

1. DATOS DE IDENTIFICACIÓN DEL PUESTO		3. RELACIONES INTERNAS Y EXTERNAS		4. INSTRUCCIÓN FORMAL REQUERIDA	
Código:	04.02.01.03.02.01	INTERFAZ:		Nivel de Instrucción:	Tercer Nivel
Denominación del Puesto:	Supervisor de Pasajes	Internas: Coordinación General Financiera, Administración General, Asistentes de Despacho, Miembros de seguridad de las autoridades, Escolta Legislativa, todos los procesos. Externas: Agencias de viajes, Línea Aérea TAME			
Nivel:	Profesional				
Unidad Administrativa:	Coordinación General Administrativa				
Rol:	Ejecución y Supervisión de Procesos				
Grupo Ocupacional:	Servidor Legislativo 13				
Grado:	13				
Ámbito:	Nacional			Área de Conocimiento:	Administración, afines
2. MISIÓN		5. EXPERIENCIA LABORAL REQUERIDA			
Supervisar y ejecutar actividades de emisión de tickets aéreos nacionales e internacionales con sustento en la normativa y procedimientos vigentes que facilite el desplazamiento del personal		Tiempo de Experiencia:	6 Años		
		Especificidad de la experiencia	Asistencia administrativa, tramitación y logística para emisión de pasajes aéreos o similares		
		6. CAPACITACIÓN REQUERIDA PARA EL PUESTO			
		Temática de la Capacitación			
		Relacionada con los conocimientos adicionales			
7. ACTIVIDADES ESENCIALES		8. CONOCIMIENTOS ADICIONALES RELACIONADOS A LAS ACTIVIDADES ESENCIALES		9. COMPETENCIAS TÉCNICAS	
Analiza y asigna los requerimientos de subsidios terrestres, reembolsos, solicitud de comisiones de servicios para su procesamiento	Normativa relacionada con el área, Ofimática	Denominación de la Competencia	Nivel	Comportamiento Observable	
		Desarrollo estratégico del Talento Humano	Medio	Utiliza herramientas existentes o nuevas en la organización para el desarrollo de los colaboradores en función de las estrategias de la organización. Promueve acciones de desarrollo.	
Verifica los documentos que van a ser remitidos a la Coordinación General Financiera	Normativa relacionada con el área, Ofimática	Denominación de la Competencia	Nivel	Comportamiento Observable	
		Orientación / Asesoramiento	Medio	Ofrece guías a equipos de trabajo para el desarrollo de planes, programas y otros.	
Valida y controla los rubros facturados por aerolíneas	Normativa relacionada con el área, Ofimática	Denominación de la Competencia	Nivel	Comportamiento Observable	
		Planificación y Gestión	Bajo	Establece objetivos y plazos para la realización de las tareas o actividades, define prioridades, controlando la calidad del trabajo y verificando la información para asegurarse de que se han ejecutado las acciones previstas.	
Emite recibos de boletos aéreos nacionales e internacionales	Normativa relacionada con el área, Ofimática	Denominación de la Competencia	Nivel	Comportamiento Observable	
		Pensamiento Conceptual	Medio	Analiza situaciones presentes utilizando los conocimientos teóricos o adquiridos con la experiencia. Utiliza y adapta los conceptos o principios adquiridos para solucionar problemas en la ejecución de programas, proyectos y otros.	
Gestiona las emisiones y/o renovaciones de tarjetas VIP	Normativa relacionada con el área, Ofimática	Denominación de la Competencia	Nivel	Comportamiento Observable	
		Identificación de Problemas	Medio	Identifica los problemas en la entrega de los productos o servicios que genera la unidad o proceso; determina posibles soluciones.	
10. COMPETENCIAS CONDUCTUALES					
Gestiona, propone mejoras, evalúa y socializa el proceso a su cargo.	Normativa relacionada con el área, Ofimática	Denominación de la Competencia	Nivel	Comportamiento Observable	
		Trabajo en Equipo	Alto	Crea un buen clima de trabajo y espíritu de cooperación. Resuelve los conflictos que se puedan producir dentro del equipo. Se considera que es un referente en el manejo de equipos de trabajo. Promueve el trabajo en equipo con otras áreas de la organización.	
Gestiona, propone mejoras, evalúa y socializa el proceso a su cargo.	Normativa relacionada con el área, Ofimática	Denominación de la Competencia	Nivel	Comportamiento Observable	
		Orientación de Servicio	Alto	Demuestra interés en atender a los clientes internos o externos con rapidez, diagnostica correctamente la necesidad y plantea soluciones adecuadas.	
Gestiona, propone mejoras, evalúa y socializa el proceso a su cargo.	Normativa relacionada con el área, Ofimática	Denominación de la Competencia	Nivel	Comportamiento Observable	
		Flexibilidad	Medio	Modifica su comportamiento para adaptarse a la situación o a las personas. Decide qué hacer en función de la situación.	
