

MATRIZ METODOLOGICA PARA ESTABLECER COMPETENCIAS

Nombre del cargo: Gerente General
Misión del cargo: Persona encargada de representar legalmente la organización y ejecutar todos los actos o contratos derivados de la naturaleza de su cargo teniendo en cuenta el objeto social de la empresa y que estos se relacionen con la misma.
Formación Académica: Profesional en Administración de empresas o afines.
Experiencia Laboral: 3 años en empresas afines.
Competencias Técnicas: Legislación en seguridad privada, Contratación Estatal, legislación Laboral, Sistemas de Gestión, Análisis de Informes.

Área Clave	Responsabilidades	Comportamientos	COMPETENCIAS
Gestión de Documentación e Información Funciones y conductas relacionadas con la administración de información confidencial y específica del puesto de trabajo. Involucra la elaboración de informes escritos y orales requeridos para y por la institución.	Presentar informe de su gestión a la junta de socios en sus reuniones ordinarias teniendo en cuenta lo solicitado por la misma.	Realizo diagnósticos de las situaciones ventajas y desventajas de los diferentes procesos que se llevan a cabo al interior de la empresa. Presento avances y dificultades del desarrollo de la empresa mostrando una imagen futura de la empresa y proponiendo estrategias tanto para mantenernos líderes en el mercado como para dar solución a posibles futuras dificultades.	PENSAMIENTO ESTRATEGICO
Atención Interna y Externa Funciones y conductas relacionadas con la calidad de colaboración, atención e información brindada por y para los clientes internos y externos.	Reunir al personal operativo con el fin de escuchar sus inquietudes, intercambiar ideas y motivarlos.	Escucho y tomo en consideración las expectativas y percepciones que tiene el personal operativo acerca de su estabilidad y bienestar dentro de la empresa. Comunico claramente el personal operativo los diferentes procesos que se llevan y se llevarán a cabo en la organización para que estos se consideren parte de la toma de decisiones de la empresa.	MODALIDADES DE CONTACTO
	Tener contacto permanente con los clientes de la empresa para	Mantengo contacto constante con los clientes de la organización con el fin de conocer sus consideraciones y sugerencias del servicio prestado. Considero, evaluó y	

Área Clave	Responsabilidades	Comportamientos	COMPETENCIAS
	verificar el cumplimiento del servicio.	comunico las percepciones de los clientes al comité administrativo para tomar decisiones y/ reconocimientos con respecto a la información brindada.	
Dirección de Personal Funciones y conductas relacionadas con la administración de personas implica orientación a la consecución de logros individuales e institucionales. Involucra supervisión de rendimiento de las personas de la organización	Reunir al personal administrativo para evaluar y motivar el cumplimiento de sus funciones, teniendo en cuenta los asuntos relacionados con la buena marcha de la empresa.	Realizo el seguimiento del desempeño de cada una de las direcciones de la empresa. Motivo a generar compromiso en cada uno de los directores de área con respecto a los objetivos propuestos por parte de la junta de socios.	DESARROLLO DE EQUIPO
	Visitar a las agencias con el fin de motivar a los trabajadores vinculados en cada una de ellas.	Motivo a los directores de las diferentes agencias a comprometerse con la óptima consecución de los objetivos propuestos para cada una de ellas. Evalúo los resultados obtenidos al interior de las diferentes agencias, conociendo los beneficios y/o consecuencias de tales resultados.	

MATRIZ METODOLOGICA PARA ESTABLECER COMPETENCIAS.

Nombre del cargo: Revisor Fiscal
Misión del cargo: Persona encargada de revisar, coordinar, supervisar y analizar los movimientos contables y financieros y responsabilidad fiscal de la empresa.
Formación Académica: Profesional en Contaduría Publica
Experiencia Laboral: 2 años como Contador
Competencias Técnicas: Auditoría; Derecho tributario, Contable y Fiscal; Conocimiento de PUC; Logística Administrativa y Manejo de Office.

Área Clave	Responsabilidades	Comportamientos	COMPETENCIAS
Relaciones Internas Funciones y conductas relacionadas con la calidad de colaboración, atención e información que promueve la consecución de objetivos.	Revisar las diferentes cuentas bancarias y su respectiva financiación	Verifico que la persona encargada del manejo de las cuentas bancarias este realizando sus funciones efectivamente. Apoyo a la persona encargada del manejo de cuentas bancarias en las posibles eventualidades y dificultades que se puedan presentar.	TRABAJO EN EQUIPO
	Revisar los anexos a la declaración de renta y conciliaciones fiscales.	Verifico que los anexos de la declaración de renta y conciliaciones fiscales estén bien realizados. Colaboro con las inquietudes de la persona encargada de realizar los anexos de la declaración de renta y conciliaciones fiscales con el fin de evitar posibles dificultades mayores.	
	Revisar la facturación de venta y compra, retenciones, IVA generado, IVA descontable a cada uno de los periodos.	Realizar seguimiento del proceso de facturación, retenciones e IVA con el fin de identificar atrasos o posibles dificultades. Coopero junto con la persona encargada en el proceso de calcular el IVA generado e IVA descontable	
	Revisar permanentemente las grabaciones de tipo contable por el personal del departamento financiero y contable.	Acompañar el proceso de grabaciones contables del departamento administrativo y financiero con el fin de prever dificultades con el tiempo de	

Área Clave	Responsabilidades	Comportamientos	COMPETENCIAS
		entrega de informes.	
Gestión de Documentación e Información Funciones y conductas relacionadas con la administración de información confidencial y específica del puesto de trabajo. Involucra la elaboración de informes escritos y orales requeridos para y por la institución.	Elaborar los respectivos balances y estados financieros de acuerdo al periodo trabajado.	Analizo los balances y estados financieros de la empresa con el fin de detectar a tiempo problemas presentes o que se puedan presentar y que puedan afectar en gran medida a la empresa. Presento un informe de los estados financieros con sus respectivos aspectos positivos y negativos para la empresa por medio de datos concretos.	HABILIDAD ANALITICA
	Elaborar las respectivas declaraciones de industria y Comercio de cada periodo.	Examino las declaraciones de industria y comercio para cada periodo identificando diferencias en resultados y el motivo de estas, con el fin de establecer acciones correctivas según sea el caso.	
	Elaborar las notas contables de nomina, ajustes por inflación, depreciación, aportes EPS, pensiones y parafiscales.	Proceso las notas contables, ajustes por inflaciones, depresión, aportes a EPS, pensiones y parafiscales. Organizo la información analizada en datos numéricos estableciendo posibles dificultades que sugieran acciones de mejora.	

MATRIZ METODOLOGICA PARA ESTABLECER COMPETENCIAS.

Nombre del cargo: Coordinador BASC
Misión del cargo: Persona encargada de la implementación y mantenimiento del Sistema BASC Teniendo en cuenta los estándares de la norma.
Formación Académica: Profesional en el área administrativa. Formación en BASC
Experiencia Laboral: 2 años en labores relacionadas con sistemas de gestión. 6 meses realizando Auditoria BASC.
Competencias Técnicas: Sistemas de Gestión, sistema BASC, manejo de office. Conocimientos del sector de seguridad privada.

Área Clave	Responsabilidades	Comportamientos	COMPETENCIAS
Gestión de Documentación e Información Funciones y conductas relacionadas con la administración de información confidencial y específica del puesto de trabajo. Involucra la elaboración de informes escritos y orales requeridos para y por la institución.	Implementar el sistema BASC de acuerdo a las normas y procedimientos establecidos.	Observo los requerimientos del sistema BASC que la empresa debe cumplir cabalmente. Diseño estrategias para el cumplimiento de los requerimientos del sistema BASC teniendo en cuenta la norma vigente.	PENSAMIENTO ESTRATEGICO
	Preparar las auditorias internas para la evaluación de los procesos de acuerdo a los parámetros establecidos.	Realizo un diagnostico del estado de cumplimiento de los requerimientos del sistemas BASC en cada uno de los procesos que se llevan a cabo en la organización. Diseño planes de seguimiento y mejora teniendo en cuenta lo observado en las auditorias con el fin de dar cumplimiento a los requerimientos de la norma.	
Relaciones internas Funciones y conductas relacionadas con la calidad	Controlar el cumplimiento de las acciones correctivas y preventivas teniendo en cuenta lo establecido por la norma	Colaboro con recomendaciones a las personas encargadas de realizar las acciones correctivas a los resultados obtenidos en las auditorias realizadas previamente.	

Área Clave	Responsabilidades	Comportamientos	COMPETENCIAS
de colaboración, atención e información que promueve la consecución de objetivos.		Trabajo en conjunto con las otras dependencias para realizar acciones de mejora y así lograr la recertificación en BASC.	<p>TRABAJO EN EQUIPO</p>
	Velar por que los indicadores propuestos en el sistema BASC en cada uno de los procesos de la empresa se cumplan de acuerdo a los requerimientos elegidos.	<p>Asisto en el cálculo de los indicadores del sistema BASC que cada dependencia debe realizar con el fin de evitar dificultades y demoras en tiempo.</p> <p>Superviso el cumplimiento del plazo indicado para la entrega de indicadores del sistema BASC por parte de cada una de las dependencias de la organización.</p>	

MATRIZ METODOLOGICA PARA ESTABLECER COMPETENCIAS

Nombre del cargo: Subgerente y dirección de Calidad
Misión del cargo: Persona encargada de garantizar el mejoramiento continuo de la organización de acuerdo a lo planteado en el sistema de Gestión de Calidad, manteniendo la unificación en las decisiones administrativas y financieras de la empresa.
Formación Académica: Profesional en Administración de empresas, ingeniería industrial o afines
Experiencia Laboral: 2 años
Competencias Técnicas: Procesos administrativos, sistemas integrados de gestión, Legislación en seguridad Privada, Legislación contable y manejo de office.

Área Clave	Responsabilidades	Comportamientos	COMPETENCIAS
Imagen Corporativa: Funciones y conductas relacionadas con la calidad y respeto de las relaciones entabladas tanto con personas de la misma institución como con personas o entidades externas	Informar a todo el personal de la organización de los cambios realizados a los procesos integrados de Gestión.	Comunico de manera estratégica y eficazmente a los empleados de la organización los cambios realizados al sistema de gestión con el fin de lograr su cooperación en la adaptación de estos en sus labores.	RELACIONES PUBLICAS
	Mantener comunicación constante con los diferentes entes estatales de acuerdo a los requerimientos de los mismos o necesidades de la organización	Me informo constantemente de los acontecimientos externos que puedan intervenir positiva o negativamente en el desarrollo de la organización. Establezco relaciones estratégicas con entidades estatales, clientes y otras organizaciones a fines que puedan prestar cooperaciones en determinadas situaciones organizacionales.	
	Atender las peticiones, quejas y reclamos de los clientes, analizando y canalizando la información de acuerdo a las exigencias y realizando el posterior seguimiento al proceso.	Mantengo la calma en situaciones adversas y me esfuerzo por responder con precisión y eficacia apoyándome en las políticas de la organización. Persuado al solicitante para que mantenga la calma y paciencia ante los diferentes inconvenientes que se puedan estar presentando. Comunico con seguridad y solvencia las soluciones y acciones de mejora teniendo en cuenta la información que	

Área Clave	Responsabilidades	Comportamientos	COMPETENCIAS
		<p>se ha analizado previamente.</p> <p>Manejo un excelente vocabulario logrando un impacto positivo en el cliente</p>	
<p>Dirección de Personal Funciones y conductas relacionadas con la administración de personas implica orientación a la consecución de logros individuales e institucionales. Involucra supervisión de rendimiento de las personas de la organización</p>	<p>Revisar y aprobar los cambios del sistema de gestión de acuerdo a los procedimientos especificados en la norma.</p>	<p>Generar en los empleados y directores de área la motivación de realizar mejoramiento a aspectos requeridos por la norma.</p> <p>Aprobar las modificaciones realizadas al sistema de gestión teniendo en cuenta los requerimientos de la norma.</p>	<p>DESARROLLO DE EQUIPO</p>
	<p>Revisar los pliegos de condiciones teniendo en cuenta las condiciones de la organización.</p>	<p>Analizar los requerimientos del pliego de condiciones y relacionarlas con las condiciones tanto de la organización como las de los empleados con el fin de identificar y desarrollar un plan de trabajo para lograr la licitación.</p> <p>Encomendar tareas a determinadas personas con el fin de lograr el máximo cumplimiento de los pliegos de condiciones de las diferentes licitaciones que se llevan a cabo.</p>	
	<p>Revisar y supervisar el proceso de preparación del proyecto teniendo en cuenta lo solicitado en los pliegos</p>	<p>Recordar constantemente a las personas involucradas la importancia de las licitaciones para el crecimiento organizacional.</p> <p>Revisar el cumplimiento de los objetivos personales de los miembros del equipo de trabajo que contribuyen a la consecución de la licitación.</p>	
	<p>Elaborar los estudios de factibilidad de acuerdo a los cambios requeridos por las</p>	<p>Analizo las ventajas y desventajas de las modificaciones al interior de cada departamento.</p>	

Área Clave	Responsabilidades	Comportamientos	COMPETENCIAS
Gestión de Documentación e Información Funciones y conductas relacionadas con la administración de información confidencial y específica del puesto de trabajo. Involucra la elaboración de informes escritos y orales requeridos para y por la institución.	diferentes dependencias de trabajo.	Comunico la información analizada al comité administrativo y posteriormente comunico la determinación a la respectiva dependencia que ha solicitado la modificación.	PENSAMIENTO ESTRATEGICO
	Examinar y Aprobar el gasto de al empresa de acuerdo a las necesidades de la empresa.	Considero los informes financieros de la organización con el fin de detectar posibles dificultades económicas y prever un plan aleatorio. Establezco la prioridad de los gastos requeridos por la empresa para determinar fechas de ejecución y mejoras en caso de detectarse alguna falencia.	
	Realizar la actualización o cambios de los documentos solicitados en los pliegos de acuerdo a los requerimientos.	Percibo las modificaciones y sugerencias realizadas al cumplimiento de requerimientos en el pliego de condiciones. Visualizo y propongo nuevos cambios teniendo en cuenta lograr las nuevas licitaciones.	HABILIDAD ANALITICA
	Planificar las auditorias internas y externas de acuerdo a lo exigido por las normas y lo planeado en el proceso del cronograma anual.	Establezco fechas específicas de auditorias internas y externas teniendo para evaluar el cumplimiento de lo exigido por la norma. Analizo integralmente los resultados positivos y negativos de las auditorias realizadas con el fin de anticipar posibles inconformidades en los procesos de certificación y por ende establecer un plan de seguimiento y mejora a los diferentes procesos de la empresa.	

