

**MANUAL DE DESCRIPTORES DE PUESTOS:
DICCIONARIO DE COMPETENCIAS**

Aprobación:

Nivel:

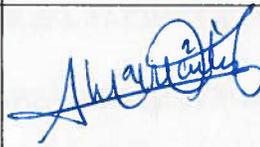
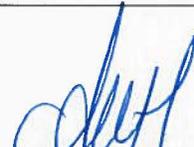
Código:

08/03/2018

2

MA-3-Anexo I-8

FISDL

	Elabora / Modifica	Vo. Bo.	Vo. Bo.	Responsable
Firma:				
Nombre:	Alicia Odeth Medina Martínez	Astrid Guadalupe Hernández Zavala	Astrid María Martínez de Pineda	Astrid Guadalupe Hernández Zavala
Cargo:	Técnica de Talento Humano	Jefa del Departamento de Gestión del Talento Humano	Jefa del Departamento de Organización y Calidad	Jefa del Departamento de Gestión del Talento Humano
Fecha:	09/02/2018	12/02/2018	14/02/2018	23/02/2018
Recomen.16 Comité Técnico Consultivo FISDL			APROBADO Consejo de Administración FISDL	
Recomienda: Comité Técnico Consultivo			Aprueba: Consejo de Administración	
Sesión: DL-1087/2018	Fecha: 06/03/2018	Sesión: DL-1003/2018	Fecha: 08/03/2018	



Vigencia a partir de: 19/03/2018

Manual de Descriptores de Puestos: Diccionario de Competencias	Aprobación:	Nivel:	Código:	FISDL
	08/03/2018	2	MA-3-Anexo I-8	

CONTENIDO

I.	INTRODUCCIÓN.....	3
II.	ALCANCE.....	3
III.	PENSAMIENTO FILOSÓFICO	3
IV.	¿QUÉ ES UNA COMPETENCIA?	4
IV.1.	COMPONENTES DEL DICCIONARIO DE COMPETENCIAS	5
IV.2.	CLASIFICACIÓN DE COMPETENCIAS POR GRUPOS OCUPACIONALES.....	7
IV.3.	COMPETENCIAS INSTITUCIONALES	8
IV.4.	COMPETENCIAS PERSONALES	12
IV.4.1.	COMPETENCIAS DE EFECTIVIDAD PERSONAL.....	12
IV.4.2.	COMPETENCIAS DE MANEJO Y ADMINISTRACIÓN INTERPERSONAL	14
IV.4.3.	COMPETENCIAS GERENCIALES Y DIRECTIVAS.....	16
IV.5.	COMPETENCIAS TÉCNICAS	18
IV.6.	NIVEL DE DESARROLLO DE CADA COMPETENCIA.....	22

Manual de Descriptores de Puestos: Diccionario de Competencias	Aprobación:	Nivel:	Código:	FISDL
	08/03/2018	2	MA-3-Anexo I-8	

I. INTRODUCCIÓN

El Diccionario de Competencias ha sido elaborado para ser una guía en la gestión del talento humano por competencias. Se ha adaptado a las necesidades de la institución, como también a su cultura, visión, misión y principios.

La descripción estandarizada constituye una norma, un referente válido, permitiendo minimizar el margen de error producto de las interpretaciones personales que pudieran darse, y convertir a las competencias en los parámetros establecidos por la organización para determinado perfil.

II. ALCANCE

El diccionario es la base para definir cada competencia y las descripciones de cada nivel de competencia en función de cada puesto: Ejecutivo II Ejecutivo I, Especialista, Técnico, Administrativo, y Operativo.

La incorporación de competencias al Diccionario requiere de una definición conceptual de la misma y de los distintos niveles requeridos; a su vez de la actualización permanente de su contenido, así como de la incorporación de nuevas competencias requeridas en el futuro.

III. PENSAMIENTO FILOSÓFICO

El Diccionario de competencia ha sido armonizado con la cultura y pensamiento filosófico del FISDL, detallándose éstos a continuación:

Misión

Mejorar la calidad de vida de las personas en condición de pobreza y vulnerabilidad impulsando procesos de desarrollo local sostenible.

Visión

Ser la institución referente en la implementación de iniciativas para el desarrollo local.

Principios

Los principios son las normas o creencias básicas sobre las formas correctas de cómo deben desempeñarse las actividades institucionales en el sector, que se constituyen en premisas de todas las actuaciones.

Transparencia

Actuamos con honestidad, rendimos cuentas sobre nuestro quehacer, facilitamos el acceso a la información y promovemos la participación de la ciudadanía en su rol contralor de la actuación pública.

Trabajo en Equipo

Buscamos resultados comunes a partir de la cooperación y la suma de capacidades individuales.

Creatividad e Innovación

Enfrentamos nuestros retos a partir de soluciones nuevas y dinámicas.

Equidad

Atendemos sin discriminación a la población participante, dando un trato diferenciado cuando se amerite, de acuerdo a las brechas identificadas, que busque equiparar condiciones y oportunidades para alcanzar la igualdad.



Manual de Descriptores de Puestos: Diccionario de Competencias	Aprobación:	Nivel:	Código:	FISDL
	08/03/2018	2	MA-3-Anexo I-8	

Igualdad

Reconocemos las diferencias entre la población participante, sobre todo entre mujeres y hombres, para no discriminar, para cumplir con nuestra responsabilidad estatal y para dar un trato de igualdad conforme a la ley.

Solidaridad

Respondemos a la causa superior de trabajar para que las personas en condiciones de pobreza sean sujetas de su propio desarrollo.

Eficacia y Eficiencia

Logramos nuestros resultados trabajando con calidad, productividad, eficiencia y haciendo el mejor uso de los recursos disponibles.

IV. ¿QUÉ ES UNA COMPETENCIA?

Entenderemos por Competencias: Aquellas combinaciones de conocimientos, habilidades y actitudes que permiten a una persona ser “competente” en la función que realiza, es decir, lograr un desempeño de acuerdo a los estándares de calidad definidos por el FISDL o superiores a estos.

Para que el trabajador desarrolle los comportamientos observables asociados a una competencia (hacer), es necesaria la presencia conjunta de los cinco componentes de las competencias: lo que sabe (su conocimiento); lo que sabe hacer (su habilidad para poner en práctica esos conocimientos); saber ser o estar (sus actitudes); querer hacer (su motivación) y poder hacer (aptitud profesional, los recursos disponibles, lo favorable del medio).



