

**ANEXO N°1A**

**ESPECIFICACIONES TÉCNICAS DEL  
MODELO DE CENTROS DE  
DESARROLLO DE NEGOCIOS**

BASES CONCURSO PÚBLICO PARA  
OPERADORES DE CENTROS ESPECIALIZADOS  
EN PUEBLOS ORIGINARIOS

**RAPA NUI**

## Contenido

|                                                      |           |
|------------------------------------------------------|-----------|
| <b>1. Contexto de identidad cultural</b>             | <b>3</b>  |
| 1.1. Contexto Territorio Especial Rapa Nui           | 3         |
| 1.2. Ley de Residencia y Plan de Carga               | 4         |
| <b>2. Recursos Metodológicos Rapa Nui Sostenible</b> | <b>7</b>  |
| 2.1. Focos de trabajo                                | 9         |
| 2.2. Dotación de profesionales                       | 9         |
| 2.3. Horario de atención                             | 9         |
| 2.4. Resultados Esperados                            | 10        |
| <b>3. ANEXO</b>                                      | <b>11</b> |
| 3.1. Perfiles de cargo Asesor/a Intercultural        | 11        |

## **1. Contexto de identidad cultural**

### **1.1. Contexto Territorio Especial Rapa Nui**

Rapa Nui, situada en el extremo oriental de la Polinesia. Está situada en el Océano Pacífico, a unos **3,700 km al oeste de la costa de Chile continental**, lo que la convierte en uno de los lugares más remotos del mundo. Fue colonizada en los siglos IV o V d.C. por navegantes polinésicos, dando origen a una cultura única.

Tiene aproximadamente **163.6 km²** de superficie y su forma triangular está dada por la presencia de tres volcanes principales: **Maunga Terevaka** (el punto más alto, con 511 metros sobre el nivel del mar), **Poike** y **Rano Kau**. Sus dimensiones en cada lado del triángulo son de alrededor de 16 a 18 kilómetros.

La tradición oral sostiene que el líder **Hotu Matu'a** estableció una sociedad en Rapa Nui basada en un linaje divino. Su cultura alcanzó su auge alrededor del año 1000, cuando su población se estima aumentó a 10,000 habitantes, generando presión sobre los recursos naturales y conflictos internos debido a la deforestación.

En **1722**, el navegante holandés Jacob Roggeveen llegó a la isla, seguido de embarcaciones balleneras en el siglo XIX que traficaron entre 1,500 y 2,500 Rapa Nui como esclavos, principalmente a Perú. Este tráfico y la posterior llegada de misioneros católicos afectaron profundamente su cultura.

En **1888**, la isla fue anexada a Chile tras la llegada de Policarpo Toro. Luego, fue arrendada a una compañía ovejera, quedando su pueblo recluido en Hanga Roa.

Tras finalizar el arrendamiento, Rapa Nui se integró administrativamente a Chile, promoviendo su apertura y desarrollo económico, social y cultural.

En el año **2007**, a través de la ley N° 20.193 se aprobó la reforma constitucional que establece los territorios especiales de Isla de Pascua y Archipiélago de Juan Fernández y, a través de la ley N° 20.573, se incorpora el actual inciso segundo al artículo N° 126 bis de la Constitución Política de la República de Chile.

Posteriormente, con fecha **23 de marzo de 2018** se publicó en el Diario Oficial la **ley N° 21.070**, que regula el ejercicio de los derechos a residir, permanecer y trasladarse desde y hacia el territorio especial de Isla de Pascua.

## 1.2. Ley de Residencia y Plan de Carga

- **Objetivo de la Ley 21.070**

Esta ley regula los derechos de residencia, permanencia y traslado hacia y desde el territorio especial de Isla de Pascua, con el fin de preservar su patrimonio natural, cultural y proteger la calidad de vida de los habitantes.