MATRIZ METODOLOGICA PARA ESTABLECER COMPETENCIAS.

Nombre del cargo: Almacenista
Misión del cargo: Persona encargada de controlar la entrega y recepción de los elementos de dotación del personal de acuerdo a los lineamientos de calidad.
Formación Académica: Bachiller
Experiencia Laboral: 1 año en cargos afines.
Competencias Técnicas: Manejo de office, manejo de Kárdex, procesos de compra, Sistemas de Gestión.

Área Clave	Responsabilidades	Comportamientos	COMPETENCIAS
Rol Profesional Funciones y conductas relacionadas con los conocimientos y experiencias requeridas para el desempeño del puesto de trabajo	Determinar los elementos de dotación necesarios de compra para mantener el inventario del almacén teniendo en cuenta los lineamientos del Sistema De Gestión de Calidad	<p>Anticipar pedidos a los proveedores ya seleccionados para mantener el stock de cada producto teniendo en cuenta las necesidades que se presentan en el personal.</p> <p>Levar un registro en el Kárdex de la dotación en existencia con el fin de visualizar oportunamente una posible escases.</p> <p>Comparo las facturas recibidas con el producto entregado con el fin de evitar posibles inconvenientes en el manejo financiero.</p>	INICIATIVA
	Evaluar las propuestas económicas de los diferentes proveedores de acuerdo a la capacidad financiera destinada para tal fin y según el Sistema de Gestión de Calidad	Examino las características de oferta de los proveedores teniendo en cuenta la calidad, tiempo de entrega, reclamos y precio para establecer convenios según el sistema de gestión de calidad y a su vez contar con un segundo grupo de proveedores en caso de que suceda algún imprevisto.	
	Organizar la dotación según sus tallas y clase de implementos.	Controlo la dotación existente por medio de su organización por talles y clase, de tal manera que se observe fácilmente en el momento en que se empieza a escasear y poder realizar el respectivo pedido al proveedor.	Recibo la notificación y necesidades de dotación,

Área Clave	Responsabilidades	Comportamientos	COMPETENCIAS
	<p>Enviar la dotación requerida por las agencias</p> <p>Controlar la dotación que se da de baja según el RUC</p>	<p>empaco y embalo según corresponda.</p> <p>Realizo un memorando donde se relaciona los elementos enviados con el fin de evitar inconvenientes y posteriormente entrego a comunicaciones para que sea llevado al medio de transporte correspondiente.</p> <p>Notifico a nuestros proveedores de desechos para que retiren la mercancía.</p> <p>Superviso que el proceso de desecho se haga según RUC Y BASC.</p>	

MATRIZ METODOLOGICA PARA ESTABLECER COMPETENCIAS.

Nombre del cargo: Analista de Sistemas
Misión del cargo: Persona encargada de mantener vigentes y en optimas condiciones los diferentes software que posee la empresa para su correcto funcionamiento, brindando apoyo al mantenimiento y actividad de los equipos de las instalaciones
Formación Académica: Profesional o técnico de sistemas
Experiencia Laboral: 1 año en cargos afines
Competencias Técnicas: Software, Hardware, implementación de programas, redes de datos, telecomunicaciones.

Área Clave	Responsabilidades	Comportamientos	COMPETENCIAS
Rol Profesional Funciones y conductas relacionadas con los conocimientos y experiencias requeridas para el desempeño del puesto de trabajo	Revisar los software que se estén usando y evaluar las necesidades del cargo.	<p>Escucho activamente las inquietudes y sugerencias del personal que emplea los software para determinar la solución más adecuada y un plan de mejora según sea el caso.</p> <p>Valoro las contribuciones de los empleados que usan los software y estas son incluidas en la generación de soluciones.</p>	MODALIDADES DE CONTACTO
	Coordinar el funcionamiento de sistemas de monitoreo y control de rondas (AVANTEL).	<p>Oriento a las personas encargadas de las estaciones de monitoreo de la empresa a comunicar oportunamente las necesidades de mejora.</p> <p>Superviso e implemento la configuración e instalaciones de equipos de monitoreo, sus programas, datos del cliente y puestos de control de rondas.</p>	
	Tramitar compras de equipos de cómputo, impresoras, accesorios y suministros.	<p>Mantengo relaciones con proveedores para adquirir equipos de cómputo a mejores precios manteniendo el alto nivel de calidad.</p> <p>Comunico de manera asertiva ordenes de compra de equipos de cómputo, accesorios, suministros e impresoras.</p>	
		Realizo cronogramas de mantenimiento preventivo y correctivo a estaciones de	

Área Clave	Responsabilidades	Comportamientos	COMPETENCIAS
Gestión de Documentación e Información Funciones y conductas relacionadas con la administración de información confidencial y específica del puesto de trabajo. Involucra la elaboración de informes escritos y orales requeridos para y por la institución.	Elaborar cronograma de visita a los puestos de acuerdo a las novedades presentadas en los mismos.	<p>trabajo dándoles prioridad a los equipos que han presentado en repetidas ocasiones daños o problemas de funcionamiento.</p> <p>Efectúo visitas a los puestos de trabajo para dar solución a las novedades presentadas por los usuarios teniendo en cuenta.</p>	HABILIDAD ANALITICA
	Entregar informe de cada una de las visitas al director de operaciones teniendo en cuenta lo estipulado por este.	<p>Realizo el informe cuantitativo y cualitativo de las situaciones complejas observadas en los puestos de trabajo que han sido visitados.</p> <p>Comunico al director de operaciones las acciones de mejora que deben ser emprendidas con le fin de lograr un mejor funcionamiento de los equipos de dotación en los puestos de trabajo.</p>	
	Diseñar e implementar nuevos software que agilicen los procesos de la empresa de acuerdo a las necesidades de la misma.	<p>Identifico las necesidades y metodologías para el estudio de factibilidades de desarrollo de nuevos software que faciliten las labores de los empleados de la organización.</p> <p>Implemento el ciclo de vida para desarrollar el nuevo programa visualizando las posibles dificultades que se pudiesen llegar a presentar y los beneficios que esta aplicación trae a los empleados.</p> <p>Evalúo la aceptación, pertinencia y beneficios de la implementación del nuevo software.</p>	

MATRIZ METODOLOGICA PARA ESTABLECER COMPETENCIAS.

Nombre del cargo: Director Administrativo y Financiero
Misión del cargo: Persona encargada de garantizar el crecimiento de la compañía basado en el buen funcionamiento y desarrollo de las actividades internas y externas a nivel administrativo, financiero y de mercado para cumplir con los objetivos propios de la empresa.
Formación Académica: Profesional en Administración de empresas, carreras a fines.
Experiencia Laboral: 2 años en empresas de seguridad.
Competencias Técnicas: Estructura de costos, contratación publica, normatividad en seguridad privada, Nómina, Sistemas de Gestión.

Área Clave	Responsabilidades	Comportamientos	COMPETENCIAS
Dirección de procesos internos y externos de la institución: Funciones y conductas relacionadas con la supervisión de todo tipo de actividad: normatividad legal, programas, procesos y desempeños que se lleve a cabo dentro y fuera de la organización (agencias).	Coordinar el cumplimiento del proceso de cartera y facturación.	Defino claramente fechas de entrega de resultados y objetivos a cumplir. Comunico cualquier acción correctiva requerida para optimizar la consecución de los objetivos y plazos propuestos.	EMPOWERMENT
	Realizar el seguimiento de las diferentes transacciones bancarias	Superviso el manejo que se le da a las transacciones bancarias. Retroalimentación cualquier corrección oportuna a la persona encargada de este proceso al interior de la empresa.	
		Brinda ejemplo con su acción personal a los directores de agencia con respecto a la forma adecuada de la administración financiera	

Área Clave	Responsabilidades	Comportamientos	COMPETENCIAS
	Supervisar el manejo administrativo de las diferentes agencias.	de la organización. Comparte en forma de acompañamiento a los directores de agencia la responsabilidad de administración de cada una de ellas	
	Verificar el cumplimiento del proceso de nómina de acuerdo a lo estipulado por la organización.	Defino claramente fechas de entrega de resultados y objetivos a cumplir. Facilito apoyo en la superación de dificultades que puedan ocasionar atrasos en este proceso. Retroalimentación cualquier corrección oportuna a la persona encargada de este proceso	
	Supervisar el proceso de compras de la empresa de acuerdo a lo establecido por el sistema integrado de gestión.	Comparto la responsabilidad y autonomía de las personas encargadas de realizar cotizaciones para compras requeridas para la organización. Decido la mejor opción de compra teniendo en cuenta las ventajas de la mejor oferta en cuanto a calidad y precio.	
Gestión de Documentación e Información Funciones y conductas relacionadas con la administración de información confidencial y específica del puesto de trabajo.	Administrar los movimientos financieros de la empresa teniendo en cuenta la disponibilidad de dinero y las necesidades de la empresa.	Examino los movimientos financieros de la empresa verificando el dinero disponible y el monto de las necesidades. Determino acciones preventivas para el manejo financiero y mantener solvencia para futuras necesidades de la organización.	PENSAMIENTO ESTRATEGICO
	Analizar y apoyar a la gerencia en la toma de decisiones encaminadas al mejoramiento continuo de la empresa.	Analizo la información abarcada en la reunión con el gerente estableciendo fortalezas y debilidades de las posibles decisiones a tomar. Contribuyo con mi	

Área Clave	Responsabilidades	Comportamientos	COMPETENCIAS
Involucra la elaboración de informes escritos y orales requeridos para y por la institución.		percepción profesional de la situación que se abordó en la reunión.	
	Participar activamente en el comité administrativo en cuanto al seguimiento y mejoramiento de los diferentes procesos internos que realiza la empresa.	<p>Comprendo las situaciones planteadas en las reuniones del comité administrativo.</p> <p>Considero la información identificando las debilidades y fortalezas para determinar posibles planes de mejora e inclusive valorar los resultados de los planes de seguimientos que se abordaron en la reunión.</p>	

MATRIZ METODOLOGICA PARA ESTABLECER COMPETENCIAS.

Nombre del cargo: Mensajero
Misión del cargo: persona encargada de facilitar las relaciones de la empresa con sus clientes y proveedores teniendo en cuenta la orientación al cliente.
Formación Académica: Bachiller
Experiencia Laboral: 1 año
Competencias Técnicas: Manejo defensivo

Área Clave	Responsabilidades	Comportamientos	COMPETENCIAS
Rol Profesional Funciones y conductas relacionadas con los conocimientos y experiencias requeridas para el desempeño del puesto de trabajo	Distribuir la correspondencia a los diferentes clientes y proveedores teniendo en cuenta el orden establecido por la empresa.	Manejo los documentos privados con discreción teniendo en cuenta el procedimiento de entrega de encomiendas. Llevo al día documentos que constante la calidad y seguridad de la entrega de encomiendas (recibidos firmados, etc.).	CONFIABILIDAD
	Realizar las transacciones bancarias en el menor tiempo posible de acuerdo a lo orientado por la Directora Administrativa y Financiera.	Recorro cierta ruta en el menor tiempo posible equilibrando las exigencias de salud ocupacional y el factor tiempo sin dejar de lado el cumplimiento de los deberes. Organizo una ruta de acuerdo a las distancias a recorrer y al previo conocimiento que se tiene del funcionamiento de las entidades financieras.	
	Apoyar las labores de supervisión de alarmas o cajeros los fines de semana de acuerdo a las necesidades del área de operaciones.	Presento disponibilidad de tiempo en días no laborales para brindar apoyo al área de comunicaciones.	