Fuente: Centro Internacional de Formación de la OIT 2007, Edición 2007

Las competencias son comportamientos observables y habituales que posibilitan el éxito de una persona en su actividad o función. Incluyen el saber, el saber ser y el saber hacer. Por tanto, el desarrollo de competencias es el resultado de adquirir unos conocimientos, consolidar unas actitudes y dominar ciertas habilidades, por lo que explicamos un poco de lo que acabamos de mencionar:

Los conocimientos se obtienen a través de la adquisición de nuevos datos mediante la información. Para desarrollar cualquier competencia es conveniente empezar adquiriendo conocimientos teóricos sobre ella; los programas de formación internos y externos –cursos, jornadas, seminarios, etc.- que se establecen en y desde las organizaciones, son un medio adecuado para adquirir estos conocimientos.

Las actitudes son las motivaciones que la persona tiene frente a la acción que se desarrollan mediante un proceso de formación, con la cual se pretende conseguir que la motivación racional de la persona

Manual de Descriptores de Puestos: Diccionario de Competencias	Aprobación:	Nivel:	Código:	FISDL
	08/03/2018	2	MA-3-Anexo I-8	

coincida con su motivación afectiva. Este esfuerzo requiere una actitud de compromiso con el aprendizaje de la competencia.

Las habilidades son las destrezas operativas necesarias para conseguir que la decisión tomada se transforme en acción. Para ello se requiere un entrenamiento adecuado que consiste en la repetición de acciones. El propio desempeño profesional constituye el medio óptimo para adquirir estas habilidades.

IV.1. COMPONENTES DEL DICCIONARIO DE COMPETENCIAS

En el Diccionario, cada competencia se presenta con la siguiente estructura:

- **Título de la Competencia:** corresponde al nombre de la competencia, y engloba los comportamientos que deben tener los ocupantes de un determinado cargo.
- **Definición:** corresponde a una explicación genérica de la competencia adaptado al quehacer del FISDL.
- **Niveles:** son los comportamientos específicos asociados a la competencia, es decir, son los elementos que evidencian la presencia de la competencia en la persona.

En las competencias se marcan cinco grados que indican un diferente nivel de desarrollo manifiesto en cada una de ellas. Dentro de los grados de cada competencia no se establece una diferenciación en la definición de las mismas, más bien marca una diferencia en la exigencia de su desarrollo. De esta forma, para los niveles Gerenciales y Jefaturas, en general, se espera un desarrollo de grado E o D, para los niveles Intermedios se solicita un grado de alrededor de C y en los niveles Iniciales un grado B o A.

Los niveles de competencias son de gran utilidad al momento de identificar requerimientos de nuevo personal, evaluar desempeño por competencias, identificar brechas de desarrollo y necesidades de capacitación, entre otros.

Manual de Descriptores de Puestos: Diccionario de Competencias	Aprobación:	Nivel:	Código:	FISDL
	08/03/2018	2	MA-3-Anexo I-8	

Dentro de este diccionario encontrará que las competencias se han clasificado en categorías, de acuerdo al siguiente esquema:

Familia	Categoría	Competencias
Competencias Institucionales		1. Trabajo en equipo
		2. Creatividad e Innovación
		3. Solidaridad
		4. Eficacia y Orientación a resultados
		5. Eficiencia y Productividad
		6. Adaptabilidad al cambio
		7. Compromiso con el trabajo
		8. Servicio al cliente interno/externo
Competencias Personales	Efectividad Personal	9. Tenacidad / Proactividad.
		10. Habilidad y actitud de aprendizaje
		11. Planificación y organización del tiempo y tareas
		12. Orientación por el orden, la calidad y la precisión
		13. Cumplimiento de Normativas (y políticas)
		14. Manejo del estrés y la presión
	Manejo y Administración Interpersonal	15. Habilidad de Comunicación
		16. Inteligencia Emocional
		17. Manejo de Relaciones Humanas
	Gerenciales y Directivas	18. Responsabilidad organizacional
		19. Liderazgo
		20. Desarrollo de Personas (Recursos Humanos)
		21. Habilidad para delegar y empoderar
		22. Resolución de problemas y conflictos
	Competencias Técnicas	23. Pensamiento crítico (Pensamiento estratégico)
24. Búsqueda de información		
25. Credibilidad técnica		
26. Manejo de tecnología		
27. Manejo de la información		
28. Habilidad de gestión de la información en herramientas tecnológicas		
29. Análisis numérico		

Manual de Descriptores de Puestos: Diccionario de Competencias	Aprobación:	Nivel:	Código:	FISDL
	08/03/2018	2	MA-3-Anexo I-8	

IV.2. CLASIFICACIÓN DE COMPETENCIAS POR GRUPOS OCUPACIONALES

Se ha realizado una clasificación por nivel de jerarquía en la cual se han asignado competencias relacionadas con el quehacer ocupacional de cada cargo. Dependiendo de cada uno de los siguientes perfiles aplicará un conjunto de competencias específicas.

FAMILIA A	CATEGORÍA	COMPETENCIAS	Ejecutivo II	Ejecutivo I	Especialista	Técnico	Administrativo	Operativo
			17	17	17	16	16	12
Competencias Institucionales		1 Trabajo en equipo						
		2 Creatividad e Innovación						
		3 Solidaridad						
		4 Eficacia y Orientación a resultados						
		5 Eficiencia y Productividad						
		6 Adaptabilidad al cambio						
		7 Compromiso con el trabajo						
		8 Servicio al cliente interno/externo						
Competencias Personales	Efectividad Personal	9 Tenacidad / Proactividad.						
		10 Habilidad y actitud de aprendizaje						
		11 Planificación y organización del tiempo y tareas						
		12 Orientación por el orden, la calidad y la precisión						
	Manejo y Administración Interpersonal	13 Cumplimiento de Normativas (y políticas)						
		14 Manejo del estrés y la presión						
		15 Habilidad de Comunicación						
		16 Inteligencia Emocional						
		17 Manejo de Relaciones Humanas						
		18 Responsabilidad organizacional						
	Gerenciales y Directivas	19 Liderazgo						
		20 Desarrollo de Personas (Recursos Humanos)						
		21 Habilidad para delegar y empoderar						
		22 Resolución de problemas y conflictos						
23 Pensamiento crítico (Pensamiento estratégico)								
Competencias Técnicas		24 Búsqueda de información						
		25 Credibilidad técnica						
	26 Manejo de tecnología							
	27 Manejo de la información							
	28 Habilidad de gestión de la información en herramientas tecnológicas							
	29 Análisis numérico							

Manual de Descriptores de Puestos: Diccionario de Competencias	Aprobación:	Nivel:	Código:	FISDL
	08/03/2018	2	MA-3-Anexo I-8	

IV.3. COMPETENCIAS INSTITUCIONALES

Son los pilares que sostiene la visión, misión, principios, cultura y objetivos de las organizaciones, manifestados en aquellas capacidades que debe exhibir cada integrante de la institución, rasgos de personalidad y aptitudes propias de cada persona, que determinan y predicen el comportamiento que conduce al logro de los resultados u objetivos a alcanzar en la organización.