- **Regulación de la permanencia**

La ley establece que los chilenos que no son parte de la etnia Rapa Nui deben cumplir requisitos específicos para poder residir en la isla. La Ley busca controlar el número de personas que permanecen en el territorio con el objetivo de evitar la sobrepoblación y proteger los recursos limitados de la isla.

La permanencia de chilenos no Rapa Nui está restringida. Solo pueden residir en la isla si:

- Tienen vínculos familiares con residentes de la isla.
- Tienen una oferta formal de trabajo en sectores específicos, como turismo, conservación, servicios públicos y servicios esenciales.
- Desarrollan actividades empresariales que contribuyan al desarrollo económico local.

Se establecen límites de tiempo para la permanencia y controles regulares de cumplimiento.

- **Impacto en el empleo y contratación de mano de obra**

a) Contratación de mano de obra externa:

- La Ley establece un control estricto sobre la contratación de trabajadores no residentes. Los empleadores locales deben dar preferencia a los habitantes de la isla, en especial a los miembros de la comunidad Rapa Nui.
- Los trabajadores externos sólo pueden ser contratados si hay una justificación comprobada de que no existe personal capacitado en la isla para realizar una tarea específica.
- Las empresas deben solicitar permisos especiales para contratar a trabajadores no residentes y justificar su necesidad ante las autoridades locales (Consejo de Carga).

b) Sector prioritario:

- Se prioriza la contratación en sectores clave para el desarrollo de la isla, como el turismo, la pesca, y la agricultura. Estos sectores deben ser gestionados de manera sustentable y con personal preferentemente residente.

- **Excepciones y sanciones**

Existen ciertas excepciones a las restricciones, como la presencia temporal por actividades científicas, culturales, o servicios de salud.

Las personas que incumplan las normativas pueden enfrentar sanciones, que incluyen la expulsión del territorio o la prohibición de retornar a la isla.

En resumen, la Ley N°21.070 establece un marco legal estricto para la residencia y permanencia en Isla de Pascua, con el fin de proteger el patrimonio cultural y natural de la isla. A su vez, promueve la contratación de mano de obra local y restringe la contratación de trabajadores externos o no Rapa Nui, lo que impacta el mercado laboral en la isla.

- **Consejo de Gestión de Carga Demográfica**

La Ley N°21.070, también crea **El Consejo de Gestión de Carga Demográfica** que cumple una función clave para la administración y monitoreo de la capacidad de carga en Rapa Nui. Este consejo tiene las siguientes características y responsabilidades:

El Consejo está compuesto por:

- Cinco miembros electos del pueblo Rapa Nui para el CODEIPA.
- El alcalde de la Municipalidad de Isla de Pascua.
- El presidente del Consejo de Ancianos.
- Un consejero Rapa Nui ante CONADI.
- Dos representantes adicionales del pueblo Rapa Nui.

Funciones y Atribuciones (Art. 26):

- Evaluación y regulación de carga demográfica: Proporcionar opiniones y recomendaciones sobre la capacidad de carga de la isla y el impacto de nuevos ingresos de personas.

- Control de contrataciones: En situaciones de latencia o saturación, el Consejo regula las contrataciones de trabajadores externos. Solo permite nuevas contrataciones externas bajo ciertas condiciones, privilegiando siempre la contratación de habitantes locales.
- Autorización y monitoreo: Emite autorizaciones en casos de excepción y revisa los requisitos y perfiles de los trabajadores propuestos por los empleadores.
- Manejo de reuniones y transparencia: Coordina sesiones mensuales públicas, documenta y publica acuerdos en línea, y prepara memorias anuales. Además, los miembros deben hacer declaraciones de intereses y patrimonio.

- **Niveles de Carga Demográfica**

Según la Ley N°21.070, la isla se puede clasificar en tres niveles de carga demográfica:

- **Óptimo:** Rango de índice hasta 0.729.
- **Latencia:** Rango de índice entre 0.730 y 0.999.
- **Saturación:** Índice igual o superior a 1.

Para determinar en qué nivel se encuentra la isla, se lleva a cabo un estudio de capacidad de carga.