MATRIZ METODOLOGICA PARA ESTABLECER COMPETENCIAS.

Nombre del cargo: Asistente de Psicología
Misión del cargo: Persona encargada de garantizar el óptimo desarrollo del proceso de selección de la empresa de acuerdo a los parámetros estipulados por calidad y el plan estratégico del área de Recurso Humano.
Formación Académica: Practicante en últimos semestres de psicología
Experiencia Laboral: Ninguna
Competencias Técnicas: Proceso de selección de personal, proceso de capacitación, Cultura Organizacional.

Área Clave	Responsabilidades	Comportamientos	COMPETENCIAS
Rol Profesional Funciones y conductas relacionadas con los conocimientos y experiencias requeridas para el desempeño del puesto de trabajo	Recibir las hojas de vida de los aspirantes de acuerdo a las fechas estipuladas por psicología y los requisitos exigidos por la dirección de Gestión Humana	Reviso el cronograma establecido para los procesos de selección. Verifico el cumplimiento de los requisitos de los aspirantes en la hoja de vida. Recibo y/o devuelvo las hojas de vida teniendo en cuenta los documentos presentados por los aspirantes.	DINAMISMO
	Aplicar las pruebas psicotécnicas diseñadas para la selección de personal de la organización	Relaciono la cantidad de hojas de vida recibidas con los formatos de pruebas psicotécnicas teniendo en cuenta la antigüedad, nivel educativo y cargo al que aspira. Aplico las pruebas psicotécnicas: VALINSE, 16PF, y una prueba de conocimiento. Interpreto los resultados de las pruebas arrojados por el software. Determino las personas que superan el proceso de selección	
	Entregar las hojas de vida al personal no seleccionado	Controlo la entrega de las hojas de vida a las personas que no ingresan a laborar a la empresa, teniendo en cuenta la planilla de aspirantes del proceso de selección de	

Área Clave	Responsabilidades	Comportamientos	COMPETENCIAS
		personal.	
	Realizar las entrevistas por competencias diseñadas para identificar el perfil del aspirante	<p>Clasifico el personal a entrevistar de acuerdo a la antigüedad y al cargo al que aspira.</p> <p>Entrevisto a los aspirantes teniendo en cuenta el formato de entrevista por competencias establecido según sea el caso.</p> <p>Evalúo las respuestas y comportamientos del entrevistado.</p> <p>Otorgo una puntuación a cada ítem siguiendo la escala establecida.</p>	
Manejo de Documentación e Información Funciones y conductas relacionadas con la administración de información confidencial y específica del puesto de trabajo. Involucra la elaboración de informes escritos y orales requeridos para y por la institución.	Evaluar el formato de hoja de vida diligenciado por el aspirante de acuerdo a los parámetros estipulados por psicología	<p>Organizo las hojas de vida aceptadas, separando nuevos de antiguos.</p> <p>Otorgo una puntuación a cada ítem siguiendo la escala establecida.</p>	HABILIDAD ANALITICA
	Procesar las pruebas que se reciben de las diferentes agencias del personal que ingresa a la empresa de acuerdo a los parámetros especificados por calidad.	<p>Verifico que la información de las pruebas enviadas al correo de psicología este correcta.</p> <p>Ingreso las respuestas al respectivo software.</p> <p>Interpreto los resultados de las pruebas.</p> <p>Realizo un informe del análisis de resultados.</p> <p>Envío el informe por medio del fax a la respectiva agencia.</p>	
	Elaborar informes trimestrales de los indicadores de Gestión de Calidad (proceso de selección y proceso de capacitación) del	<p>Recopilo la información relacionada con los procesos de capacitación y selección de personal.</p> <p>Calculo los indicadores de calidad teniendo en cuenta las formulas preestablecidas.</p> <p>Interpreto los resultados obtenidos.</p> <p>Realizo un informe cuantitativo y cualitativo de los</p>	

Área Clave	Responsabilidades	Comportamientos	COMPETENCIAS
	personal de la oficina principal.	<p>indicadores de gestión de calidad de los procesos de capacitación y selección.</p> <p>Analizo los resultados del trimestre anterior tanto de la agencia principal como de las demás agencias.</p> <p>Realizo un informe general de los resultados obtenidos en todas las agencias</p>	

MATRIZ METODOLOGICA PARA ESTABLECER COMPETENCIAS.

Nombre del cargo: Auxiliar de Seguridad Social y Personal
Misión del cargo: Persona encargada de garantizar la plena cobertura de los servicios de seguridad social, cumpliendo con los requerimientos de la ley en cuanto a las afiliaciones a seguridad social de acuerdo a las necesidades del trabajador.
Formación Académica: Bachiller. Estudios en Secretariado.
Experiencia Laboral: 1 año.
Competencias Técnicas: Contratación de personal, afiliación a seguridad social, manejo de office.

Área Clave	Responsabilidades	Comportamientos	COMPETENCIAS
Atención Interna y Externa: Funciones y comportamientos relacionados con la calidad de colaboración, atención e información brindada por y para los clientes internos y externos.	Vincular al trabajador a la EPS, ARP, y caja de compensación teniendo en cuenta los requerimientos del mismo.	Recopilo la información y pertenecía anterior del empleado en cuanto a seguridad social y personal e indago sobre sus expectativas con el fin de realizar determinados cambios según sea el caso.	MODALIDADES DE CONTACTO
	Recibir reclamos de los empleados en cuanto a la seguridad social teniendo en cuenta el cubrimiento que cada uno tiene.	Escucho atentamente las sugerencias, quejas o reclamos que tiene el empleado acerca de su seguridad social. Oriento al empleado en el procedimiento a seguir para que su reclamo sea resuelto de la mejor manera en la entidad correspondiente.	
	Elaborar las respectivas planillas de liquidación de aportes a las diferentes EPS, AFP, y caja de compensación.	Mantengo al día las planillas de liquidación de aportes a salud, fondo de pensiones y caja de compensación sin importar el cruce con días exactos de otras labores. Conozco con amplitud el manejo de las planillas modifíco mis rutinas según sea la exigencia con el fin de diligenciar rápidamente tales formatos.	
		Estoy atenta a los cambios que exija el área de gestión Humana en cuanto al proceso de contratación, seguridad social y personal e inclusive	

Área Clave	Responsabilidades	Comportamientos	COMPETENCIAS
Rol Profesional Funciones y conductas relacionadas con los conocimientos y experiencias requeridas para el desempeño del puesto de trabajo	Apoyar todos los procesos desarrollados en el área de Recurso Humano de acuerdo a lo requerido por el grupo de trabajo de esta área.	en archivo de hojas de vida. Establezco prioridades en los requerimientos por la dependencia de gestión Humana con el fin de abarcar y cumplir satisfactoriamente todas las labores encomendadas.	ADAPTABILIDAD
	Organizar las carpetas del personal nuevo y antiguo teniendo en cuenta los requisitos legales para realizar la contratación.	Recibo las carpetas de las agencias y las de la sede principal para realizar el respectivo archivo de documentos. Establezco prioridad de archivo teniendo en cuenta tanto la fecha de ingreso del personal como la fecha de recepción de carpeta.	

MATRIZ METODOLOGICA PARA ESTABLECER COMPETENCIAS.

Nombre del cargo: Bienestar Social
Misión del cargo: Persona encargada de garantizar al trabajador un mejoramiento continuo de su calidad de vida tanto laboral como familiar teniendo en cuenta las necesidades de cada uno de ellos.
Formación Académica: Profesional en Bienestar Social
Experiencia Laboral: 1 año
Competencias Técnicas: Responsabilidad social, Orientación familiar, Salud ocupacional, Programas de bienestar social, Derechos Humanos, Manejo de Office.

Área Clave	Responsabilidades	Comportamientos	COMPETENCIAS
Gestión de Documentación e Información Funciones y conductas relacionadas con la administración de información confidencial y específica del puesto de trabajo. Involucra la elaboración de informes escritos y orales requeridos para y por la institución.	Desarrollar le sistema de gestión Social de acuerdo a las políticas de la organización y la legislación vigente.	<p>Recopilo la información relacionada con el programa de responsabilidad social sistemáticamente para facilitar el análisis de información, resultados, beneficios y dificultades que se presentan.</p> <p>Examino la información relacionada con el sistema de gestión social determinando datos y hechos concretos.</p> <p>Organizó los resultados obtenidos previamente en un informe cualitativo y cuantitativo para ser entregado al director de Gestión Humana.</p>	HABILIDAD ANALITICA
	Elaborar informe social anual para conocer el comportamiento de la empresa en cuanto a responsabilidad social	<p>Organizo la información relacionada con el programa de responsabilidad social que ejecuta la organización en datos numéricos que permitan establecer las relaciones y beneficios alcanzados con dicho programa.</p> <p>Entrego informe del programa de responsabilidad social desglosando el estado de este en las partes que lo componen según sea el caso.</p>	
		Establece la existencia de problemas relacionados con la	

Área Clave	Responsabilidades	Comportamientos	COMPETENCIAS
	Realizar el balance social de la empresa que permita detallar el cumplimiento de la responsabilidad social de la organización.	<p>ejecución del programa de responsabilidad social y planteo soluciones ante las mismas.</p> <p>Planteo estrategias para la nueva implementación del programa de responsabilidad social teniendo en cuenta las condiciones del entorno social en el que se desenvuelve la organización.</p>	
Rol Profesional Funciones y conductas relacionadas con los conocimientos y experiencias requeridas para el desempeño del puesto de trabajo	Realizar las visitas domiciliarias a todos los trabajadores de la empresa teniendo en cuenta los parámetros exigidos por la organización.	<p>Realizo las visitas domiciliarias siguiendo el orden de fechas de ingreso del personal operativo y administrativo.</p> <p>Preveo alternativas para llevar a cabo las entrevistas familiares en caso de ser procesos de selección masivos.</p>	INICIATIVA
	Apoyar el proceso de selección de personal de acuerdo a lo determinado por la Dirección del Departamento.	<p>Dirijo capacitación de carácter social dentro del proceso de selección.</p> <p>Tengo un plan de contingencia en caso dado que no pueda asistir a la capacitación del proceso de selección.</p>	
Atención Interna y Externa: Funciones y comportamientos relacionados con la calidad de colaboración, atención e información brindada por y para los clientes internos y externos.	Planear e implementar el programa de Bienestar social de acuerdo a las necesidades de la empresa.	<p>Mantengo una sólida y asertiva comunicación con las entidades de salud y pensión con el fin de promover las campañas de bienestar social en la organización.</p> <p>Escucho las inquietudes y sugerencias de los empleados de la organización y las comunico a la dependencia encargada para dar solución a estas y contribuir con el bienestar social de los empleados.</p>	MODALIDADES DE CONTACTO

MATRIZ METODOLOGICA PARA ESTABLECER COMPETENCIAS.

Nombre del cargo: Director de Gestión Humana
Misión del cargo: Persona encargada de generar condiciones organizacionales que permitan el desarrollo y la satisfacción plena de los trabajadores, teniendo en cuenta sus objetivos, habilidades y motivaciones y así conseguir el logro de estos y los de la organización.
Formación Académica: Profesional en administración, ciencias humanas, ingenierías o afines. O especialización en alta gerencia o Gerencia del Talento Humano.
Experiencia Laboral: 2 años en cargos relacionados con actividades de administración de recurso humano
Competencias Técnicas: Salud ocupacional, derecho laboral, contratación, manejo de office, redacción de informes, normatividad legal del sector de seguridad privada.