En las competencias institucionales se evidencian las capacidades que hace a una persona ser más efectiva que otra en el desempeño de una tarea o un cargo. Cuando se menciona que debe ser visible en el desempeño de cada colaborador(a) y directivo(a), no se excluye a nadie, ya que usualmente están relacionadas con las Core Competence (competencias nucleares); es decir, esa competencia central de la que se deriva o apoya una posición competitiva y estratégica.

Estas competencias son utilizadas para potencializar el capital humano a favor de los objetivos del puesto, área y organización; su conocimiento permite enfocar los esfuerzos formativos para contar con un Equipo Humano que refleja nuestra cultura Organizacional y que exhibe en su comportamiento las competencias claves de éxito para superar o alcanzar los resultados esperados.



1. Trabajo en equipo		Niveles de competencia:
		El análisis de cada nivel incluye el cumplimiento de los comportamientos descritos en los niveles anteriores.
<p>Es la capacidad de trabajar con individuos para conseguir metas comunes, afrontando los desacuerdos y obteniendo resultados a través del consenso, impulsando una actitud cooperadora e iniciativas multidisciplinares. Quienes poseen esta competencia son eficaces incluso cuando se encuentran trabajando en algo que no está directamente relacionado con su área laboral</p>	A	Realiza la parte del trabajo que le corresponde , manteniendo informados a los demás y estando al corriente de temas que le afecten.
	B	Participa constantemente en actividades de equipo asignadas por su jefatura inmediata en su área de trabajo, compartiendo información útil y creando buenas relaciones.
	C	Es diligente y colaborador hacia los demás miembros del equipo asignados por su jefatura inmediata en su área de trabajo, y con otras unidades organizativas. Aporta y recibe apoyo, ideas y opiniones.
	D	Fomenta y motiva el trabajo en equipo en su área de trabajo y con otras unidades organizativas. Crea un ambiente de trabajo amistoso y muestra actos de servicio a los demás.
	E	Realiza propuestas para la integración y el compañerismo en la Institución. Antepone a sus intereses personales , el cumplimiento de los objetivos institucionales.

Manual de Descriptores de Puestos: Diccionario de Competencias	Aprobación:	Nivel:	Código:	FISDL
	08/03/2018	2	MA-3-Anexo I-8	

2. Creatividad e Innovación	Niveles de competencia:	
	El análisis de cada nivel incluye el cumplimiento de los comportamientos descritos en los niveles anteriores.	
Se refiere a la participación activa en la solución de problemas, generando ideas originales e ingeniosas.	A	Sugiere ideas sencillas para resolver errores cotidianos .
	B	Colabora con soluciones originales e innovadoras a dificultades en su puesto de trabajo.
	C	Busca nuevas alternativas y maneja opciones diferentes frente a situaciones laborales.
	D	Colabora con ideas originales y busca opciones ingeniosas y realizables más allá de sus responsabilidades .
	E	Presenta soluciones y proyectos muy ingeniosos y realizables para atender situaciones organizacionales.

3. Solidaridad	Niveles de competencia:	
	El análisis de cada nivel incluye el cumplimiento de los comportamientos descritos en los niveles anteriores.	
Es estar unidos a quienes nos necesitan, es comprometerse a trabajar juntos y en cooperación con aliados para superar las situaciones que se presenten. Es la capacidad de identificarse con la población meta del FISDL y a la situación particular de cada persona.	A	Reconoce las necesidades existentes, mostrando en ocasiones específicas acciones de servicio y cooperación.
	B	Trabaja regularmente con compromiso para quienes lo necesitan. Es diligente y cooperador en el servicio.
	C	Trabaja siempre con compromiso para quienes lo necesitan, y muestra acciones en apoyo de la población meta del FISDL.
	D	Promueve en su equipo el trabajar por y para otros, y fomenta el compromiso y el apoyo a la población meta del FISDL.
	E	Mantiene un alto compromiso, lidera, gestiona y promueve acciones al interior y exterior de la organización para brindar un servicio de cooperación.

4. Eficacia y Orientación a resultados	Niveles de competencia:	
	El análisis de cada nivel incluye el cumplimiento de los comportamientos descritos en los niveles anteriores.	
Es la tendencia al logro de resultados, fijando metas desafiantes por encima de los estándares, mejorando y manteniendo altos niveles de rendimiento, en el marco de las estrategias de la organización.	A	En ocasiones específicas cumple con sus tareas según instrucciones recibidas .
	B	Realiza sus obligaciones, cumpliendo casi siempre las metas y dando resultados .
	C	Cumple siempre sus metas y sus compromisos laborales, de acuerdo a lo asignado.
	D	Trabaja con objetivos y metas retadoras , busca superar lo esperado.
	E	Desarrolla y crea procesos organizacionales orientados a superar constantemente las metas ya establecidas.

Manual de Descriptores de Puestos: Diccionario de Competencias	Aprobación:	Nivel:	Código:	FISDL
	08/03/2018	2	MA-3-Anexo I-8	

5. Eficiencia y Productividad	Niveles de competencia:	
	El análisis de cada nivel incluye el cumplimiento de los comportamientos descritos en los niveles anteriores.	
Es asumir la responsabilidad por el desempeño personal laboral. Estas personas se orientan hacia las acciones que llevarán a resultados y poseen una motivación muy fuerte para cumplir sus objetivos y exigencias. Preocupación por trabajar bien o por competir para superar un estándar de excelencia.	A	En ocasiones específicas cumple con sus tareas en el tiempo apropiado.
	B	Cumple casi siempre con sus obligaciones en el tiempo requerido y hace un buen uso de sus recursos.
	C	Cumple siempre con sus compromisos en el tiempo y con los recursos justos .
	D	Sobresale por fomentar en sí mismo y en otros el cumplimiento de las metas, con el uso del tiempo y recursos apropiados.
	E	Es un modelo de productividad y facilita que la institución cumpla sus compromisos sin desperdicio de tiempo y recursos.