**Indicadores evaluados en el estudio de capacidad de carga:**

El estudio considera un conjunto de 21 variables para medir la capacidad de carga, que incluyen:

- Infraestructura y servicios: Agua potable, alcantarillado, energía eléctrica, gestión de residuos sólidos.
- Recursos naturales y uso del suelo: Pesca, ganadería, agricultura, suelo disponible, y patrimonio arqueológico.
- Servicios básicos: Cobertura en educación y salud.
- Capacidad de transporte y vivienda: Disponibilidad de vivienda y transporte.
- Aspectos culturales y sociales: Lengua, cohesión cultural, y factores socioeconómicos.

Cada uno de estos indicadores se normaliza y pondera para calcular el Índice de Pascua (IPA), reflejando así el estado de sostenibilidad de la isla. El índice actual de 0.811 indica que la isla está en estado de **Latencia**, por lo que debe tomar medidas para evitar llegar al estado de saturación, lo cual podría afectar gravemente sus recursos y calidad de vida.

Para este caso el Consejo exige a los empleadores:

- Presentar certificados de antecedentes y perfil laboral de los trabajadores propuestos.
- Cumplir con medidas de mitigación ambiental, como señalética en idioma Rapa Nui y certificación medioambiental.
- Asegurar que el perfil del trabajador coincida con las necesidades locales.

El Consejo es fundamental en la regulación del impacto demográfico en Isla de Pascua, velando por que el desarrollo de la isla sea sostenible y manteniendo la capacidad de carga demográfica dentro de límites seguros.

## **2. Recursos Metodológicos Rapa Nui Sostenible**

Rapa Nui es una isla volcánica ubicada en el Océano Pacífico, a unos 3.700 kilómetros de la costa de Chile y con una población de aproximadamente 8.700 habitantes. Su situación geográfica complejiza la prestación sostenible de servicios básicos. La vulnerabilidad de estos servicios proviene de la limitada disponibilidad de fuentes de agua y su creciente salinización, y de la dependencia del combustible diésel para generar electricidad.

Por otro lado, en Rapa Nui existe una alta fragilidad de los recursos clave de la base ecosistémica de la isla, como es la tierra y el agua, así como una creciente demanda no planificada de alimentos, que resulta, principalmente, por el aumento del flujo de turistas en la Isla. Sin embargo, las potencialidades de la Isla para generar un sistema sostenible de seguridad y autonomía alimentaria son múltiples, y se considera posible desarrollar una estrategia planificada para el pleno desarrollo ecosistémico de largo plazo, conforme a los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) de las Naciones Unidas, basada en modelos y principios de economía circular con apropiación cultural y territorial de Rapa Nui.

En el tema de saneamiento, la problemática central es que Rapa Nui no cuenta con una red de alcantarillado pública. Actualmente, el sistema de tratamiento de aguas servidas más usado por la población son los pozos negrosy, en segundo lugar, las fosas sépticas individuales. Las condiciones deterioradas de los sistemas de tratamiento de aguas servidas domiciliarias y la desprotección de estanques de acumulación de agua y residuos, son una peligrosa fuente de contaminación y proliferación de vectores, en particular la del mosquito portador del dengue. Al mismo tiempo, la posibilidad de contaminación del acuífero subterráneo es un riesgo importante en el largo plazo.

Adicionalmente, en un contexto de cambio climático, Rapa Nui comenzaría a ser amenazada por la ocurrencia de ciclones subtropicales, tres de los cuales ya han afectado la Isla en los años 1983, 2015 y 2018; tormentas extratropicales y convectivas. Las proyecciones de cambio climático para el oleaje esperan que cada año aumente más su altura, pero también se han detectado cambios en la dirección incidente tanto en Australia como en Chile continental.

El sector Residuos presenta deficiencias en aspectos como la disposición final inadecuada y dificultades para el transporte de residuos reciclables a Chile continental. Es relevante destacar que el actual vertedero no cuenta con las condiciones sanitarias ni de infraestructura adecuadas para prevenir impacto sobre los suelos y las napas subterráneas, por lo que es fundamental tomar medidas que vayan en pos del mejoramiento del sistema de disposición final de los residuos en Rapa Nui.