Área Clave	Responsabilidades	Comportamientos	COMPETENCIAS
Dirección de procesos internos y	Supervisar el proceso de contratación del personal de Bucaramanga y las agencias.	<p>Involucro activamente al auxiliar de seguridad social y personal en el proceso de contratación con el fin de que esta persona se apropie de los objetivos a cumplir.</p> <p>Le comunico eficazmente y con respeto cualquier inconformidad, atraso o dificultad que se haya presentado en el proceso de contratación del personal.</p>	EMPOWERMENT
	Supervisar el proceso de desvinculación del personal de acuerdo a las fechas de vencimiento de contratos mensual.	<p>Proporciona la autoridad necesaria a la persona encargada para realizar el proceso de desvinculación del personal.</p> <p>Verifico en determinados periodos de tiempo el cumplimiento de esta función con el fin de realizar feedback, realizar mejoras y ajustar el proceso según sea necesario.</p>	
	Supervisar la elaboración del cronograma de capacitación de acuerdo al cronograma diseñado.	<p>Proporciono al director de capacitación la responsabilidad de establecer el cronograma anual de capacitación.</p> <p>Verifico que la temática de capacitación abordada en el año involucre tanto las necesidades del cliente como las organizacionales.</p>	

Área Clave	Responsabilidades	Comportamientos	COMPETENCIAS
externos Funciones y conductas relacionadas con la supervisión de todo tipo de actividad: normatividad legal, programas, procesos y desempeños que se lleve a cabo dentro y fuera de la organización (agencias).	Planear, dirigir y controlar el programa de Salud Ocupacional y Medio Ambiente teniendo en cuenta lo exigido por la ley, las características de la empresa y las exigencias del cliente.	<p>Establezco objetivos específicos al coordinador del programa SOMA definiendo responsabilidad y autonomía en el desarrollo del mismo.</p> <p>Evalúo periódicamente el cumplimiento de los objetivos con el fin de comunicar asertivamente la evolución, inconvenientes del programa favoreciendo el desarrollo del mismo.</p>	
	Dirigir la implementación del programa SOMA de acuerdo a las orientaciones dadas por el coordinador HSEQ	<p>Superviso el cumplimiento de las actividades programadas por el director De Sistemas de gestión con el fin de apoyar la consecución de los objetivos.</p> <p>Conduzco eficientemente a las personas que se encargan de realizar las actividades del programa SOMA generando sentido de compromiso con la consecución de los objetivos del programa en general.</p>	
	Velar por el cumplimiento de los diferentes procesos de Recursos Humanos en las agencias.	<p>Comunico asertivamente los objetivos a alcanzar en determinados periodos de tiempo para cada uno de los miembros del equipo de trabajo estableciendo las fortalezas y debilidades de las diferentes acciones a realizar.</p> <p>Evalúo periódicamente el cumplimiento personal de cada uno de los miembros del equipo reconociendo los buenos resultados tanto individuales como grupales y/ estableciendo planes de mejora según sea el caso.</p>	
	Controlar la ejecución de las actividades de capacitación de acuerdo al cronograma diseñado.	Consolido el sentido de compromiso y responsabilidad en el director de capacitación hacia el cumplimiento de los objetivos del plan de	

Área Clave	Responsabilidades	Comportamientos	COMPETENCIAS
		capacitación. Superviso ocasionalmente el cumplimiento de fechas establecidas con el fin de comunicar asertivamente la evolución, inconvenientes del programa favoreciendo el desarrollo del plan de capacitación.	
Gestión de Documentación e Información Funciones y conductas relacionadas con la administración de información confidencial y específica del puesto de trabajo. Involucra la elaboración de informes escritos y orales requeridos para y por la institución	Revisar y firmar los contratos y formatos de ingreso del personal	Analizo el contenido de los contratos con el fin de evitar cualquier posible dificultad legal que se pueda presentar posteriormente.	HABILIDAD ANALITICA
	Evaluar el proceso de diseño de formatos e instrumentos para el registro del proceso de gestión del recurso humano.	Analizo la información que contienen los formatos e instrumentos estableciendo prioridades, correcciones y sugerencias de modificaciones.	
	Informar a la gerencia y al comité administrativo sobre el análisis de estado de las diferentes actividades y situaciones de salud ocupacional.	Examino los informes presentados acerca de las actividades y situaciones de salud ocupacional con el fin de identificar avances y retrocesos de las mismas. Presento un informe del estado de las actividades de salud ocupacional al comité administrativo para diseñar planes de mejora oportunas.	
	Suministrar la información adecuada y precisa a las otras dependencias acerca de las necesidades y dificultades del recurso humano de la organización.	Teniendo en cuenta la exploración de necesidades tanto del personal operativo como administrativo comunico a las otras dependencias su participación activa en la solución de las mismas según corresponda.	
	Tomar decisiones en los comités: disciplinario, administrativo, selección y COPASO, apoyando la toma de decisiones de acuerdo	Considero toda la información cualitativa y cuantitativa abordada en los diferentes comités con el fin de aportar sugerencias,	

Área Clave	Responsabilidades	Comportamientos	COMPETENCIAS
Rol Profesional Funciones y conductas relacionadas con los conocimientos y experiencias requeridas para el desempeño del puesto de trabajo	al análisis de información.	recomendaciones y toma de decisiones en pro del desarrollo de la organización	PENSAMIENTO ESTRATEGICO
	Realiza análisis DOFA de los procesos llevados a cabo dentro del departamento de Gestión Humana.	Establezco debilidades, oportunidades, amenazas y fortalezas de cada uno de los procesos llevados a cabo en la dependencia de Gestión humana con el fin de reconocer los buenos resultados y de mejorar aquellos aspectos que requieren seguimiento a través dele establecimiento de estrategias de optimización.	

Matriz Metodológica para establecer competencias

Nombre del cargo: Director de Sistemas de Gestión
Misión del cargo: Persona encargada de implementar y mantener vigentes los sistemas de gestión de calidad, gestión ambiental y de gestión en seguridad y salud ocupacional teniendo en cuenta los estándares establecidos tanto por las normas como por la empresa.
Formación Académica: Profesional en ingenierías. Cursos de Sistemas de Gestión de calidad, Sistema de Gestión en seguridad y salud ocupacional, Sistemas de Gestión ambiental, Auditorías a sistemas de gestión.
Experiencia Laboral: 6 meses en auditoría a sistemas de gestión. 1 año de experiencia en cargos similares.
Competencias Técnicas: Implementación de sistemas de Gestión, Seguridad Industrial, RUC, Análisis de Informes, Requisitos de las normas de Sistemas de Gestión, Manejo de office, Herramientas estadísticas, Procesos.

Área Clave	Responsabilidades	Comportamientos	COMPETENCIAS
Gestión de Documentación e Información Funciones y conductas relacionadas con la administración de información confidencial y específica del puesto de trabajo. Involucra la elaboración de informes escritos y orales requeridos para y por la institución.	Mantener el sistema integrado de gestión de acuerdo a normas y procedimientos establecidos por la empresa y la norma.	Análisis de propuestas de cambios en la documentación del sistema integrado de gestión. Apruebo los cambios a los documentos según sea conveniente llevando el control de cambios presentados en el sistema integrado de gestión. Divulgo y distribuyo a los usuarios de los nuevos formatos los cambios presentados al sistema.	PENSAMIENTO ESTRATEGICO
	Implementar y mantener el sistema de gestión en salud ocupacional y Medio ambiente para la certificación RUC de acuerdo a los requerimientos del CCS.	Capacito y entreno al personal que realiza la toma de información para el levantamiento de panoramas de riesgos. Reviso y analizo la información recopilada por las personas encargadas de tales labores informando a las agencias los resúmenes de riesgos de cada puesto de trabajo con el fin de promover su conocimiento y prevenir accidentes laborales. Reviso el cumplimiento de actividades de las personas encargadas del programa de medio ambiente realizando seguimiento a las acciones de mejora y resaltando los resultados positivos del	

Área Clave	Responsabilidades	Comportamientos	COMPETENCIAS
		programa.	
Rol Profesional Funciones y conductas relacionadas con los conocimientos y experiencias requeridas para el desempeño del puesto de trabajo	Coordinar la dirección del programa SOMA asesorando la gerencia en cuanto a procedimientos, legislación, objetivos y solución de problemas en relación a los sub programas.	<p>Analizo los resultados de los diagnósticos de condiciones de salud tanto en la oficina principal como en las agencias determinando planes de mejora a seguir.</p> <p>Reviso los resultados de accidentalidad y ausentismo determinando las causas-efectos principales y posibles planes para disminuir estas.</p> <p>Coordino con la ARP diversas actividades correctivas en cuanto a los resultados del programa de vigilancia epidemiológica, realizo seguimiento y evalúo los resultados obtenidos en las actividades.</p>	HABILIDAD ANALITICA
	Implementar auditorias internas para dar seguimiento al cumplimiento de los requerimientos de las certificaciones que posee y a las que aspira la empresa.	<p>Defino el cronograma de auditorias teniendo en cuenta las prioridades de evaluación de resultados tanto en Bucaramanga como en las demás agencias.</p> <p>Comunico el plan de auditoria a los directamente implicados con el fin de optimizar el tiempo de evaluación.</p> <p>Selecciono auditores y personas que me acompañaran a evaluar la aplicación del sistema integrado de gestión.</p> <p>Realizo y/o reviso informes de las auditorias realizadas, manifestando tanto los buenos resultados como las inconformidades que sugieren planes de mejora y seguimiento.</p>	MODALIDADES DE CONTACTO
	Definir el cronograma de actividades en salud ocupacional determinando responsabilidad para los diferentes cargos.	<p>Determino las actividades específicas a incluir dentro del cronograma de actividades teniendo en cuenta su prioridad, urgencia e intensidad de ejecución.</p> <p>Propongo junto con la auxiliar de gestión humana,</p>	TRABAJO EN EQUIPO

Área Clave	Responsabilidades	Comportamientos	COMPETENCIAS
		<p>adecuaciones o modificaciones al cronograma de actividades según las necesidades observadas en la organización.</p> <p>Asigno responsables de la realización de las actividades del cronograma en salud ocupacional.</p>	

MATRIZ METODOLOGICA PARA ESTABLECER COMPETENCIAS.

Nombre del cargo: Oficios Varios
Misión del cargo: Persona encargada de garantizar el buen ambiente y presentación de la empresa en cuanto a orden y aseo manteniendo la buena imagen que tiene el cliente, los proveedores y los trabajadores.
Formación Académica: 9 Grado de Educación Media.
Experiencia Laboral: 6 meses en sector empresarial.
Competencias Técnicas: Ninguna en especial.

Área Clave	Responsabilidades	Comportamientos	COMPETENCIAS
Rol Profesional Funciones y conductas relacionadas con los conocimientos y experiencias requeridas para el desempeño del puesto de trabajo	Realiza el aseo de los pisos, paredes, vidrios, ventanas, muebles, teléfonos, puertas, baños, escaleras, almacén y cocinas de la empresa de acuerdo al horario estipulado para cada fin.	<p>Cumplo con el horario establecido por la organización para cada una de las actividades, sin embargo estas actividades pueden ser aplazadas por dar cumplimiento a labores sugeridas que deben ser cumplidas inmediatamente.</p> <p>Realizo un recorrido por las actividades del día con el fin de alistar los implementos requeridos y a su vez cerciorarme que no quede nada sucio.</p>	DINAMISMO
	Atender al personal tanto de las oficinas como visitantes para brindar confort en ellos.	<p>Ofrezco bebidas para comodidad de los visitantes.</p> <p>Realizo y entrego el pedido realizado por el visitante.</p> <p>Realizo el aseo del lugar donde estuvieron los visitantes.</p>	
	Mantener el auditorio en buen estado teniendo en cuenta el tipo de capacitación o evento que se vaya a realizar.	<p>Recibo la orden del administrativo encargado de la capacitación a cualquier hora del día y debo responder inmediatamente.</p> <p>Colaboro con el aseo y atención de visitantes en días no laborales.</p>	
		Reviso constantemente el aseo de los utensilios de la cocina debido a que estos son	

Área Clave	Responsabilidades	Comportamientos	COMPETENCIAS
	Mantener limpios los utensilios para la realización de las tareas diarias y los utensilios de la cocina.	usados todo el tiempo por los empleados y por ende deben estar en buenas condiciones. Mantengo en buenas condiciones los utensilios de aseo con el fin de contribuir con un mejor ambiente en la organización.	

MATRIZ METODOLOGICA PARA ESTABLECER COMPETENCIAS.

Nombre del cargo: Psicólogo Organizacional
Misión del cargo: Persona encargada de optimizar los procesos propios del área de Recurso Humano, teniendo en cuenta los requerimientos de los clientes, las exigencias del entorno y la cultura de la empresa
Formación Académica: Profesional en psicología.
Experiencia Laboral: 1 año en cargos afines.
Competencias Técnicas: Selección de personal, Proceso de capacitación, Pruebas psicotécnicas, Cultura organizacional, Clima Organizacional, Manejo de Office.