6. Adaptabilidad al cambio	Niveles de competencia:	
	El análisis de cada nivel incluye el cumplimiento de los comportamientos descritos en los niveles anteriores.	
Es la capacidad para adaptarse y trabajar en distintas y variadas situaciones 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.	A	En ocasiones específicas adapta sus acciones de trabajo en función de las condiciones de su entorno.
	B	Se adapta regularmente a los cambios y es capaz de manejar actividades dinámicas .
	C	Se acopla eficazmente a las diferentes circunstancias y cambia de dirección en función de las condiciones del trabajo.
	D	Ayuda a otros a ajustarse a nuevos requerimientos.
	E	Se destaca por facilitar el cambio y promueve estrategias para un rendimiento eficaz en situaciones cambiantes.

7. Compromiso con el trabajo	Niveles de competencia:	
	El análisis de cada nivel incluye el cumplimiento de los comportamientos descritos en los niveles anteriores.	
Es la capacidad de tomar conciencia sobre la importancia de cumplir con el desarrollo de su trabajo dentro del plazo estipulado. Dicho trabajo debe ser asumido con responsabilidad, poniendo el mayor esfuerzo para lograr un producto con un alto estándar de calidad que satisfaga y supere las expectativas de los clientes.	A	Logra eventualmente entregar su trabajo a tiempo y de acuerdo a lo requerido .
	B	Alcanza constantemente el estándar requerido en el cumplimiento de sus obligaciones.
	C	Cumple siempre con los niveles de calidad exigidos y constantemente muestra compromiso por realizar su trabajo correctamente.
	D	Sobrepasa el estándar requerido. Su trabajo sobresale por ser de alta calidad .
	E	Brilla en el cumplimiento de sus compromisos. Todo lo que hace lo realiza con altos niveles de excelencia . Antepone a sus intereses personales , el cumplimiento de los objetivos institucionales.

Manual de Descriptores de Puestos: Diccionario de Competencias	Aprobación:	Nivel:	Código:	FISDL
	08/03/2018	2	MA-3-Anexo I-8	

8. Servicio al cliente interno/externo	Niveles de competencia:	
	El análisis de cada nivel incluye el cumplimiento de los comportamientos descritos en los niveles anteriores.	
Implica enfocar los esfuerzos hacia satisfacer las necesidades y expectativas de los clientes, buscando la mejora en los servicios que brinda.	A	En ocasiones específicas escucha y hace preguntas sobre las necesidades de los clientes.
	B	Escucha atentamente a los clientes y busca satisfacer sus necesidades.
	C	Siempre muestra interés por cumplir con las exigencias y necesidades de los clientes. Responde a sus demandas y satisface sus expectativas.
	D	Supera las expectativas del cliente. Adapta los servicios a las necesidades del cliente. Realiza propuestas , mejora su servicio.
	E	Sorprende constantemente por su excelencia en el servicio . Es brillante y proactivo , desarrollando planes de servicio a largo plazo.

Manual de Descriptores de Puestos: Diccionario de Competencias	Aprobación:	Nivel:	Código:	FISDL
	08/03/2018	2	MA-3-Anexo I-8	

IV.4. COMPETENCIAS PERSONALES

Estas habilidades se constituyen en hábitos y comportamientos que nos distinguen como profesionales y que marcan la diferencia en el momento de emprender un proyecto, solucionar un conflicto o relacionarnos con los demás.

Estas habilidades se encuentran conforme con el cociente de inteligencia emocional y el conjunto de rasgos de personalidad, habilidades sociales, comunicación, lenguaje, hábitos personales, las relaciones y la forma de interactuar con otras personas.

Las competencias personales son llamadas blandas porque se caracterizan por su capacidad de adaptación, ya que no obedecen a una regla fija porque son evolutivas, mejorables y moldeables.



IV.4.1. COMPETENCIAS DE EFECTIVIDAD PERSONAL

9. Tenacidad / Proactividad	Niveles de competencia:
<p>Es la capacidad de persistir para lograr un propósito y no desfallecer hasta conseguirlo. Las personas que poseen esta actitud, se caracterizan porque toman el liderazgo de su propia vida, generan acciones y eligen sus propias respuestas a situaciones y circunstancias particulares.</p>	El análisis de cada nivel incluye el cumplimiento de los comportamientos descritos en los niveles anteriores.
	A En ocasiones busca obtener respuesta ante solicitudes o requerimientos para el logro de objetivos en su área de trabajo.
	B Busca frecuentemente obtener respuestas ante solicitudes o requerimientos para el logro de objetivos en su área de trabajo.
	C Busca siempre obtener respuestas ante solicitudes o requerimientos para el logro de objetivos o ejecución de nuevos proyectos en su área de trabajo.
	D Se caracteriza por ser una persona constante en la búsqueda de alternativas de solución a problemas complejos .
E Es un modelo sobresaliente de tenacidad y proactividad , por la búsqueda constante de alternativas de solución a situaciones institucionales adversas .	

Manual de Descriptores de Puestos: Diccionario de Competencias	Aprobación:	Nivel:	Código:	FISDL
	08/03/2018	2	MA-3-Anexo I-8	

10. Habilidad y actitud de aprendizaje	Niveles de competencia:
	El análisis de cada nivel incluye el cumplimiento de los comportamientos descritos en los niveles anteriores.
Es la inquietud y la curiosidad constante por adquirir nuevos conocimientos y que le permitan desempeñarse de una mejor manera en su puesto de trabajo.	A Asiste a actividades de formación que le han sido asignadas . Ha mostrado en las actividades de formación, bastante B disposición y entusiasmo por adquirir conocimientos relacionados a su trabajo.
	C Siempre muestra interés en las actividades de formación y en implementar lo aprendido en su trabajo.
	D Participa activamente en las actividades de formación. Lee y se forma por su cuenta para crecer en su desempeño.
	E Toma la iniciativa en su propia formación . Se auto-instruye constantemente y aplica siempre su saber a su puesto de trabajo o áreas de su dependencia.

