

# COMPETENCIAS BÁSICAS

## 1 Conocimiento y autodesarrollo

*1.1 Autoformación. Ampliar conocimientos acerca de la propia especialización, ocupación o profesión. Capacidad de utilizar y ampliar el conocimiento técnico o de conseguir que los demás adquieran conocimientos relacionados con el trabajo.*

*1.2 Preocupación por conocer las condiciones específicas del entorno de trabajo. Dominar información actualizada sobre el entorno (p.ej. social, cultural, laboral) de la Universidad, y aquellos relacionados con la actividad profesional y los clientes.*

*1.3 Excelencia en el trabajo en cuanto a mostrar amplios conocimientos en los temas del área de la cual se es responsable.*

*1.4 Compartir el conocimiento profesional*

*1.5 Conocimiento de los servicios, recursos, organización de la UCO, normativa, etc.*

*1.6 Motivación por mejorar profesionalmente. Ambición profesional. Intentar alcanzar posiciones más altas en la organización, mostrando conductas orientadas al desarrollo de carrera y al éxito. Esforzarse por el propio desarrollo profesional.*

## 2 Orientación al cliente

*2.1 Demostrar sensibilidad hacia las necesidades o demandas de los clientes, con el objetivo de anticiparse, reconocerlas y satisfacerlas. Actitud permanente de preocupación por la satisfacción y el beneficio de los clientes. Conoce las necesidades y formas de atención al cliente para adaptar en consecuencia la forma específica de desempeñar la actividad desde su puesto. Busca la forma de incrementar la satisfacción de los clientes, les brinda desinteresadamente la ayuda necesaria.*

*2.2 En la interacción presencial, por teléfono o medio escrito, despliega habilidades de relación con los clientes y se preocupa por desarrollarlas. Los trata de manera cortés y correcta. Informa con*

*veracidad, sabe dónde derivarlo, cuida la presencia y el impacto personal hacia el cliente. Atiende con paciencia y autocontrol las situaciones de reclamación o quejas. Se preocupa por escuchar al cliente. Utiliza un lenguaje claro para el cliente y positivo. Le dedica el tiempo y esfuerzo necesarios.*

### 3 Compromiso

*3.1 Actitud de fidelidad y lealtad hacia la Institución y sus fines. Deseo de orientar su comportamiento en la dirección indicada por las necesidades, prioridades y objetivos de la UCO.*

*3.2 Fomenta el prestigio y la buena imagen de la Universidad.*

*3.3 Muestra disponibilidad y antepone los objetivos de la Organización a los personales.*

*3.4 Sentir como propios los objetivos de la organización. Apoyar e instrumentar decisiones comprometido por completo con el logro de objetivos comunes*

### 4 Trabajo en equipo

*4.1 Capacidad de trabajar, y hacer que los demás trabajen, colaborando unos con otros. Es la habilidad para participar activamente de la obtención de una meta común, incluso cuando la colaboración conduce a una meta que no está directamente relacionada con el interés propio. Supone facilidad para la relación interpersonal y la capacidad de comprender la repercusión de las propias acciones sobre el éxito de las acciones de los demás.*

*4.2 Capacidad para trabajar con los demás en la consecución de metas comunes. Las personas dotadas de esta competencia: Tienen que equilibrar que las personas se centren en la tarea con la atención a las relaciones, colaborar y compartir planes, información y recursos, promover un clima de amistad y cooperación, buscar y alentar las oportunidades de colaboración.*

## 5 Innovación

*5.1 Descubrir soluciones imaginativas de problemas relacionados con el trabajo y aportando enfoques novedosos, más allá de las soluciones, métodos y formas clásicas de resolución. Las personas con esta competencia permanecen abiertas a las nuevas ideas y enfoques, y tienen que buscar nuevas ideas de una amplia variedad de fuentes, aportar soluciones originales a los problemas, adoptar nuevas perspectivas y asumir nuevos riesgos en su planificación.*

*5.2 Capacidad para modificar las cosas, incluso partiendo de formas o situaciones no pensadas con anterioridad. Implica idear soluciones nuevas y diferentes ante problemas o situaciones requeridos por el propio puesto, la unidad funcional, la UCO o los usuarios.*

*5.3 Facilidad para cambiar de criterios y orientación de la propia forma de pensar y enjuiciar situaciones, personas y cosas cuando cambian las premisas básicas, las condiciones o se recibe nueva información. Está asociada a la versatilidad cognitiva, a la capacidad para cambiar creencias y formas de interpretar la realidad. Vinculada estrechamente a la capacidad para la revisión crítica.*

*5.4 Capacidad para conducir a su grupo en función de la correcta comprensión de los escenarios cambiantes de las políticas de la organización.*

## COMPETENCIAS FUNDAMENTALES Y DE ÉXITO

### 6 Búsqueda de información

*6.1 Curiosidad y deseo por obtener información amplia y también concreta para llegar al fondo de los asuntos. Investigación y búsqueda de datos.*

*6.2 Búsqueda documental*

### 7 Confiabilidad

*7.1 Ser íntegro y ser responsable. Las personas dotadas de esta competencia: Tienen que procurar que sus acciones sigan criterios éticos, su honradez y sinceridad tiene que proporcionar confianza a los demás, ser capaces de admitir sus propios errores y no dejar de señalar las acciones poco éticas de los demás, adoptar posturas firmes y fundamentadas en sus principios aunque resulten impopulares, cumplir sus compromisos y promesas, responsabilizarse de sus objetivos, ser organizados y cuidadosos en su trabajo.*