Área Clave	Responsabilidades	Comportamientos	COMPETENCIAS
Gestión de Documentación e Información Funciones y conductas relacionadas con la administración de información confidencial y específica del puesto de trabajo. Involucra la elaboración de informes escritos y orales requeridos para y por la institución.	Seleccionar, aplicar y evaluar las pruebas psicológicas de los aspirantes teniendo en cuenta los perfiles definidos.	Examinar los perfiles laborales establecidos para los cargos a seleccionar con el fin de establecer las características requeridas a evaluar. Evalúo el comportamiento de los diferentes aspirantes y determino si es adecuada su integración a la organización.	HABILIDAD ANALÍTICA
	Aportar al mejoramiento del proceso de contratación de acuerdo sean las necesidades.	Superviso que el personal que se presenta al proceso de selección cumpla cabalmente con los documentos y fases requeridas en el proceso de contratación.	
	Evaluar periódicamente el clima laboral para abordar los factores que están dificultando las relaciones entre los compañeros y el buen desempeño de cada uno de ellos.	Realizo un diagnóstico ocasional acerca del clima laboral de la organización. Analizo la información obtenida en el diagnóstico identificando causa-efecto de las situaciones que dificultan las relaciones entre los compañeros y en el buen desempeño de los empleados.	
Rol Profesional Funciones y conductas relacionadas con los conocimientos y experiencias requeridas para el desempeño	Implementar un programa de mejora del clima laboral teniendo en cuenta los resultados de la evaluación.	Diseño estrategias para mejorar la calidad de las relaciones entabladas por los empleados de la organización. Doy seguimiento al plan de mejora del clima laboral con el fin de detectar las ventajas y desventajas de su aplicación.	PENSAMIENTO
		Evalúo el desempeño de los empleados de la	

Área Clave	Responsabilidades	Comportamientos	COMPETENCIAS
del puesto de trabajo	Retroalimentar el programa de evaluación de desempeño teniendo en cuenta los cambios presentados en la organización.	<p>organización.</p> <p>Establezco estrategias de mejora del desempeño laboral de los empleados de la organización involucrándolos en el compromiso de mejora personal y laboral.</p>	ESTRATEGICO
Relaciones internas Funciones y conductas relacionadas con la calidad de colaboración, atención e información que promueve la consecución de objetivos.	Supervisar las actividades realizadas por el psicólogo en práctica teniendo en cuenta los lineamientos de la universidad y las necesidades de la empresa.	<p>Contribuyo con el desarrollo personal del psicólogo en práctica a partir del ejemplo de actuar profesional y humano que requiere el cargo.</p> <p>Infundo y exijo sentido de pertenencia y compromiso por parte del psicólogo en práctica hacia la organización y esto se refleja en el excelente desempeño de sus labores.</p> <p>Retroalimento el proceso de formación con el practicante manifestando las fortalezas y debilidades teniendo en cuenta los parámetros tanto de la universidad como los de la organización.</p>	DESARROLLO DE PERSONAS
	Especificar a cada una de las agencias el programa de selección, para que estas lo desarrollen de acuerdo a lo determinado por calidad.	<p>Acompaño en el proceso de selección a las agencias inculcando a su vez autonomía y responsabilidad de las decisiones tomadas al interior de cada una de ellas.</p> <p>Retroalimento constantemente su desempeño laboral con el fin de promover un mejor desarrollo tanto personal como profesional.</p>	

MATRIZ METODOLOGICA PARA ESTABLECER COMPETENCIAS.

Nombre del cargo: Recepcionista
Misión del cargo: Persona encargada de facilitar la comunicación interna y externa de la organización transmitiendo oportunamente los mensajes recibidos.
Formación Académica: Bachiller. Estudios en Secretariado
Experiencia Laboral: 1 año en sector empresarial
Competencias Técnicas: Manejo de conmutador, manejo de office.

Área Clave	Responsabilidades	Comportamientos	COMPETENCIAS
Rol Profesional Funciones y conductas relacionadas con los conocimientos y experiencias requeridas para el desempeño del puesto de trabajo	Recibir las solicitudes de las personas que llegan a la recepción y anunciarlas a las diferentes dependencias y/o atenderlas teniendo en cuenta lo requerido.	Escucho atentamente las solicitudes, necesidades e información requerida por parte de la persona que llega a la organización. Orinto a la persona que llega a la organización en la ubicación de las personas, dependencias o el procedimiento a seguir para que su solicitud sea resuelta oportunamente.	MODALIDADES DE CONTACTO
	Adjudicar y controlar las citas médicas de acuerdo a la cantidad de personal aspirante o que se retire.	Recibo las citas establecidas por parte del área de gestión Humana. Comunico a la persona implicada la fecha, hora y lugar de la cita médica.	
	Apoyar el cumplimiento de los diferentes procesos desarrollados en la empresa teniendo en cuenta lo solicitado por las	Escucho activamente las solicitudes de las demás dependencias de la organización y cumplo a	ADAPTABILIDAD

Área Clave	Responsabilidades	Comportamientos	COMPETENCIAS
	dependencias.	<p>cabalidad las funciones delegadas.</p> <p>Establezco prioridades en las órdenes recibidas teniendo en cuenta tanto la urgencia de cada labor como el orden en que estas han sido enabladas.</p>	

MATRIZ METODOLÓGICA PARA ESTABLECER COMPETENCIAS
COMUNICACIONES

Nombre del cargo: Comunicaciones
Misión del cargo: Planificar, evaluar, suministrar, garantizar, capacitar y controlar el buen estado de funcionamiento y manejo de los equipos de comunicación de propiedad de la organización.
Formación Académica: Profesional en área de Ingenierías y afines.
Experiencia Laboral: 1 año en el sector de seguridad privada
Competencias Técnicas: Programación y mantenimiento de radios, avénteles, baterías, cargadores, entre otros, medios de comunicación

Área Clave	Responsabilidades	Comportamientos	COMPETENCIAS
Rol Profesional Funciones y conductas relacionadas con los conocimientos y experiencias requeridas para el desempeño del puesto de trabajo	Planificar el servicio de comunicación de la empresa teniendo en cuenta los requerimientos y las necesidades solicitadas por el cliente.	Preveo los equipos requeridos para cubrir un puesto de trabajo teniendo en cuenta las descripciones de este, por parte de Dirección de Operaciones y Dirección de Gestión Humana.	INICIATIVA
	Evaluar y suministrar los respectivos equipos de comunicación, accesorios y reposiciones correspondientes teniendo en cuenta la planificación del servicio.	Programo los equipos en las frecuencias requeridas teniendo en cuenta las distancias internas y externas del puesto. Preveo el material requerido para dar cumplimiento a las posibles reposiciones, teniendo en cuenta las existencias en el inventario de la empresa.	
	Garantizar el perfecto funcionamiento de los equipos de comunicación para el normal desarrollo de los procedimientos de seguridad proyectando el tipo de mantenimiento teniendo en cuenta el estado de funcionalidad y uso permanente de cada uno de ellos.	Respondo ágil y eficazmente ante un posible daño con el fin de garantizar el buen funcionamiento de los equipos de comunicación. Determino rápidamente la gravedad del daño de los equipos con el fin de determinar previamente a donde dirigirlo para su reparación.	DINAMISMO
		Diseño un encuentro con el personal operativo de forma didáctica y amena que logre enseñarles el adecuado uso y cuidados de los equipos de	

Área Clave	Responsabilidades	Comportamientos	COMPETENCIAS
	Capacitar y evaluar a todo el personal operativo sobre el manejo, cuidados y uso adecuado en los equipos de comunicación.	comunicación. Dedico tiempo adecuado para realizar las respectivas evaluaciones de la capacitación, con el fin de verificar que todo el personal capacitado haya adquirido los conocimientos transmitidos.	
	Controlar mediante sistemas proporcionados los activos e inventarios de los radios de comunicación al igual que sus respectivas reposiciones.	Realizo un informe o inventario de los materiales de comunicaciones con los que cuenta la organización. Mantengo al día constantemente el inventario de materiales dañados y su respectiva ubicación.	

MATRIZ METODOLÓGICA PARA ESTABLECER COMPETENCIAS
COORDINADOR DE SERVICIOS

Nombre del cargo: Coordinador de Servicios
Misión del cargo: Disponer la cobertura total oportuna y eficiente de los requerimientos internos y externos del servicio al cliente.
Formación Académica: Formación Profesional en las Fuerzas Armadas de Colombia es uso de buen retiro. Grado mínimo de Suboficial.
Experiencia Laboral: 1 año en el sector de seguridad privada en cargos administrativos.
Competencias Técnicas: Administración de Personal, manejo de turnos, manejo de office, redacción de informes, nomina.

Área Clave	Responsabilidades	Comportamientos	COMPETENCIAS
Rol Profesional Funciones y conductas relacionadas con los conocimientos y experiencias requeridas para el desempeño del puesto de trabajo	Disponer el personal necesario para la buena prestación del servicio teniendo en cuenta la disponibilidad del personal	<p>Preveo la terminación de contratos de forma mensual con el fin de conocer el personal requerido para cubrir los puestos.</p> <p>Interactúo constantemente con los guardas, supervisores y escoltas para conocer la disponibilidad en caso de que surjan puestos eventuales.</p>	INICIATIVA
	Coordinar con la Dirección de Gestión humana, y la dirección de operaciones lo relacionado con necesidades de personal básico para cubrir los servicios (vinculación, y desvinculación) de acuerdo a los parámetros especificados.	<p>Comunico oportunamente a psicología la necesidad de personal para cubrir los puestos.</p> <p>Participo activamente en la elección de puestos dentro del comité de selección, teniendo en cuenta las características del empleado y los requisitos de los clientes.</p> <p>Apoyo a la Dirección de Capacitación en la citación del personal a las actividades de capacitación, así como en la verificación de la asistencia de los mismos.</p> <p>Apoyo al área de Salud ocupacional al llevar control de ausentismo teniendo en cuenta los motivos:</p>	
			TRABAJO EN EQUIPO

Área Clave	Responsabilidades	Comportamientos	COMPETENCIAS
		desvinculación, permisos e incapacidades médicas.	LIDERAZGO II
	Coordinar y controlar la disciplina y el comportamiento de los guardas en sus puestos de trabajo de acuerdo a lo determinado por el comité disciplinario	<p>Comunico oportunamente a la dirección de Operaciones los éxitos y los actos indisciplinarios del personal operativo.</p> <p>Participo activamente en el comité disciplinario con el fin de conocer el procedimiento a seguir con el empleado implicado en los descargos.</p> <p>Comunico al empleado implicado en descargos el procedimiento disciplinario a seguir según ordenes del comité disciplinario.</p> <p>Notifico al empleado con anticipación las fechas de vencimiento de contrato, traslados de puestos o sanciones.</p> <p>Apoyo al Director de Operaciones en el caso de que este no pueda asistir algún evento o suceso que requiera presencia del área operativa.</p>	
	Apoyar el proceso de liquidación de nómina teniendo en cuenta los requerimientos dados por la dirección administrativa y financiera	<p>Almaceno en el sistema de nómina a finales de cada mes, el tiempo laborado por cada trabajador con el fin de realizar el respectivo pago de nómina. Sin importar el tiempo y la dedicación que esto requiera.</p> <p>Informo oportunamente a la dirección administrativa y financiera puestos eventuales, incapacidades, para que se tengan en cuenta en la liquidación de Nómina.</p> <p>Apoyo a la dirección Administrativa y financiera en la convocatoria, control y verificación de la asistencia del personal operativo a las respectivas firmas de nómina.</p>	

Nombre del cargo: Director de Operaciones
Misión del cargo: Garantizar la calidad del servicio de seguridad física, móvil y electrónica manteniendo contacto directo con clientes, supervisores, vigilantes, escoltas y demás personal de la empresa teniendo en cuenta las directrices de la empresa, las necesidades de los clientes y las normas y decretos a nivel Nacional
Formación Académica: Formación Profesional en las Fuerzas Armadas de Colombia es uso de buen retiro. En grado mínimo de Capitán.
Experiencia Laboral: 1 año en el sector de seguridad privada en cargos administrativos.
Competencias Técnicas: SGC, BASC, Salud Ocupacional, Legislación en Seguridad Privada, Atención al Cliente, manejo de office, Manejo de armas, Conocimientos administrativos.