11. Planificación y organización del tiempo y tareas	Niveles de competencia:
	El análisis de cada nivel incluye el cumplimiento de los comportamientos descritos en los niveles anteriores.
Se refiere a planear y organizar el tiempo en forma ordenada y ponderada, teniendo en cuenta los objetivos organizacionales y del puesto de trabajo, así como las prioridades, en el corto, mediano y largo plazo.	A Organiza y prioriza su trabajo para cumplir con sus metas.
	B Administra constantemente bien su tiempo y determina la duración y complejidad de las tareas a realizar.
	C Gestiona siempre su tiempo de forma efectiva . Utiliza eficientemente los recursos, anticipándose a posibles dificultades.
	D Ayuda a otras personas a planificar y coordinar sus trabajos de manera efectiva.
	E Es una gran ayuda , en los grupos de trabajo, para la planificación y organización de tareas complejas de impacto institucional .

12. Orientación por el orden, la calidad y la precisión	Niveles de competencia:
	El análisis de cada nivel incluye el cumplimiento de los comportamientos descritos en los niveles anteriores.
Es la preocupación por expresar la complejidad de las acciones realizadas para mantener o incrementar el orden y la precisión en el medio laboral, que oscila desde el mantener un área de trabajo ordenada y una preocupación general por la claridad hasta montar nuevos y complejos sistemas para incrementar la calidad.	A Toma algunas acciones por el orden en su área de trabajo.
	B Busca activamente lograr un nivel de calidad en las funciones y tareas de su puesto.
	C Cumple con todos los requisitos de calidad de la institución. Comprueba siempre la precisión en la ejecución de sus tareas.
	D Promueve en su área el cumplimiento de los procedimientos y brinda apoyo a los demás en temas de calidad.
	E Genera y fomenta estrategias orientadas a garantizar la calidad en toda la institución .



Manual de Descriptores de Puestos: Diccionario de Competencias	Aprobación:	Nivel:	Código:	FISDL
	08/03/2018	2	MA-3-Anexo I-8	

13. Cumplimiento de Normativas (y políticas)	Niveles de competencia:	
	El análisis de cada nivel incluye el cumplimiento de los comportamientos descritos en los niveles anteriores.	
	A	Cumple las reglas, procedimientos y políticas.
	B	Cumple las reglas, procedimientos y políticas en todo momento y eventualmente aporta nuevas ideas .
	C	Cumple las reglas, procedimientos y políticas en todo momento y siempre aporta nuevas ideas y soluciones .
	D	Respeto las normativas, procedimientos y políticas y es diligente para anticipar circunstancias que propicien cambios en las mismas.
	E	Propone modificaciones o ampliaciones a las normativas para regularizar situaciones no normadas o insuficientemente reguladas.

Hace referencia al compromiso, a un alto sentido del deber, al cumplimiento de las obligaciones en las diferentes situaciones laborales de la institución y otras normativas aplicables a su puesto.

14. Manejo del estrés y la presión	Niveles de competencia:	
	El análisis de cada nivel incluye el cumplimiento de los comportamientos descritos en los niveles anteriores.	
	A	Responde, algunas veces, adecuadamente ante situaciones difíciles, controlando sus reacciones.
	B	Tolera la presión ante situaciones tensas y busca ayuda para solucionar el problema.
	C	Maneja siempre la presión y responde bien ante situaciones difíciles, resolviendo situaciones por su cuenta .
	D	Aporta ideas claras en situaciones de alta presión, dirigiendo sus esfuerzos y el de otros a buscar soluciones .
	E	Mantiene control emocional en situaciones de alta presión, tomando grandes decisiones de impacto institucional .

Se refiere a mantenerse estable ante situaciones de mucha presión, desacuerdo y dificultad.

IV.4.2. COMPETENCIAS DE MANEJO Y ADMINISTRACIÓN INTERPERSONAL

15. Habilidad de Comunicación	Niveles de competencia:	
	El análisis de cada nivel incluye el cumplimiento de los comportamientos descritos en los niveles anteriores.	
	A	Se comunica, algunas veces, con claridad y se le facilita escuchar a los demás.
	B	Escucha frecuentemente a los otros y suele darse a entender cuando expresa sus opiniones e ideas.
	C	Demuestra seguridad al expresarse y es muy hábil para escuchar y comprender la información que recibe.
	D	Hace comprensible la información que transmite y fomenta el diálogo abierto . Alienta el intercambio de información e ideas.
	E	Es brillante en la transmisión y recepción de ideas de forma clara y fluida. Promueve y fomenta la comunicación abierta.

Es la capacidad de informar clara, concisa, y efectivamente la información, tanto de forma oral como escrita a diversos receptores, desde una sola persona a diversos tipos de grupos, es decir, facilita la comprensión mutua entre emisor y receptor, incluso ante audiencias muy variadas.

Manual de Descriptores de Puestos: Diccionario de Competencias	Aprobación:	Nivel:	Código:	FISDL
	08/03/2018	2	MA-3-Anexo I-8	

16. Inteligencia Emocional	Niveles de competencia:			
	El análisis de cada nivel incluye el cumplimiento de los comportamientos descritos en los niveles anteriores.			
Es la capacidad de reconocer nuestros propios sentimientos, los de los demás, motivarnos y manejar adecuadamente las relaciones que sostenemos con los demás y con nosotros mismos. Incluye al conjunto de destrezas de gestión personal y destrezas sociales que nos permiten triunfar en el puesto de trabajo y en la vida en general.	A	Expresa sus sentimientos ante diferentes circunstancias, manifestando un conocimiento básico de sí mismo.		
	B	Manifiesta un conocimiento básico de sí mismo y controla algunas veces sus emociones ante situaciones adversas.		
	C	Controla siempre sus emociones y encuentra internamente su propia energía motivadora ante situaciones adversas.		
	D	Controla siempre sus propias emociones y se automotiva. Es una persona considerada ante sentimientos y emociones de los otros .		
	E	Sobresale por su entusiasmo y sociabilidad . Controla sus propias emociones. Inspira y motiva a los demás.		

17. Manejo de Relaciones Humanas	Niveles de competencia:			
	El análisis de cada nivel incluye el cumplimiento de los comportamientos descritos en los niveles anteriores.			
Consiste en actuar para establecer y mantener relaciones cordiales, recíprocas y cálidas con distintas personas. Habilidad para entender, escuchar y comprender a los demás	A	A veces es respetuoso en sus relaciones con los demás.		
	B	Generalmente muestra interés por establecer buenas relaciones dentro de su equipo de trabajo.		
	C	Mantiene buenas relaciones con todo tipo de personas dentro de la institución. Es capaz de comprender a los demás cuando están en una situación difícil.		
	D	Establece relaciones interpersonales constructivas y efectivas . Es hábil para facilitar un ambiente de confianza dentro de su equipo de trabajo.		
	E	Facilita las buenas relaciones interpersonales en todas las áreas dentro de la Institución, con las que tiene relación . Es hábil para mediar con las personas incluso en situaciones muy tensas.		