En este contexto, nace la Agenda de Inversiones para el Desarrollo Sostenible de Rapa Nui, que es resultado de un trabajo interdisciplinario que busca, a partir de los desafíos identificados en las etapas de comprensión, caracterización y priorización, proponer una serie de planes, acciones y programas de corto, mediano y largo plazo, para contribuir al desarrollo integral del territorio Rapa Nui. Asimismo, esta Agenda servirá de insumo para la implementación de la Ley N°21.070, que regula el ejercicio de los derechos a residir, permanecer y trasladarse hacia y desde el territorio especial de Rapa Nui, además de otros procesos de planificación que están ocurriendo en la Isla.



## 2.1. Focos de trabajo

Dada las múltiples necesidades de trabajo y gestión que requiere Rapa Nui, es que el Centro de Desarrollo de Negocios Rapa Nui contribuye a fortalecer el ecosistema de emprendimiento e innovación en la Isla, con el objetivo de apoyar a los negocios para que se vinculen a proyectos que permitan la sostenibilidad del territorio y sus comunidades. En este sentido, los focos de trabajo están orientados hacia empresas que provienen de los sectores gastronómicos, turismo, servicios y agricultura.

## 2.2. Dotación de profesionales

De acuerdo a las necesidades levantadas, el equipo de trabajo del Centro de Desarrollo de Negocios Rapa Nui, podrá estar compuesto por:

- **Jefe/a de Centro:** Responsable de participar en las actividades nacionales y representar al Centro en las distintas mesas de trabajo.
- **Asesor/a Generalista Intercultural:** Deberá entregar asesorías principalmente a negocios formalizados, para guiarlos en su desarrollo integral, con especial énfasis en la valorización cultural Rapa Nui.
- **Asesor/a Generalista:** Deberá asesorar a todo tipo de empresas, no necesariamente con pertinencia cultural, y donde es deseable el foco en marketing.
- **Asistente Contable:** Responsable de desarrollar labores administrativas, contables y logísticas asociadas al Centro, además de, apoyar la atención y orientación de público.

## 2.3. Horario de atención

El horario de atención, se describe en función de la definición de 2 segmentos de clientes:

- **Emprendedores sin trabajo fijo adicional:** Este tipo de emprendedor, cuenta con mayor disponibilidad y flexibilidad horaria al no tener otra fuente laboral con jefatura o con un horario fijo al cual responder. Puede asistir a asesorías, capacitaciones y otras actividades en el horario AM (09:00 a 14:00 hrs).

- **Emprendedores con trabajo fijo:** Este tipo de clientes cuenta con una fuente laboral fija en la cual debe responder a horarios y jefaturas. Por lo general, no cuentan con tiempo suficiente para asistir a asesorías, capacitaciones o actividades durante el horario laboral (08:00 a 17:00 hrs).

Frente a lo anterior, se debe considerar extender la jornada laboral del equipo de profesionales, por lo menos una vez a la semana para cubrir al segmento que no puede asistir a asesorías antes de las 17:00 hrs. El horario a considerar un día a la semana y a través de coordinación de jornadas de turnos de acuerdo a los requerimientos de asesorías es de 10:00 a 19:00 hrs.

## 2.4. Resultados Esperados

Los resultados esperados de la intervención del Centro de Desarrollo de Negocios Rapa Nui en los negocios de la Isla, deben estar orientados hacia cubrir las necesidades de los negocios desde un enfoque de desarrollo productivo sostenible. Entre algunos de los resultados esperados se pueden mencionar:

- Cantidad de negocios que logran diversificar la entrega de servicios.
- Cantidad de cadenas productivas locales.
- Cantidad de negocios con identidad de marca consistente con la cultura Rapa Nui.
- Cantidad de encuentros intersectoriales de trabajo para fomentar el desarrollo productivo sostenible en los negocios de Rapa Nui.