Área Clave	Responsabilidades	Comportamientos	COMPETENCIAS
Dirección de procesos internos y externos de la institución: Funciones y conductas relacionadas con la supervisión de todo tipo de actividad: normatividad legal, programas, procesos y desempeños que se lleve a cabo dentro y fuera de la organización (agencias).	Planificar el servicio solicitado teniendo en cuenta las necesidades del cliente y las especificaciones de la organización.	<p>Recibo información de la Dirección de proyectos y licitaciones acerca de los puestos nuevos a implementar.</p> <p>Observo y analizo el área, personas y bienes que implican la seguridad del puesto.</p> <p>Identifico, vulnerabilidades y amenazas del puesto de trabajo y su perímetro.</p> <p>Elaboro un informe con el estudio de seguridad teniendo en cuenta las metodologías adoptadas según el caso; proponiendo el servicio de seguridad más adecuado.</p>	HABILIDAD ANALITICA
	Instalar los nuevos puestos de acuerdo a las recomendaciones dadas y las especificaciones de la empresa.	<p>Coordino con el área de gestión Humana, el personal mas calificado teniendo en cuenta las exigencias tanto del puesto como del mismo cliente.</p> <p>Analizó las entrevistas técnicas realizadas al personal nuevo, destacando fortalezas y debilidades de cada uno de ellos.</p> <p>Suministro los implementos de trabajo</p>	

Área Clave	Responsabilidades	Comportamientos	COMPETENCIAS
		<p>necesarios teniendo en cuenta los estudios de seguridad correspondientes a cada puesto de trabajo.</p> <p>Analizo posteriormente, a través de un seguimiento, la aparición de nuevas amenazas o vulnerabilidades alrededor del puesto de trabajo.</p>	EMPOWERMENT
	<p>Coordinar la supervisión adecuada para controlar que el servicio se esté prestando de acuerdo a las necesidades del cliente, las normas vigentes y las políticas de la organización.</p>	<p>Establezco los objetivos de desempeño que se requiere tanto a nivel general como a nivel específico dentro de cada puesto de trabajo.</p> <p>Defino clara y concisamente las responsabilidades de cada zona o sector de seguridad.</p> <p>Incito a que cada supervisor de zona asuma con autonomía y responsabilidad las estrategias para supervisar el personal operativo.</p> <p>Comunico al personal de supervisión y al personal operativo en general las deficiencias y/o triunfos en el desempeño laboral.</p>	
	<p>Atender las diferentes quejas, sugerencias y reclamos que los clientes tengan acerca del servicio prestado teniendo en cuenta las condiciones del servicio.</p>	<p>Comunico eficazmente al cliente estrategias de mejora del servicio que presta la empresa.</p> <p>Capto con facilidad las exigencia, sugerencias y quejas que realizan los clientes.</p> <p>Propongo oportunidades de mejora del servicio ofrecido por la empresa para alcanzar la satisfacción del cliente.</p>	PENSAMIENTO ESTRATEGICO
	<p>Participar en la toma de decisiones tanto en el Comité Administrativo como en el Comité Disciplinario teniendo en cuenta las necesidades del servicio, y las políticas de la empresa.</p>	<p>Analizo las situaciones positivas y negativas abarcadas en los temas centrales del comité administrativo.</p> <p>Percibo las debilidades, oportunidades, fortalezas y amenazas de las decisiones que se puedan llegar a tomar</p>	

Área Clave	Responsabilidades	Comportamientos	COMPETENCIAS
		en el comité administrativo. Propongo posibles soluciones, estrategias y oportunidades de mejora que beneficien a la organización.	

MATRIZ METODOLOGICA PARA ESTABLECER COMPETENCIAS
MANEJADOR CANINO

Nombre del cargo: Manejador Canino
Misión del cargo: Orientar el canino puesto bajo su cuidado para que este desarrolle su tarea básica durante la prestación del servicio de vigilancia de acuerdo al sector en el cual sea ubicado.
Formación Académica: Bachiller y curso de seguridad en manejo de caninos (básico)
Experiencia Laboral: 1 año en Seguridad Privada como manejador canino
Competencias Técnicas: SGC, BASC, Salud Ocupacional, Legislación en Seguridad Privada, Atención al Cliente, Manejo de armas, técnicas de manejo canino

Área Clave	Responsabilidades	Comportamientos	COMPETENCIAS
Rol Profesional Funciones y conductas relacionadas con los conocimientos y experiencias requeridas para el desempeño del puesto de trabajo	Brindar al canino las indicaciones básicas para que este desarrolle sus labores en defensa y seguridad teniendo en cuenta las necesidades del servicio.	Entreno constantemente a los caninos a seguir órdenes específicas. Establezco estímulos que incrementen el desarrollo de las habilidades requeridas para las labores de seguridad. Identifico debilidades de los caninos durante los entrenamientos para evitar posibles dificultades en una situación real de seguridad.	INICIATIVA
	Orientar al canino en la búsqueda de narcóticos, explosivos y personas para así realizar la debida neutralización o rescate en la zona de acuerdo al caso que se presente	Doy instrucciones claras al canino teniendo en cuenta previamente las sugerencias y exigencias del caso de seguridad en específico. Establezco planes de contingencia para alguna falencia que presente el canino. Identifico previamente las habilidades específicas de los caninos para seleccionar fácil y rápidamente el más adecuado para la ocasión	
	Velar por el buen estado de salud del canino teniendo en cuenta las directrices dadas por la empresa.	Organizo un cronograma de actividades para el bienestar del canino, según las necesidades más altas que previamente se han observado.	

Área Clave	Responsabilidades	Comportamientos	COMPETENCIAS
		Solicito a los proveedores los alimentos y medicamentos con anticipación con el fin de prever cualquier retraso en la entrega.	

MATRIZ METODOLÓGICA PARA ESTABLECER COMPETENCIAS
SUPERVISOR DE MEDIOS TECNOLÓGICOS

Nombre del cargo: Supervisor de Medios tecnológicos
Misión del cargo: Verificar que el sistema de alarmas instalado se encuentre funcionando en perfectas condiciones de acuerdo a las especificaciones técnicas ofrecidas y las necesidades del cliente.
Formación Académica: BACHILLER, curso de supervisor de medio tecnológico
Experiencia Laboral: 1 año en labores de supervisión.
Competencias Técnicas: Seguridad, Vigilancia, operación de medios tecnológicos, Supervisión, armamento

Área Clave	Responsabilidades	Comportamientos	COMPETENCIAS
Rol Profesional Funciones y conductas relacionadas con los conocimientos y experiencias requeridas para el desempeño del puesto de trabajo	Reaccionar en los diferentes eventos en los que se indique una alarma de acuerdo a lo determinado por la central de monitoreo.	<p>Apoyo operativamente al personal de alarmas y monitoreo en situaciones en las que se requiera verificar estado de alarmas y verificación del estado de seguridad de las instalaciones.</p> <p>Teniendo en cuenta la información del equipo de trabajo reviso cuidadosamente el perímetro de las instalaciones para determinar posibles riesgos y amenazas que puedan afectar o estar afectando los intereses del cliente.</p>	LIDERAZGO II TRABAJO EN EQUIPO
	Asegurar las inmediaciones de las instalaciones en las cuales debe revisar la alarma teniendo en cuenta proteger la vida y los bienes del cliente y su entorno.	<p>Me apoyo en la información que brinda tanto la central como el guarda de seguridad del puesto para verificar la seguridad de las instalaciones.</p> <p>Inculco en el equipo de trabajo la importancia del cumplimiento de las labores de seguridad, así como la necesidad de dar aviso oportuno a la central en caso de presentarse cualquier eventualidad, generando compromiso por la seguridad de las instalaciones e intereses de los clientes.</p>	
		Realizo control y seguimiento los diferentes	

Área Clave	Responsabilidades	Comportamientos	COMPETENCIAS
	<p>Pasar revista constantemente para verificar que las alarmas y las cámaras se encuentren en perfecto estado de acuerdo al servicio que se este prestando.</p>	<p>puestos que cuenta con sistema integrado se seguridad.</p> <p>Oriento al personal de seguridad a mejorar los resultados en los puestos de trabajo.</p> <p>Comunico en el momento oportuno a la dirección de operaciones tanto las deficiencias de desempeño como los aportes y éxitos de los puestos que poseen alarmas y cámaras de seguridad.</p>	
	<p>Entregar informes diarios de las revistas hechas a cada una de las instalaciones en las cuales se presta el servicio de sistema integrado de seguridad teniendo en cuenta las políticas de la empresa.</p>	<p>Entrego oportunamente los informes relacionados con observaciones y eventualidades ocurridas en los puestos que poseen sistema integrado de seguridad.</p> <p>Especifico clara y concisamente la información requerida según las indicaciones de la Empresa.</p>	

MATRIZ METODOLÓGICA PARA ESTABLECER COMPETENCIAS
COORDINADOR DE MEDIOS TECNOLÓGICOS

Nombre del cargo: Coordinador de Medios Tecnológicos.
Misión del cargo: Administrar los recursos del sistema integrado de seguridad electrónica de acuerdo a las necesidades de apoyo a la seguridad física, requerimientos de la organización y de los clientes en general.
Formación Académica: Profesional en ingenierías o afines
Experiencia Laboral: 1 año en el sector de seguridad privada en cargos administrativos.
Competencias Técnicas: Sistemas Integrados de Seguridad, Legislación en Seguridad Privada, Atención al Cliente, procesos de mercadeo.

Área Clave	Responsabilidades	Comportamientos	COMPETENCIAS
Dirección de procesos internos y externos de la institución: Funciones y conductas relacionadas con la supervisión de todo tipo de actividad: normatividad legal, programas, procesos y desempeños que se lleve a cabo dentro y	Planificar el servicio solicitado teniendo en cuenta las políticas de la empresa y las necesidades del cliente.	Elaboro estudios de seguridad electrónica teniendo en cuenta las metodologías y procedimientos específicos. Organizo los costos de acuerdo a las necesidades de los clientes, los requisitos de instalación y la aceptación del comité. Presento la propuesta técnica y económica del servicio de acuerdo a las recomendaciones dadas en el estudio de seguridad.	HABILIDAD ANALÍTICA
	Diseñar estrategias de mercadeo que permita aumentar el número de clientes de suministros y monitoreo teniendo en cuenta las políticas de la organización.	Atraigo clientes potenciales a partir del folio de servicios de la empresa, mostrando los beneficios y ventajas de adquirirlos. Analizo los esquemas de costos de la competencia para identificar mejoras a realizar en las propuestas de la organización.	
	Realizar seguimiento y auditorias continuo al Sistema Integrado teniendo en cuenta las exigencias de calidad	Realizo oportunamente los informes relacionados con los indicadores de calidad exigidos por la organización. Llevo al día los informes de cartera teniendo en cuenta las exigencias de la dirección administrativa y financiera.	LIDERAZGO II

Área Clave	Responsabilidades	Comportamientos	COMPETENCIAS
fuera de la organización (agencias).	Administrar los recursos del departamento de acuerdo a las directrices de la organización.	<p>Realizo un informe mensual de los movimientos financieros del área de medios tecnológicos.</p> <p>Comunico oportunamente los movimientos financieros al área administrativa y financiera con el fin de que ejecuten los respectivos pagos de facturación.</p> <p>Llevo control escrito de productos comprados por el departamento y aquellos que ya han sido vendidos.</p>	
	Programar los respectivos mantenimientos al Sistema Integrado y reportes de monitoreo teniendo en cuenta las exigencias del cliente y la organización.	<p>Establezco un cronograma de instalaciones, mantenimiento y seguimiento de los equipos proporcionados a los clientes.</p> <p>Superviso el cumplimiento del cronograma de instalaciones y mantenimiento de equipos, teniendo en cuenta los requerimientos de los clientes y de la Empresa.</p> <p>Transmito las fechas de visitas a clientes al personal técnico encargado de cada una de ellas.</p>	
	Atender las diferentes sugerencias, quejas y reclamos dados por el cliente teniendo en cuenta los procedimientos dados por la empresa.	<p>Tengo en cuenta las observaciones realizadas por el personal técnico para ofrecer soluciones complejas a los clientes.</p> <p>Transmito clara y concisamente las soluciones ofrecidas por parte de la organización.</p>	
	Suministrar e instalar los equipos necesarios para el funcionamiento óptimo del Sistema Integrado de Seguridad de acuerdo a las necesidades del cliente y las directrices de la organización.	<p>Coordino el personal técnico para la instalación y mantenimiento de los equipos, teniendo en cuenta las habilidades, éxitos y dificultades de los miembros del equipo de trabajo.</p> <p>Apoyo y contribuyo con el desempeño del personal técnico en las respectivas visitas a los clientes de la empresa.</p>	

MATRIZ METODOLOGICA PARA ESTABLECER COMPETENCIAS
TÉCNICO DE MEDIOS TECNOLÓGICOS

Nombre del cargo: Técnico de Medios Tecnológicos
Misión del cargo: Brindar y garantizar confiabilidad a los clientes a través de soluciones eficientes en la realización de los montajes y mantenimiento del sistema integrado de seguridad electrónica.
Formación Académica: Técnico en Medios tecnológicos y/o técnico en electrónica.
Experiencia Laboral: 1 año en el sector de seguridad privada en cargos administrativos.
Competencias Técnicas: Sistemas electrónicos, Sistemas Integrados de Seguridad, instalación y mantenimiento de redes eléctricas

Área Clave	Responsabilidades	Comportamientos	COMPETENCIAS
Rol Profesional Funciones y conductas relacionadas con los conocimientos y experiencias requeridas para el desempeño del puesto de trabajo	Realizar la instalación, mantenimiento y funcionamiento de los sistemas integrados de seguridad de nuestros clientes.	Priorizo las actividades de instalación y mantenimiento teniendo en cuenta las solicitudes de los clientes. Elaboro planes de contingencia para dar solución oportuna y eficaz a una posible deficiencia en el funcionamiento de los equipos.	INICIATIVA
	Responder por la información confidencial clasificada a la que tiene acceso de acuerdo a las exigencias de privacidad y seguridad.	Establezco códigos de seguridad y controlo la manipulación y traslado de información del cliente. Conozco previamente las personas que pueden hacer uso o conocimiento de la información, teniendo en cuenta lo establecido por el cliente.	
	Garantizar el buen manejo y funcionamiento de los sistemas integrados de seguridad de nuestros clientes de acuerdo a los parámetros de la empresa.	Apoyar el equipo de trabajo en cuanto a la instalación y seguimiento de los equipos solicitados por el cliente. Comunico constantemente al coordinador de medios tecnológicos cualquier eventualidad y/o necesidad que pueda influir negativamente en el funcionamiento de los equipos.	TRABAJO EN EQUIPO

Área Clave	Responsabilidades	Comportamientos	COMPETENCIAS
		<p>Realizo recomendaciones y sugerencias tanto en el equipo de trabajo como en los puestos de trabajo con el fin de propender un óptimo manejo del sistema integrado de seguridad.</p>	
	<p>Resolver las inquietudes generadas en el cliente de una manera oportuna, satisfaciendo las necesidades de los clientes.</p>	<p>Acudo oportunamente ante la solicitud del cliente.</p> <p>En caso de no ser posible asistir al cliente, propongo un compañero de trabajo teniendo en cuenta sus capacidades y disponibilidad de tiempo.</p> <p>Anticipo las posibles dudas que pueda entablar el cliente con el fin de prever las soluciones y resolver oportunamente las inquietudes del mismo.</p>	

MATRIZ METODOLOGICA PARA ESTABLECER COMPETENCIAS.