18. Responsabilidad organizacional	Niveles de competencia:			
	El análisis de cada nivel incluye el cumplimiento de los comportamientos descritos en los niveles anteriores.			
Es la búsqueda de excelencia en el trabajo. Se identifica con la Institución y se compromete al cumplimiento de objetivos y metas.	A	Cumple con sus responsabilidades de acuerdo a instrucciones .		
	B	Cumple con sus responsabilidades incorporando ideas nuevas. Defiende los intereses de su área y de la organización .		
	C	Es responsable y comprometido . Defiende los intereses de la organización, genera y propone ideas y soluciones .		
	D	Trabaja con objetivos y metas retadoras, no se limita a lo que su descriptor de puesto establece, sino que busca superar lo esperado con excelencia .		
	E	Desarrolla y crea procesos organizacionales orientados a superar constantemente las metas ya establecidas.		

Manual de Descriptores de Puestos: Diccionario de Competencias	Aprobación:	Nivel:	Código:	FISDL
	08/03/2018	2	MA-3-Anexo I-8	

IV.4.3. COMPETENCIAS GERENCIALES Y DIRECTIVAS

19. Liderazgo	Niveles de competencia:	
	El análisis de cada nivel incluye el cumplimiento de los comportamientos descritos en los niveles anteriores.	
	A	En ocasiones anima a los demás.
	B	Casi siempre, toma la iniciativa y motiva a su equipo de trabajo en el cumplimiento de los objetivos.
	C	Motiva siempre a quienes le rodean, a cumplir objetivos del equipo .
	D	Motiva siempre y da optimismo hacia su equipo a cumplir los objetivos institucionales con excelencia, aunque esté en desacuerdo con las decisiones superiores tomadas o giradas .
E	Es un modelo que inspira y transmite compromiso para cumplir con los objetivos de la institución.	
Capacidad de guiar a los demás hacia el logro de objetivos con entusiasmo, compromiso y confianza.		

20. Desarrollo de Personas (Recursos Humanos)	Niveles de competencia:	
	El análisis de cada nivel incluye el cumplimiento de los comportamientos descritos en los niveles anteriores.	
	A	Mantiene informada a su jefatura inmediata sobre sus progresos y proporciona apoyo e instrucción a otros en la ejecución de tareas.
	B	Ayuda alguna vez, a otros a alcanzar sus metas y es capaz de brindar asesoría personalizada, retroalimentación puntual y motivación propositiva .
	C	Constantemente motiva y fomenta el desarrollo de actitudes positivas, capacidades y habilidades en los miembros de su equipo.
	D	Sobresale por su capacidad de hacer que otros se inspiren , desarrollen, formen y crezcan sus habilidades técnicas y humanas.
E	Genera y gestiona acciones de desarrollo y crecimiento humano y profesional del personal que le rodea.	
Brinda a la persona retroalimentación sobre el desempeño del equipo. Identifica y promueve oportunidades para generar motivación a través del entrenamiento, capacitación y desarrollo técnico y humano		

21. Habilidad para delegar y empoderar (coaching)	Niveles de competencia:	
	El análisis de cada nivel incluye el cumplimiento de los comportamientos descritos en los niveles anteriores.	
	A	Toma, alguna vez, acciones de delegación basado en la capacidad de las personas y muestra respeto hacia sus responsabilidades.
	B	Generalmente , delega tareas y se preocupa por buscar mecanismos de delegación que den buenos resultados .
	C	Siempre comparte la responsabilidad de tomar decisiones y de afrentar las consecuencias mediante estrategias de delegación.
	D	Es muy hábil apoyándose en otras personas en la ejecución de tareas y decisiones importantes . Es una persona estratega en el uso de mecanismos de empoderamiento.
E	Instruye y enseña a integrantes del equipo en el uso de mecanismos de empoderamiento .	
Capacidad para utilizar la posición de sus colaboradores para delegarles la toma de decisiones, así como otras responsabilidades en forma apropiada.		

Manual de Descriptores de Puestos: Diccionario de Competencias	Aprobación:	Nivel:	Código:	FISDL
	08/03/2018	2	MA-3-Anexo I-8	

22. Resolución de problemas y conflictos	Niveles de competencia:
<p>Esta competencia se refiere al nivel de análisis y de solución de problemas requerido por las funciones asignadas a un Cargo que el trabajador debe desempeñar y la responsabilidad por la toma de decisiones en la solución de los mismos.</p>	El análisis de cada nivel incluye el cumplimiento de los comportamientos descritos en los niveles anteriores.
	A Muestra alguna habilidad para lograr acuerdos satisfactorios relacionados con su cargo de trabajo, el cual desarrolla de forma repetitiva y con alguna variación.
	B Toma ciertas decisiones ante la variación de su trabajo, auxiliándose de precedentes y supervisión para la resolución de conflictos.
	C Analiza situaciones críticas o problemas complejos y toma decisiones de relativa trascendencia. Trabaja de forma diversificada seleccionando cautelosamente los procedimientos y el uso ocasional de nuevas prácticas.
	D Resuelve problemas complejos y toma decisiones de importante trascendencia para la organización. Analiza y busca nuevas estrategias de solución.
	E Toma decisiones críticas de gran impacto para la organización. Desarrolla nuevos conceptos y aplica técnicas analíticas altamente avanzadas para la solución de situaciones complejas.

23. Pensamiento crítico (Pensamiento estratégico)	Niveles de competencia:
<p>Es la capacidad de ajustarse ingeniosamente a la realidad interna y externa, distribuir los recursos y establecer los planes de acción necesarios para alcanzar los objetivos fijados.</p>	El análisis de cada nivel incluye el cumplimiento de los comportamientos descritos en los niveles anteriores.
	A Es capaz de definir y priorizar tareas y actividades que le permiten cumplir con sus metas.
	B Es capaz de establecer objetivos y actividades eficientemente, definiendo planes de acción de acuerdo a los objetivos fijados.
	C Define acciones acertadas y establece planes de acción creativos ante necesidades internas y del entorno.
	D Sobresale por su capacidad de maniobra y es reconocida su habilidad para generar soluciones oportunas.
	E Es brillante en la creación de soluciones y de planes de acción orientados a conducir a la Institución hacia su excelencia.