*7.2 Discreción. Vela por la confidencialidad de datos, información sensible y/o personal o que pueda comprometer a la Organización. (RAE: Sensatez para formar juicio y tacto para hablar u obrar. Reserva, prudencia, circunspección).*

*7.3 Sentir y obrar en todo momento consecuentemente con los valores morales y las buenas costumbres y prácticas profesionales, respetando las políticas organizacionales.*

## 8 Diligencia

*8.1 Eficacia y agilidad en su actuación con sentido de coste e iniciativa. Prontitud para actuar.*

*8.2 Actúa con autonomía ante las pequeñas dificultades o problemas que surgen en el día a día de la actividad. Supone responder de manera proactiva ante las desviaciones o dificultades, sin esperar a efectuar todas las consultas a la línea jerárquica, evitando así el agravamiento de problemas de importancia menor.*

*8.3 Anticipa dificultades y potenciales problemas y actúa en consecuencia para procurar su prevención.*

## 9 Organización y planificación

*9.1 Determina eficazmente las metas y prioridades estipulando la acción, los plazos y los recursos requeridos para alcanzarlos.*

*9.2 Organiza eficazmente la propia agenda de actividades, estableciendo las prioridades necesarias y utilizando el tiempo personal de forma eficiente.*

*9.3 Sigue criterios de orden y claridad en la realización de sus tareas.*

*9.4 Actúa de manera meticulosa, evita errores y presta atención a los detalles en su labor.*

## 10 Construcción de relaciones

*10.1 Capacidad para crear y mantener contactos amistosos con personas que son o serán útiles para alcanzar las metas relacionadas con el trabajo.*

*10.2 Capacidad para contactar, impulsar y establecer alianzas, acuerdos o colaboración con otras entidades, empresas o instituciones.*

## 11 Relación interpersonal

*11.1 Escucha activamente y muestra empatía y comprensión. Es sensible y comprende los puntos de vista de los demás.*

*11.2 Comunica sus opiniones, intereses, pensamientos, de forma asertiva, con diplomacia y autocontrol.*

*11.3 Generar confianza en superiores, personas supervisadas y compañeros de trabajo*

## 12 Comunicación

*12.1 Genera y mantiene un buen impacto personal en los demás.*

*12.2 Expresa ideas y opiniones de forma clara y comprensible.*

*12.3 Utiliza adecuadamente el lenguaje corporal en las situaciones de comunicación interpersonal.*

*12.4 Utiliza de manera fluida y eficaz, las diversas técnicas de comunicación audiovisual como soporte a la comunicación interpersonal.*

*12.5 Argumenta de forma persuasiva. Presenta sus ideas de manera eficaz para lograr transmitir las al receptor del mensaje.*

## 13 Análisis

*13.1 Capacidad de comprender las situaciones y resolver los problemas, a base de separar sus partes constituyentes y meditar sobre ellas de una forma lógica y sistemática. Es la capacidad general que muestra una persona para realizar un análisis lógico, la capacidad de identificar problemas, reconocer información significativa, buscar y coordinar datos relevantes. Se pueden incluir aquí la habilidad para analizar, organizar y presentar datos financieros o estadísticos, estableciendo conexiones relevantes entre datos numéricos.*

## 14 Liderazgo

*14.1 Apoyar a los colaboradores para fomentar sus habilidades, iniciando actividades de desarrollo relacionadas con los puestos de trabajo actuales o futuros.*

*14.2 Dirigir y aconsejar a los miembros de su equipo en el desempeño de su trabajo.*

*14.3 Aprovechar la diversidad de los miembros del equipo.*

*14.4 Fijar claramente objetivos de desempeño con las responsabilidades personales correspondientes. Proporciona dirección y define responsabilidades.*

*14.5 Compartir consecuencias de los resultados con los involucrados*

*14.6 Cuidar que las personas tengan una buena integración en el equipo de trabajo.*

*14.7 Habilidad para el seguimiento de objetivos y la capacidad de dar feedback, integrando las opiniones de los otros, son habilidades esenciales de esta competencia conductual.*

## 15 Control directivo

*15.1 Establecer y aplicar procedimientos para el seguimiento y la regulación de procesos y políticas internos y/o externos.*

*15.2 Poseer la capacidad de comprender la esencia de los aspectos complejos para transformarlos en soluciones prácticas y operativas para la UCO, tanto en su propio beneficio como en el de los usuarios y otros involucrados*

*15.3 Capacidad para justificar y explicar los problemas surgidos. los fracasos o los acontecimientos negativos*

## 16 Perseverancia

*16.1 Firmeza y constancia en la ejecución de los propósitos. Es la predisposición a mantenerse firme y constante en la prosecución de acciones y objetivos de manera estable o continua.*

*16.2 Se orienta a resultados. Finaliza las tareas y cumple con los objetivos. Aún en situaciones más exigentes en cuanto a plazos, obstáculos, oposición.*

*16.3 Insistir, repetir una acción y mantener una conducta tendente a lograr los objetivos propuestos por la Organización*