Gestiona, propone mejoras, evalúa y socializa el proceso a su cargo.	Normativa relacionada con el área, Ofimática	Denominación de la Competencia	Nivel	Comportamiento Observable	
		Conocimiento del Entorno Organizacional	Medio	Identifica, describe y utiliza las relaciones de poder e influencia existentes dentro de la institución, con un sentido claro de lo que es influir en la institución.	
Gestiona, propone mejoras, evalúa y socializa el proceso a su cargo.	Normativa relacionada con el área, Ofimática	Denominación de la Competencia	Nivel	Comportamiento Observable	
		Iniciativa	Alto	Se anticipa a las situaciones con una visión de largo plazo; actúa para crear oportunidades o evitar problemas que no son evidentes para los demás. Elabora planes de contingencia. Es promotor de ideas innovadoras.	

1. DATOS DE IDENTIFICACIÓN DEL PUESTO		3. RELACIONES INTERNAS Y EXTERNAS		4. INSTRUCCIÓN FORMAL REQUERIDA	
Código:	04.02.01.03.02.02	INTERFAZ:		Nivel de Instrucción:	Tercer Nivel
Denominación del Puesto:	Especialista de Pasajes	Internas: Todos los procesos Externas: Agencias de viajes, Línea Aérea TAME			
Nivel:	Profesional				
Unidad Administrativa:	Coordinación General Administrativa				
Rol:	Ejecución de procesos				
Grupo Ocupacional:	Servidor Legislativo 12				
Grado:	12				
Ámbito:	Nacional			Área de Conocimiento:	Administración, afines
2. MISIÓN		5. EXPERIENCIA LABORAL REQUERIDA			
Gestionar la emisión de tickets aéreos nacionales e internacionales con sustento en la normativa y procedimientos vigentes que facilite el desplazamiento del personal		Tiempo de Experiencia:	5 Años		
		Especificidad de la experiencia	Asistencia administrativa, tramitación y logística para emisión de pasajes aéreos o similares		
		6. CAPACITACIÓN REQUERIDA PARA EL PUESTO			
		Temática de la Capacitación			
		Relacionada con los conocimientos adicionales			
		9. COMPETENCIAS TÉCNICAS			
		Denominación de la Competencia	Nivel	Comportamiento Observable	
		Recibe requerimientos de subsidios terrestres, reembolsos, solicitud de comisiones de servicios	Normativa relacionada con el área, Ofimática.	Orientación / Asesoramiento	Bajo
Verifica que la documentación recibida cumpla con los requisitos establecidos para su procesamiento	Normativa relacionada con el área, Ofimática.	Pensamiento Conceptual	Medio	Analiza situaciones presentes utilizando los conocimientos teóricos o adquiridos con la experiencia. Utiliza y adapta los conceptos o principios adquiridos para solucionar problemas en la ejecución de programas, proyectos y otros.	
		Recopilación de Información	Bajo	Busca información con un objetivo concreto a través de preguntas rutinarias.	
Controla la emisión de boletos aéreos nacionales para el cálculo de pago de los subsidios terrestres	Normativa relacionada con el área, Ofimática.	Identificación de Problemas	Bajo	Compara información sencilla para identificar problemas.	
		Comprensión Oral	Medio	Escucha y comprende los requerimientos de los clientes internos y externos y elabora informes.	
10. COMPETENCIAS CONDUCTUALES					
Denominación de la Competencia	Nivel	Comportamiento Observable			
Realiza la compra de boletos aéreos nacionales e internacionales	Normativa relacionada con el área, Ofimática.	Trabajo en Equipo	Medio	Promueve la colaboración de los distintos integrantes del equipo. Valora sinceramente las ideas y experiencias de los demás; mantiene un actitud abierta para aprender de los demás.	
Elabora recibos de boletos aéreos nacionales e internacionales	Normativa relacionada con el área, Ofimática.	Orientación de Servicio	Bajo	Actúa a partir de los requerimientos de los clientes, ofreciendo propuestas estandarizadas a sus demandas.	
		Orientación a los Resultados	Medio	Modifica los métodos de trabajo para conseguir mejoras. Actúa para lograr y superar niveles de desempeño y plazos establecidos.	
Tramita las emisiones y/o renovaciones de tarjetas VIP	Normativa relacionada con el área, Ofimática.	Flexibilidad	Medio	Modifica su comportamiento para adaptarse a la situación o a las personas. Decide qué hacer en función de la situación.	
		Conocimiento del Entorno Organizacional	Bajo	Utiliza las normas, la cadena de mando y los procedimiento establecidos para cumplir con sus responsabilidades. Responde a los requerimientos explícitos.	