Manual de Descriptores de Puestos: Diccionario de Competencias	Aprobación:	Nivel:	Código:	FISDL
	08/03/2018	2	MA-3-Anexo I-8	

IV.5. COMPETENCIAS TÉCNICAS

Competencias específicas, técnicas, funcionales o relacionadas con el puesto, se refieren en general a los conocimientos y habilidades para llevar a cabo una determinada tarea, adquiridas por medio del entrenamiento, la educación o aprendidas en el trabajo. Las Competencias Específicas o habilidades duras (parte del cociente intelectual de una persona), son las exigencias profesionales de un trabajo y muchas otras actividades relacionadas.

Cuando relacionamos nuestras habilidades específicas con las de gestión, abrimos el abanico de nuestras posibilidades de interacción e interrelación y ese avanzar de la teoría a la práctica requiere de un espacio o entorno en el que el aprendizaje y el compartir conocimientos y experiencias puedan darse entre pares y en confianza.



24. Búsqueda de información	Niveles de competencia:
	<p>Es la inquietud constante por saber más sobre cosas, hechos o personas a nivel institucional. Puede implicar el pedir una información concreta y el resolver discrepancias haciendo una serie de preguntas, para lo cual aprovecha las reuniones informales periódicas, lectura de ciertas publicaciones, entre otros.</p>
<p>A En ocasiones específicas, toma acciones por indagar y buscar en la investigación una necesidad por saciar la curiosidad del saber y del conocimiento en relación a su puesto de trabajo</p>	
<p>B Regularmente, toma acciones en investigar y satisfacer su curiosidad del conocimiento y del saber en relación a su quehacer institucional.</p>	
<p>C Indaga e investiga siempre el saber y el conocimiento. Suele ser insistente en la información que busca y aplica lo investigado a sus quehaceres laborales.</p>	
<p>D Reconoce dónde encontrar la información y la comparte. Es un referente para los demás.</p>	
<p>E Promueve iniciativas para la implementación de métodos y herramientas que faciliten el trabajo en diferentes áreas. Brinda propuestas de solución para la mejora de procesos basados en los resultados de su investigación.</p>	

Manual de Descriptores de Puestos: Diccionario de Competencias	Aprobación:	Nivel:	Código:	FISDL
	08/03/2018	2	MA-3-Anexo I-8	

25. Credibilidad técnica	Niveles de competencia:	
	El análisis de cada nivel incluye el cumplimiento de los comportamientos descritos en los niveles anteriores.	
Es la capacidad necesaria para generar credibilidad en los demás sobre la base de los conocimientos y habilidades técnicas de su especialidad.	A	Cuenta con las evidencias de los conocimientos técnicos requeridos en su área de especialidad y resuelve los problemas presentados con ayuda y supervisión .
	B	Muestra dominio sobre los conocimientos técnicos y resuelve problemas de forma autónoma. Atiende y da seguimiento a los requerimientos de los clientes.
	C	Su conocimiento técnico le permite proponer alternativas para resolver problemas relacionados con su especialidad. Goza de confianza y credibilidad ante clientes internos y externos .
	D	Cuenta con evidencias de un profundo conocimiento técnico que aplica a la solución de problemas con creatividad e innovación. Instruye al personal cuando es requerido.
	E	Es un referente para la consulta y la toma de decisiones Institucionales. Es una persona apta para representar a la organización ante requerimientos técnicos externos.

26. Manejo de tecnología	Niveles de competencia:	
	El análisis de cada nivel incluye el cumplimiento de los comportamientos descritos en los niveles anteriores.	
Se refiere al uso eficiente de la tecnología incluyendo el manejo de paquetes computacionales (ordenadores de texto, hojas de cálculo, etc.) en función del desarrollo de las labores asignadas.	A	Utiliza eventualmente algunos equipos tecnológicos básicos como fotocopidora, calculadora, teléfono, etc.
	B	Maneja constantemente equipo tecnológico básico. Eventualmente hace uso de equipo de cómputo . Utiliza tiempo para capacitarse en el uso de aquellas herramientas que no maneja.
	C	Maneja muy bien el equipo computacional, paquetes utilitarios básicos e instrumentos tecnológicos, como parte de su trabajo.
	D	Se actualiza y crea nuevas herramientas básicas y documentos utilizando instrumentos tecnológicos. Enseña a sus pares a usar aquellas herramientas que estos desconocen.
	E	Es un referente en el manejo de herramientas tecnológicas. Propone el uso de nuevas herramientas tecnológicas para lograr mayor eficacia y eficiencia en los procesos.

Manual de Descriptores de Puestos: Diccionario de Competencias	Aprobación:	Nivel:	Código:	FISDL
	08/03/2018	2	MA-3-Anexo I-8	

27. Manejo de la información	Niveles de competencia:
<p>Se refiere al uso eficiente de la información y la habilidad requerida para la redacción y levantamiento de documentos organizacionales.</p>	El análisis de cada nivel incluye el cumplimiento de los comportamientos descritos en los niveles anteriores.
	A Cumple con las políticas de confidencialidad e integridad de la información. Utiliza regularmente las herramientas de ofimática ¹ en su puesto de trabajo.
	B Protege los activos de la información en la organización. Sabe utilizar las herramientas de ofimática para facilitar, optimizar y automatizar las tareas referentes a las actividades asignadas.
	C Organiza, guarda y maneja de forma adecuada la información a su cuidado. Elabora documentos conforme a los requerimientos institucionales. Identifica y localiza fuentes de información confiables.
	D Transmite información oportuna, objetiva y de calidad en los canales adecuados. Recopila información de diversas fuentes, la analiza y la comparte con su equipo y otros equipos para asegurar la adecuada toma de decisiones.
	E Muestra un dominio amplio de conceptos, datos e información relevante para orientar a la organización hacia el logro de sus objetivos. Promueve el cumplimiento de las políticas de seguridad de la información.

28. Habilidad de gestión de la información en herramientas tecnológicas	Niveles de competencia.
<p>Se refiere a la capacidad de transferir a una herramienta tecnológica la información que se maneja en las áreas de trabajo.</p>	El análisis de cada nivel incluye el cumplimiento de los comportamientos descritos en los niveles anteriores.
	A Incorpora información laboral propia en los softwares requeridos con ayuda.
	B Incorpora información laboral propia en los softwares requeridos de forma autónoma.
	C Incorpora información laboral propia y de otros en los softwares requeridos de forma autónoma.
	D Capacidad para incorporar información de personal del área a sistemas de información y tiene accesos para la modificación de la configuración de los sistemas.
	E Administra los sistemas que alimenta toda la información institucional y orienta a otros. Propone, gestiona e implementa la adquisición o mejora de nuevos sistemas.