### 3. ANEXO

#### 3.1. Perfiles de cargo Asesor/a Intercultural

A continuación, los perfiles de cargo, complementan o acompañan los perfiles de cargo presentados en el ANEXO N°1: Especificaciones Técnicas del Modelo de Centros de Desarrollo de Negocios.

| <b>Asesor/a Generalista Intercultural</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |                                                                                                                                                                                                                                                              |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Propósito del cargo</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |                                                                                                                                                                                                                                                              |
| Responsable de asesorar a clientes con negocios establecidos y con potencial de crecimiento, agregando valor por medio de asesoría generalista o especializada cultural indígena, según foco que tiene su centro y su plan estratégico, facilitando así el desarrollo de áreas preponderantes del negocio y uso de herramientas específicas y especializadas que permitan mejorar los resultados e impacto a corto y mediano plazo. |                                                                                                                                                                                                                                                              |
| <b>Característica del cargo</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |                                                                                                                                                                                                                                                              |
| Trabajar en jornada completa dentro del horario laboral y en los horarios de atención de público del Centro. Fuera de estos horarios, podrá realizar actividades que no involucren una inhabilidad o conflicto de interés en el marco de sus funciones y el propósito del Programa de Centros.                                                                                                                                      |                                                                                                                                                                                                                                                              |
| <b>Funciones</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | <b>Tareas</b>                                                                                                                                                                                                                                                |
| <b>Asesorar y realizar mentorías que generen impactos económicos</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | Asesorar principalmente negocios formalizados, para guiarlos en su desarrollo integral, con especial énfasis en la valorización cultural en negocios, según indican los procesos de canalización de potenciales clientes, de asesoría y gestión de impactos. |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | Generar y capturar resultados de impacto económico, especialmente indicadores asociados a la identidad cultural en negocios, como consecuencia de la asesoría recibida por el Programa de Centros.                                                           |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | Apoyar, cuando sea pertinente, con capacitaciones propias del programa y su modelo de trabajo.                                                                                                                                                               |

|                                                                         |                                                                                                                                                                                                                                                                  |
|-------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                                         | Desarrollar y aplicar herramientas para la canalización de clientes y asesorías.                                                                                                                                                                                 |
|                                                                         | Ingresar la información de sus respectivos usuarios al sistema de gestión dispuesto para tales efectos, explicitando avances, fruto de asesoría que irá desarrollando, considerando las metas, objetivos e indicadores pertinentes, y sus respaldos respectivos. |
|                                                                         | Gestionar y complementar la asesoría, ya sea con otro Asesor de la Red, o gestionar un proceso de derivación a otra organización, si es pertinente y cuando corresponda.                                                                                         |
|                                                                         | Entregar conocimientos y herramientas en interculturalidad en los negocios al equipo de asesores del CDN                                                                                                                                                         |
|                                                                         | Hacer seguimiento y Analizar encuestas de satisfacción de clientes respecto a asesoría                                                                                                                                                                           |
| <b>Administrar y gestionar eficientemente los procesos de operación</b> | Implementar y mantener procesos de prestación de servicios conforme a requerimientos operacionales de Sercotec.                                                                                                                                                  |
|                                                                         | Generar acciones y actividades para fortalecer la atracción de clientes con énfasis en la población objetivo del centro de negocios especialista.                                                                                                                |
| <b>Administrar y gestionar satélites (cuando proceda)</b>               | Apoyar la atención del público, y los registros respectivos, cuando se requiera.                                                                                                                                                                                 |
|                                                                         | Apoyar la aplicación de encuestas de satisfacción de clientes u otras, y sistematizar resultados respectivos, hacer seguimiento y retroalimentación.                                                                                                             |
| <b>Otros</b>                                                            | Participar en las instancias de coordinación y capacitación que realice Sercotec.                                                                                                                                                                                |
|                                                                         | Apoyar, en el marco del trabajo colaborativo de los equipos, otras funciones o actividades propias del centro y su gestión, cuando fuese necesario y pertinente.                                                                                                 |
| <b>Estudios y conocimientos requeridos en el cargo</b>                  |                                                                                                                                                                                                                                                                  |