Nombre del cargo: Director CAI
Misión del cargo: Persona encargada de garantizar el buen servicio de asesoría, consultoría e investigación de seguridad privada teniendo en cuenta las necesidades del cliente y su interés por descubrir el problema.
Formación Académica: Formación Profesional en Fuerzas Militares
Experiencia Laboral: 2 años en Cargos Administrativos en empresas de seguridad
Competencias Técnicas: Legislación en Seguridad Privada, análisis y redacción de informes, investigaciones en seguridad y manejo de office.

Área Clave	Responsabilidades	Comportamientos	COMPETENCIAS
Rol Profesional Funciones y conductas relacionadas con los conocimientos y experiencias requeridas para el desempeño del puesto de trabajo	Velar por el desarrollo de las investigaciones e identificación de riesgos solicitados teniendo en cuenta las necesidades del cliente.	<p>Realizo un diagnostico integral tanto de los riesgos de la localidad como los riesgos del puesto en especial para determinar planes de seguridad.</p> <p>Mantengo comunicación constante con la red de clientes para demostrarles el interés de su satisfacción con el servicio.</p>	PENSAMIENTO ESTRATEGICO
	Evaluar el trabajo realizado por parte de la empresa teniendo en cuenta que se cumplan con las propuestas realizadas.	<p>Percibo los riesgos e inconvenientes del entorno con el fin de adelantar planes de prevención que optimicen la prestación del servicio.</p> <p>Detecto las dificultades y fortalezas del servicio que se presta, para generar planes anticipados de seguridad con el personal operativo.</p>	
	Revisar cada una de las estrategias desarrolladas para prestar a los clientes el mejor servicio teniendo en cuenta las necesidades del cliente.	<p>Realizo un seguimiento a los alcances de las diferentes estrategias planteadas previamente.</p> <p>Aporto con visión y estrategias aspectos de mejora en diversos nivel al personal operativo.</p>	
Atención Interna y Externa: Funciones y comportamientos relacionados con la calidad de	Visitar constantemente al cliente	Tengo en cuenta el cronograma de visitas a clientes para brindar un espacio abierto en el cual ellos compartan información importante para el servicio.	

Área Clave	Responsabilidades	Comportamientos	COMPETENCIAS
colaboración, atención e información brindada por y para los clientes internos y externos.	para realizar el debido seguimiento a los servicios prestados.	<p>Escucho complacientemente los acontecimientos expresados acerca de la calidad del servicio.</p> <p>Expreso las respuestas según sea el caso con facilidad, precisión y con un tono de voz impactante sin llegar a ser agresivo</p>	MODALIDADES DE CONTACTO
	Velar por el cumplimiento de los diferentes planes de trabajo propuestos a los clientes.	<p>Escucho atentamente los acontecimientos expresados acerca de la calidad del servicio, con el fin de conocer los dos puntos de vista y determinar la solución más conveniente para todos.</p> <p>Me informo constantemente de cualquier dificultad que pueda presentarse tanto por parte operativa como por parte del cliente.</p>	

MATRIZ METODOLOGICA PARA ESTABLECER COMPETENCIAS.

Nombre del cargo: Investigador CAI
Misión del cargo: Persona encargada de elaborar estudios de seguridad que permitan identificar los elementos que conlleven a generar inseguridad al cliente de acuerdo a la actividad que este desarrolla.
Formación Académica: Formación profesional en Fuerzas Militares
Experiencia Laboral: 1 año en cargos administrativos en empresas de seguridad
Competencias Técnicas: Legislación de seguridad privada. Análisis de Riesgos, Investigaciones en seguridad, Manejo de Office.

Área Clave	Responsabilidades	Comportamientos	COMPETENCIAS
Gestión de Documentación e Información Funciones y conductas relacionadas con la administración de información confidencial y específica del puesto de trabajo. Involucra la elaboración de informes escritos y orales requeridos para y por la institución.	Identificar los riesgos a los que esta expuesto el cliente teniendo en cuenta las condiciones de seguridad de la región	Detecto la existencia de riesgos de seguridad que rodean a los clientes. Recopilo información relacionada con los riesgos de seguridad (fotos, incidentes, etc.), para establecer prioridades en el actuar.	HABILIDAD ANALITICA
	Identificar las causas y fundamentos de ciertos incidentes que se presentan al interior de la organización de acuerdo a las condiciones de seguridad tanto de la región como del sector de trabajo en el que se desempeña.	Identifico las causas / efectos de los incidentes de seguridad que han sucedido con el personal de la empresa tras haber hecho un análisis de la forma como ocurrieron los hechos. Analizo la información de seguridad Nacional, departamental y finalmente local, para establecer prioridades de seguridad en los clientes.	
	Desarrollar programas de trabajo orientados a minimizar los riesgos y las causas de inseguridad de acuerdo a la actividad económica en la cual se desempeña el cliente.	Establezco programas de acción teniendo en cuenta la gravedad y latencia de los riesgos identificados. Realizo esquemas y gráficos para dar a conocer al personal operativo los programas y esquemas de seguridad a efectuar.	
		Escucho atentamente los acontecimientos expresados	

Área Clave	Responsabilidades	Comportamientos	COMPETENCIAS
Atención Interna y Externa: Funciones y comportamientos relacionados con la calidad de colaboración, atención e información brindada por y para los clientes internos y Externos.	Atender las inquietudes y sugerencias del cliente de acuerdo a las políticas dadas por la empresa.	<p>por el cliente interno y externo.</p> <p>Expreso de forma precisa y con un tono de voz moderado las respuestas según sea el caso.</p> <p>Indago a través de preguntas claras los hechos, y verifico si el cliente tiene claridad del procedimiento a seguir, de no ser así reitero la respuesta según sea el caso.</p>	MODALIDADES DE CONTACTO

MATRIZ METODOLOGICA PARA ESTABLECER COMPETENCIAS.

Nombre del cargo: Asistente de Proyectos y Licitaciones
Misión del cargo: Persona encargada de apoyar los procesos licitatorios y proyectos de contratación de la empresa.
Formación Académica: Estudiante de administración de empresas o afines. Capacitación SENA.
Experiencia Laboral: 6 meses
Competencias Técnicas: Mercadeo, secretariado, office, legislación en contratación estatal, manejo de licitaciones.

Área Clave	Responsabilidades	Comportamientos	COMPETENCIAS
Investigación: Conductas orientadas a evaluar la calidad de Nuevos conocimientos	Consultar los diferentes diarios, páginas web u otros medios de información que permitan tener conocimiento de las situaciones que se encuentran contratando teniendo en cuenta el objeto social de la organización	Busco continuamente nuevas licitaciones en los medios de comunicación establecidos para tal fin. Compruebo la coherencia de lo solicitado con los servicios que presta la empresa, para prever las posibles dificultades que se puedan presentar. Aprovecho los contactos sociales que poseo para atraer clientes potenciales y contribuir con el crecimiento de la empresa.	INICIATIVA
	Administrar la documentación de la empresa teniendo en cuenta lo exigido en los pliegos de condiciones de las licitaciones y proyectos de contratación.	Organizo carpetas con documentos que en reiteradas ocasiones solicitan en las licitaciones para evitar posibles demoras. Establezco Un plan de acción con tiempo previo para dar cumplimiento a los requisitos de los pliegos de condiciones de las licitaciones a presentar.	
Rol Profesional Funciones y conductas relacionadas con los conocimientos y experiencias requeridas para el desempeño del puesto de trabajo	Organizar la documentación solicitada para presentar proyectos de licitación o contratación de acuerdo a las exigencias de los pliegos de condiciones y las condiciones de la organización.	Mantengo un alto nivel de energía y agilidad durante la jornada laboral cambiante continuamente según las exigencias de las licitaciones. Ocasionalmente doy más tiempo no laboral para cumplir a tiempo con los requisitos de las licitaciones.	DINAMISMO

MATRIZ METODOLOGICA PARA ESTABLECER COMPETENCIAS.

Nombre del cargo: Director de Proyectos y Licitaciones
Misión del cargo: Persona encargada en garantizar el crecimiento de la organización de acuerdo a los cambios del mercado a través de la consecución de nuevas contrataciones.
Formación Académica: Profesional en Ingenierías, administración de empresas, o afines
Experiencia Laboral: 1 año en cargos afines.
Competencias Técnicas: Estructura de costos, Ley 80, contratación estatal, Legislación en seguridad privada, mercadeo, derecho laboral, manejo de office y demás programas que faciliten el desarrollo de su trabajo.

Área Clave	Responsabilidades	Comportamientos	COMPETENCIAS
Dirección de procesos internos y externos de la institución: Funciones y conductas relacionadas con la supervisión de todo tipo de actividad: normatividad legal, programas, procesos y desempeños que se lleve a cabo dentro y fuera de la organización (agencias).	Supervisar la preparación de los proyectos y ofertas de trabajo que se realizan de acuerdo a los pliegos de condiciones y la normatividad vigente.	Realizo seguimiento constante al auxiliar de licitaciones para anticipar posibles dificultades del proceso de licitación y prever planes preventivos. Verifico que los requerimientos de los pliegos de condiciones sean cumplidos en lo posible en la propuesta que presenta la empresa.	HABILIDAD ANALITICA
	Análisis de las condiciones de la licitación seleccionada para elaborar propuestas de cambio al respectivo pliego teniendo en cuenta las condiciones organizacionales.	Clasifico y correlaciono la información del pliego de condiciones, la información respectiva a la empresa y las condiciones del entorno competitivo para identificar falencias y fortalezas. Empleo datos concretos y estadísticos que le den firmeza y solidez a la propuesta que se va a presentar. Identifico previamente las disposiciones de la empresa en cuanto a criterios de cumplimiento de las condiciones del pliego.	
	Analizar el informe de evaluación	Detecta la existencia de falencias en la empresa al haber perdido una licitación con el fin de diseñar e implementar planes de mejora	

Área Clave	Responsabilidades	Comportamientos	COMPETENCIAS
	dado por la empresa contratante en el caso de no generar la licitación teniendo en cuenta los parámetros del pliego de condiciones.	<p>ante dicha situación.</p> <p>Comunica a los diferentes departamentos los hechos que rodearon el proceso de licitaciones, con el fin de fortalecer los planes de mejora.</p>	
	Administrar el parque automotor y los soportes técnicos de la empresa de acuerdo a las necesidades de la organización y los requerimientos del mercado.		
Rol Profesional Funciones y conductas relacionadas con los conocimientos y experiencias requeridas para el desempeño del puesto de trabajo	Elaborar la respectiva propuesta económica de acuerdo al presupuesto destinado en el pliego de condiciones, la normatividad vigente y los requerimientos de la organización.	<p>Comprendo rápidamente las necesidades y ventajas económicas del cliente para identificar y plantear una oferta económica atractiva pero igualmente beneficiosa para la empresa.</p> <p>Anticipo propuestas y presupuestos teniendo en cuenta las fortalezas y debilidades de las empresas del sector de seguridad y vigilancia privada.</p>	PENSAMIENTO ESTRATEGICO
	Participar en la toma de decisiones que afecten la estabilidad de la organización de acuerdo a lo determinado por el comité administrativo.	<p>Percibo rápidamente la información planteada en el comité y argumento mis opiniones, soluciones y críticas ante esta.</p> <p>Realizo un análisis rápido de la información y propongo mejoras ante los inconvenientes manifestos en el comité con el fin de fortalecer el funcionamiento de la empresa.</p>	
	Asistir a la respectiva audiencia aclaratoria para despejar dudas acerca de las condiciones del proyecto teniendo en cuenta el análisis realizado previamente.	<p>Promuevo la imagen corporativa de la empresa a través de un buen vocabulario, educación y expresión corporal ante los clientes.</p> <p>Disipo las dudas y reafirmar aspectos positivos de la propuesta, a través de sólidos argumentos convincentes.</p>	