¹ Ofimática: Automatización, mediante sistemas electrónicos, de las comunicaciones y procesos administrativos en las oficinas.
Fuente: Diccionario de la Real Academia Española.

Manual de Descriptores de Puestos: Diccionario de Competencias	Aprobación:	Nivel:	Código:	FISDL
	08/03/2018	2	MA-3-Anexo I-8	

29. Análisis numérico		Niveles de competencia:	
		El análisis de cada nivel incluye el cumplimiento de los comportamientos descritos en los niveles anteriores.	
Habilidad para analizar, organizar y presentar datos numéricos: financieros y estadísticos.	A	Analiza, en ocasiones específicas, datos numéricos de resultados de alguna actividad vinculada con su área, con alguna supervisión.	
	B	Verifica que la información numérica que maneja sea la correcta detectando posibles errores de cálculo.	
	C	Desarrolla cuadros de presentación y operaciones numéricas de dificultad moderada, identificando y resaltando los datos relevantes para el análisis.	
	D	Analiza, organiza y presenta datos numéricos de manera exacta. Utiliza fórmulas y herramientas estadísticas.	
	E	Efectúa análisis numéricos complejos, operaciones matemáticas de alto nivel y cálculos de estándar profesional. Elabora y presenta informes del análisis de la información.	

Manual de Descriptores de Puestos: Diccionario de Competencias	Aprobación:	Nivel:	Código:	FISDL
	08/03/2018	2	MA-3-Anexo I-8	

IV.6. NIVEL DE DESARROLLO DE CADA COMPETENCIA

Los niveles de competencia y las medidas que describen cada uno de los cinco grados marcados indican un diferente nivel de desarrollo manifiesto en cada competencia, los cuales en alguna medida están relacionados con sus responsabilidades laborales. Se detalla a continuación la descripción de cada uno de los niveles de competencia.



Para cada nivel de competencia, en el que se incluyen las unidades de competencia, es posible establecer un grado de dominio con el objetivo de precisar si los conocimientos y las técnicas que abarca son dominados por el individuo, marcando una diferencia en la exigencia del desarrollo de dichas competencias. De esta forma, para los niveles Ejecutivos y Jefaturas en general, se solicita un desarrollo de competencias de grado E o D, para los niveles Intermedios se solicita un grado de alrededor de C y en los niveles Iniciales un grado A o B.

Manual de Descriptores de Puestos: Diccionario de Competencias	Aprobación:	Nivel:	Código:	FISDL
	08/03/2018	2	MA-3-Anexo I-8	

CALIF.	CALIFICATIVOS	PROFUNDIDAD	FRECUENCIA CON QUE SE MANIFIESTA LA COMPETENCIA	INTENSIDAD CON QUE SE EXPRESA LA COMPETENCIA
A	<i>Iniciado</i>	<i>Tiende a</i>	<i>Algunas veces</i>	<i>Mínima (Se ven algunas conductas)</i>
B	<i>Activo</i>	<i>Bastante</i>	<i>Generalmente (Casi siempre)</i>	<i>Moderadamente (tiende a mostrarla)</i>
C	<i>Autónomo</i>	<i>Mucho</i>	<i>Constantemente</i>	<i>Regularmente (según requerimiento)</i>
D	<i>Experto</i>	<i>Sobresaliente</i>	<i>Siempre</i>	<i>Sobresaliente (la muestra más que la mayoría)</i>
E	<i>Estratega</i>	<i>Excepcional o brillante</i>	<i>Siempre y es un modelo</i>	<i>Excepcional (Brillante)</i>

CALIF.	FRECUENCIA CON QUE SE MANIFIESTA LA COMPETENCIA	SUPERVISIÓN Y AUTONOMÍA	IMPACTO
A	<i>Algunas veces</i>	<i>Ejecuta con supervisión constante y dirigida</i>	<i>En sí mismo</i>
B	<i>Generalmente (casi siempre)</i>	<i>Ejecuta con supervisión intermitente e indirecta</i>	<i>Con convicción</i>
C	<i>Constantemente</i>	<i>Ejecuta con autonomía. Sin supervisión</i>	<i>Según se requiere</i>
D	<i>Siempre</i>	<i>Hace adecuaciones o sugerencias a la ejecución</i>	<i>En otras personas</i>
E	<i>Siempre y es un modelo</i>	<i>Enseña y entrena a otros en la ejecución</i>	<i>En otros grupos</i>

Manual de Descriptores de Puestos: Diccionario de Competencias	Aprobación:	Nivel:	Código:	FISDL
	08/03/2018	2	MA-3-Anexo I-8	

HISTORIAL DE CAMBIOS

VERSIÓN ANTERIOR	VERSIÓN ACTUAL	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO	APROBACIÓN (Instancia/Fecha)	VIGENCIA (Fecha)
N/A	2.0	Revisión y actualización completa del Manual	Consejo de Administración Sesión: DL-641 / 2011 Fecha: 20 de enero de 2011.	20/01/2011
2.0	3.0	Revisión y actualización completa del Manual	Consejo de Administración Sesión: DL-708 / 2012 Fecha: 03 de Mayo de 2012.	07/05/2012
3.0	4.0	Revisión y actualización completa del Manual	Consejo de Administración Sesión: DL-750 / 2012 Fecha: 21 de Febrero de 2013.	21/02/2013
4.0	5.0	Revisión y Actualización del Manual completo. Modificación del enfoque de evaluación de las competencias, eliminando los niveles (alto, medio, bajo), sustituyéndolos por grados (c, b, a) respectivamente.	Consejo de Administración Sesión: DL-799/2014 Fecha: 06 de Febrero de 2014.	01 de Febrero de 2014.
5.0	6.0	Revisión y Actualización del Manual completo.	Consejo de Administración Sesión: DL-857/2015 Fecha: 07 de mayo de 2015.	07 de mayo de 2015.
6.0	7.0	Revisión y actualización completa del Manual.	Consejo de Administración Sesión: DL-902/2016 Fecha: 14 de abril de 2016.	01 de mayo de 2016.
7.0	8.0	Manual completo	Consejo de Administración Sesión: DL-1003/2018 Fecha: 08 de marzo de 2018	19 de marzo de 2018