|                               |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
|-------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Nivel académico</b>        | Poseer título profesional de al menos 08 (ocho) semestres, otorgado por instituciones reconocidas por el Ministerio de Educación. Deseable poseer postgrado pertinente al perfil del cargo, o estudios vinculados a la interculturalidad.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| <b>Experiencia</b>            | <p>Poseer experiencia laboral específica en el área propuesta a abordar, de a lo menos 5 años, en:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Asesorías directa a negocios.</li> <li>-Gestión de negocios, ya sean en temáticas transversales, o bien en asesorías culturales en contextos económicos y modelos de negocios con identidad cultural.</li> <li>- Asesorías a población indígena en diversos contextos (Individuales, comunitarias, rurales y urbanas).</li> <li>-Instituciones públicas/privadas de fomento productivo, de apoyo a emprendimiento y/o desarrollo de empresas, banca empresa o relacionados, o bien en el foco de especialidad deseado por el Centro.</li> </ul> <p>Deseable experiencia en administración y gestión de empresas (ya sea como dueño, administrador, socio u otro).</p> <p>De toda la experiencia requerida, debe poseer 3 años asesorando negocios.</p> |
| <b>Conocimientos deseados</b> | <p>Dominio y aplicación de modelamiento y planificación de negocios: Aplicación de modelos como CANVAS, LEAN Start up, entre otros.</p> <p>Dominio y aplicación de herramientas de análisis de negocios: FODA, PESTEL (Análisis Político, económico, social, tecnológico, ecológico y Legal), Porter, entre otros.</p> <p>Dominio y aplicación de procedimiento de Formalización de negocios (Permisos y trámites asociados).</p> <p>Dominio y aplicación de herramientas de fomento productivo: Metodologías y Modelos relacionadas a Innovación, emprendimiento, gestión de cooperativas, entre otros.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                          |

|                                                                    | Dominio y aplicación general en marketing y ventas: Marketing digital, diseño y posicionamiento de marca, canales de comercialización, entre otros.                                                               |                |                                          |
|--------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------|------------------------------------------|
|                                                                    | Conocer instituciones de la Red de Fomento, en relación a su oferta y programas de apoyo.                                                                                                                         |                |                                          |
|                                                                    | Dominio y aplicación de herramientas digitales para la gestión como Google Workspace, Manejo de Office entre otras.                                                                                               |                |                                          |
|                                                                    | Conocimiento en redacción de documentos y reportería.                                                                                                                                                             |                |                                          |
|                                                                    | Conocimiento en herramientas de mentoring a negocios.                                                                                                                                                             |                |                                          |
|                                                                    | Conocimiento en metodologías de intervención interculturales.                                                                                                                                                     |                |                                          |
|                                                                    | Conocimiento en cosmovisión, cultura, prácticas e idioma del pueblo originario al que atiende el centro.                                                                                                          |                |                                          |
|                                                                    | Conocimiento general sobre sustentabilidad de negocios: economía circular, electromovilidad, eficiencia energética, gestión de residuos, entre otros, y su aplicación en emprendimientos y empresas establecidas. |                |                                          |
|                                                                    | Dominio y aplicación Gestión territorial: Identificación de entidades asociadas al fomento productivo, economía local y cultura del territorio, con foco en encadenamiento productivo e identidad indígena.       |                |                                          |
| Responsabilidad                                                    |                                                                                                                                                                                                                   |                |                                          |
| Puede ejercer labores de subrogancia                               |                                                                                                                                                                                                                   |                |                                          |
| Confidencialidad en el uso de los datos de los clientes del centro |                                                                                                                                                                                                                   |                |                                          |
| Aplicar los reglamentos asociados en el manual de centros          |                                                                                                                                                                                                                   |                |                                          |
| Habilidades                                                        | Definición                                                                                                                                                                                                        | Conductas      | Nivel 2 y 3                              |
| Comunicación Efectiva                                              | Habilidad para transmitir mensajes claros, específicos y coherentes a distintas personas, de                                                                                                                      | Escucha Activa | Detecta y evidencia claves no verbales e |