Área Clave	Responsabilidades	Comportamientos	COMPETENCIAS
Atención Interna y Externa: Funciones y comportamientos relacionados con la calidad de colaboración, atención e información brindada por y para los clientes internos y externos.	Visitar al cliente para realizar personalmente la presentación de la propuesta.	<p>Entrego personalmente la propuesta ante el cliente con el fin de manifestar el interés que se tiene en el proceso.</p> <p>Analizo las posibilidades de ganar la licitación con el fin de anticipar con el personal de la empresa las diligencias pertinentes y ganar un poco más de tiempo.</p>	RELACIONES PUBLICAS
	Reportar a los jefes de cada departamento el nuevo contrato adquirido señalando los requisitos del mismo de acuerdo al procedimiento estipulado por calidad.	<p>Informo de forma clara y asertiva a los jefes de cada departamento las necesidades del nuevo contrato con el fin de que estas sean cubiertas de la mejor manera posible.</p> <p>Argumento ante cada departamento el porque de las exigencias y la importancia de las soluciones requeridas por medio de argumentos claros y convincentes.</p>	
	Establecer y mantener las relaciones públicas necesarias para el posicionamiento de la empresa en el mercado teniendo en cuenta las exigencias del entorno, del cliente y la cultura organizacional.	<p>Mantengo contacto continuo con la red de clientes fijos y clientes potenciales con el fin de lograr nuevos contratos.</p> <p>Mantengo vínculos con personas, y entidades que de una u otra forma pueden facilitar y contribuir con el proceso para ganar una licitación.</p>	

MATRIZ METODOLOGICA PARA ESTABLECER COMPETENCIAS.

Nombre del cargo: Director de Capacitación
Misión del cargo: Persona encargada de generar estrategias de formación integral del personal de la empresa teniendo en cuenta los requerimientos de la normatividad vigente, las exigencias de la organización y del cliente.
Formación Académica: Profesional en Psicología
Experiencia Laboral: 3 años en procesos de Capacitación
Competencias Técnicas: Capacitación en Seguridad Privada, Pedagogía, Normatividad Legal del sector y manejo de office.

Área Clave	Responsabilidades	Comportamientos	COMPETENCIAS
Rol Profesional Funciones y conductas relacionadas con los conocimientos y experiencias requeridas para el desempeño del puesto de trabajo	Identificar las necesidades de formación del personal de acuerdo a los requerimientos tanto de los clientes como de la organización.	<p>Realizo un diagnostico inicial con las necesidades del personal operativo con el fin de involucrar sus expectativas dentro del plan de capacitación.</p> <p>Indago con los clientes las necesidades que estos encuentran al interior de los puestos de trabajo en particular para incluirlas en el proceso de capacitación.</p> <p>Solicito a la dirección de gestión humana el listado de temas que se deben incluir en el plan de capacitación de acuerdo a lo establecido en los contratos que contrajo la organización</p>	HABILIDAD ANALITICA
	Elaborar el plan de formación para la organización teniendo en cuenta las políticas de la empresa.	<p>Establezco los temas que requieren prioridad para determinar la intensidad horaria, teniendo en cuenta los parámetros legales y organizacionales.</p> <p>Determino el instructor mas adecuado para el tema a capacitar según el análisis de formación y experiencia de estos.</p>	
	Evaluar la efectividad de la	<p>Analizo las percepciones del personal capacitado para establecer planes de mejorar y contribuir a la mejora tanto del plan de capacitación como al desempeño de los capacitadores.</p> <p>Indago sobre la</p>	

Área Clave	Responsabilidades	Comportamientos	COMPETENCIAS
	formación integral de acuerdo con los requerimientos del cliente, la normatividad vigente y las exigencias de la organización.	satisfacción de cliente con respecto a los temas abordados y su aplicación posterior por parte del personal operativo.	
	Gestionar el cumplimiento de los requisitos legales del departamento de capacitación de acuerdo a lo estipulado por la SVSP.	Comprendo los requisitos legales según SVSP y por ende se analiza la distribución de temas, horas y capacitadores requeridos para el cumplimiento de los objetivos establecidos.	
Dirección de Personal Funciones y conductas relacionadas con la administración de personas implica orientación a la consecución de logros individuales e institucionales. Involucra supervisión de rendimiento de las personas de la organización	Establecer los grupos de participantes de acuerdo con los requerimientos del plan de formación	Organizo los participantes en cada capacitación teniendo en cuenta tanto las necesidades del personal operativo como las de los clientes de la organización. Motivo al personal operativo que asiste a las capacitaciones a que se esfuercen por participar activamente de la jornada de formación con el fin de obtener los objetivos propuestos en el programa.	DESARROLLO DE PERSONAS
	Establecer el grupo de capacitadores de acuerdo a las políticas de la organización y el plan de formación.	Establezco los capacitadores de cada tema de capacitación teniendo en cuenta tanto las necesidades del personal operativo como las de los clientes de la organización. Incito al personal instructivo a dictar la jornada de capacitación con respeto, conocimiento y pedagogía con el fin de atraer aún más el interés de los operativos y alcanzar los objetivos propuestos por el plan de formación.	
	Asegurar la consecución de los objetivos del plan de capacitación	Establezco objetivos a lograr tanto a nivel personal como grupal con el fin de inculcar sentido de pertenencia con la organización.	
Atención Externa: Funciones y conductas relacionadas con	Establecer comunicación asertiva	Establezco relaciones basadas en la confianza y credibilidad con aquellas personas que están involucradas en el proceso de	RELACIONES

Área Clave	Responsabilidades	Comportamientos	COMPETENCIAS
la calidad de colaboración, atención e información bidireccionalmente con personas externas de la organización	con las entidades y personas que están involucradas en el desarrollo del plan de formación de la organización.	<p>formación con el fin de abrir oportunidades de diálogo y cooperación para alcanzar los objetivos propuestos.</p> <p>Mantengo contacto constante con entidades que ofrecen formación al sector de seguridad privada, con el fin de identificar nuevas ofertas y convenios favorables para la organización.</p>	PUBLICAS

DICCIONARIO DE COMPETENCIAS DE SEVICOL LTDA

ADAPTABILIDAD: es la capacidad para adaptarse y trabajar en distintas y variadas situaciones y con personas o grupos diversos. Supone entender y valorar posturas distintas o puntos de vista encontrados, adaptando su propio enfoque a medida que la situación cambiante lo requiera y promoviendo los cambios en la propia organización o las responsabilidades de su cargo.

BUSQUEDA DE INFORMACIÓN: Es la inquietud y curiosidad constante por saber más sobre cosas, hechos o personas. Implica buscar información mas allá de las preguntas rutinarias o de lo que se requiere en el puesto. Puede implicar el análisis profundo o la búsqueda de información variada sin un objetivo concreto; esa información puede ser útil en el futuro.

CONFIABILIDAD: Es la habilidad de ser realista y franco, con la capacidad de establecer relaciones basadas en el respeto mutuo y la confianza; tener coherencia entre las acciones y al forma en que se habla, asumir la responsabilidad de los propios errores. Estar comprometido con la honestidad y la confianza en cada faceta de la conducta.

DESARROLLO DE EQUIPO: Habilidad de desarrollar sus propios recursos humanos. Incluye la capacidad de desarrollar su equipo en un contexto con escasez de los recursos necesarios y con posibilidad de que aquellos que la empresa desarrolle sean tentados por otras empresas del mercado. Incluye la capacidad de generar adhesión, compromiso y fidelidad.

DESARROLLO DE LAS PERSONAS: Implica un esfuerzo constante por mejorar la formación y el desarrollo, tanto los personales como los de los demás, a partir de un apropiado análisis previo de sus necesidades y de la organización.

DINAMISMO: Se trata de la habilidad para trabajar duro en situaciones cambiantes o alternativas, con interlocutores muy diversos, que cambian en cortos espacios de tiempo, en jornadas de trabajo prolongadas sin que por esto se vea afectado su nivel de actividad.

EMPOWERMENT: Establece claros objetivos de desempeño y las correspondientes responsabilidades personales. Proporciona dirección y define responsabilidades. Aprovecha claramente la diversidad (heterogeneidad) de los miembros del equipo para lograr un valor añadido superior para la empresa. Comparte las consecuencias de los resultados con todos los involucrados. Emprende acciones eficaces para mejorar el talento y las capacidades de los demás..

HABILIDAD ANALITICA: es la habilidad para organizar cognitivamente el trabajo. Es la capacidad general que tiene una persona para realizar análisis lógico. Capacidad de identificar los problemas,

reconocer la información significativa, buscar y coordinar los datos relevantes. Habilidad para analizar, organizar, y presentar datos y establece conexiones relevantes.

HABILIDADES MEDIATICAS: Están asociadas a la asimilación de nuevos y tradicionales medios de comunicación y su aplicación eficaz. Desenvoltura ante los medios y en conferencias con poblaciones. Habilidad para comunicar lo que desea con claridad y sencillez.

INICIATIVA: Actitud permanente de adelantarse a los demás en su accionar. Es la predisposición a actuar de forma proactiva y no sólo pensar en lo que hay que hacer en el futuro. Implica marcar el rumbo por medio de acciones concretas, no solo palabras. Los niveles de actuación van desde concretar decisiones tomadas en el pasado hasta la búsqueda de nuevas oportunidades o soluciones de problemas.

INTEGRIDAD: Es la capacidad de actuar en consonancia con lo que se dice o se considera importante. Incluye comunicar las intenciones, ideas y sentimientos abierta y directamente y estar dispuesto a actuar con honestidad incluso en negocios difíciles

LIDERAZGO II: Es la capacidad para dirigir a un grupo o equipo de trabajo. Es líder de líderes. Implica el deseo de guiar a los demás. Crea un clima de energía y compromiso, comunicando la visión de la empresa, tanto desde una posición formal como desde una informalidad de autoridad.

MODALIDADES DE CONTACTO: Es la capacidad de demostrar una sólida habilidad de comunicación clara. Orienta a otros a compartir información, habla por todos, sabe escuchar y valora las contribuciones de los demás.

ORIENTACIÓN A LOS RESULTADOS: es la capacidad para actuar con velocidad y sentido de urgencia cuando se deben tomar decisiones importantes necesarias para superar a los competidores, responder a las necesidades del cliente o mejorar la organización. Es la capacidad de administrar los procesos establecidos para que no interfieran con la consecución de los resultados esperados.

PENSAMIENTO ESTRATEGICO: Habilidad para comprender rápidamente los cambios del entorno, las oportunidades de mercado, las amenazas competitivas y las fortalezas y debilidades de su propia organización a la hora de identificar la mejor respuesta estratégica.

RELACIONES PÚBLICAS: Habilidad para establecer relaciones con redes complejas de personas cuya cooperación es necesaria para tener influencia sobre los que ofrecen apoyo para que la empresa se mantenga líder en el mercado.

TRABAJO EN EQUIPO: Implica la capacidad de colaborar y cooperar con los demás, de formar parte de un grupo y de trabajar juntos en procesos, tareas u objetivos compartidos. Para que esta competencia sea efectiva, la actitud debe ser genuina.

TOLERANCIA A LA PRESIÓN: habilidad para seguir actuando con eficacia en situaciones de presión de tiempo y de desacuerdo, oposición y diversidad. Es la capacidad para responder y trabajar con alto desempeño en situaciones de mucha exigencia.

ORIENTACIÓN AL CLIENTE INTERNO Y EXTERNO: Demostrar sensibilidad por las necesidades o exigencias que un conjunto de clientes potenciales externos o internos puedan requerir en el presente o en el futuro. No se trata tanto de una conducta concreta frente a un cliente real como de una actitud permanente de contar con las necesidades del cliente para incorporar este conocimiento a la forma específica de plantear la actividad. Se le diferencia con “atención al cliente” en que esta última tiene más que ver con atender las necesidades de un cliente real y concreto en la interacción.