|                                |                                                                                                                                                   |                                      |                                                                                                                                 |
|--------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                | forma directa, asertiva y comprensible                                                                                                            |                                      | implícitas en el discurso de su interlocutor.                                                                                   |
|                                |                                                                                                                                                   | Asertividad                          | Transmite ideas complejas en un lenguaje sencillo y fácil de entender.                                                          |
|                                |                                                                                                                                                   | Retroalimentación de la Comunicación | Genera estrategias de comunicación orientadas a diferentes tipos de audiencias o personas.                                      |
| Gestión de Redes y Negociación | Habilidad para generar vínculos y negociar con actores e instituciones clave para el desarrollo de sus labores y el cumplimiento de sus objetivos | Articulación de redes                | Genera estrategias de relacionamiento con actores e instituciones clave que puedan contribuir al cumplimiento de sus objetivos. |
|                                |                                                                                                                                                   | Negociación                          | Utiliza distintas estrategias de negociación dependiendo                                                                        |

|                        |                                                                                                                                 |                          |                                                                                                                                               |
|------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                        |                                                                                                                                 |                          | del escenario al que se enfrenta.                                                                                                             |
|                        |                                                                                                                                 | Persuasión               | Genera un repertorio de argumentos y tácticas que permiten el convencimiento y adhesión de actores clave relacionados con su campo de acción. |
| Orientación al cliente | Capacidad para conocer a sus clientes, crear relaciones de confianza y guiarlos a una resolución efectiva de sus requerimientos | Conocimiento del cliente | Indaga en las necesidades implícitas que presenta el cliente, que van más allá de su requerimiento.                                           |
|                        |                                                                                                                                 | Asesoramiento a clientes | Realiza acciones para empoderar y motivar a sus clientes para la consecución de sus objetivos.                                                |



|                              |                                                                                                                                               |                         |                                                                                                                         |
|------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                              |                                                                                                                                               | Relación con el cliente | Construye vínculos de confianza con sus clientes, que facilitan una atención integral a estos.                          |
| Planificación y Organización | Habilidad para generar estrategias y estructuras de trabajo que permitan organizar y gestionar adecuadamente situaciones, tiempos y recursos. | Planificación           | Genera planes estratégicos factibles de implementar en su equipo de trabajo.                                            |
|                              |                                                                                                                                               | Priorización            | Transfiere a otros miembros de su equipo criterios de priorización de actividades, en función de los objetivos de éste. |
|                              |                                                                                                                                               | Seguimiento             | Genera acciones preventivas para abordar contingencias en los planes de trabajo de su equipo.                           |

| <b>Actitudes y Valores</b>          |                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
|-------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Adaptación al cambio y flexibilidad | Capacidad para hacer ajustes sobre la marcha e incorporarlos cuando las condiciones internas o externas(entorno) cambian.                                                                                                                                                              |
| Integridad y Honestidad             | Capacidad para actuar de manera ajustada a los valores de la verdad, justicia y probidad administrativa, respetando así los derechos de los demás.                                                                                                                                     |
| Orientación al cliente              | Capacidad de mantener un esfuerzo permanente hacia la satisfacción del cliente interno y externo, adoptando estrategias y tácticas para brindarle el mejor servicio, lo cual se traduce en la ejecución de acciones para lograr satisfacer las expectativas y necesidades del cliente. |
| Colaboración                        | Capacidad de trabajar responsablemente y voluntariamente dentro de un equipo para lograr objetivos comunes, demostrando respeto por las contribuciones de cada miembro del grupo, siendo flexible y cumpliendo compromisos.                                                            |