FACULTAD DE TURISMO Y FINANZAS

DENOMINACIÓN DE LOS PUESTOS: **RESPONSABLE SECRETARÍA CENTRO RESPONSABLE UNIDAD**	CÓDIGOS C00320F100 C00320F110	CATEGORÍA B053 BC01	NIVEL CD 23 22	PROVISIÓN Concurso	GRUPO A2 A2C1
ÁREA FUNCIONAL	Centros académicos. Nivel táctico II (responsables del control de la gestión).				
TIPOLOGÍA DE TAREAS (tronco y líneas)	• Intelectuales (creatividad, innovación, análisis, valoración). • Ordenación y organización (coordinación, supervisión, control, revisión). • Operativas -determinados procesos- (atención-información, nivel de repetición y dificultad…).				

COMPETENCIAS TRONCALES (niveles: alto, medio, bajo)			**NIVEL DE RESPONSABILIDAD**	**COMPETENCIA RELACIONADA**	**FUNCIÓNES A EJECUTAR**
CONOCIMIENTOS	Administrativos Jurídicos, técnicos Gestión excelente RRHH Artísticos Idiomáticos Literarios Medioambiente Sociales Económicos, financieros	A M M M B M M M A M	RESPONSABILIDA-DES ESTRATÉGICAS	ORIENTACIÓN AL CLIENTE	Mantiene una actitud de total disponibilidad y compromiso. Intenta mejorar de forma constante el servicio prestado. Ejerce de asesor del cliente interno y/o externo, ofreciendo y transmitiendo su conocimiento sobre nuevas necesidades del cliente y posibles soluciones a problemas concretos. Se esfuerza por resolver rápidamente y sin demora. Analiza su nivel de satisfacción, reaccionando constructivamente antes las quejas y realizando propuestas de mejora. Intenta que los conflictos que se generan se resuelvan satisfactoriamente, mediando y apoyando con equidad y pragmatismo entre las partes. Asesora, ofreciendo con prontitud las mejores soluciones y sus posibles alternativas. Analiza el nivel de satisfacción del cliente para mejorar su servicio al mismo. Reacciona de manera constructiva antes las quejas y realiza propuestas de mejora. Cumple con los compromisos que establece sin demorar la respuesta al cliente. Ejerce de mediador, con equidad antes las posibles divergencias surgidas e intentando que las mismas se resuelvan satisfactoriamente.
HABILIDADES	Rel. Públicas Comunicación Liderazgo Trabajo en equipo Cap. Síntesis Asertividad Didactismo Organización	A A M A A M M A		COMUNICACIÓN	Transmite credibilidad y sinceridad, convence argumentando de manera coherente, con precisión y justificando los contenidos. Suele ser rápido y eficaz respondiendo a las preguntas de sus interlocutores, improvisando cuando es necesario. Maneja la comunicación no verbal para conseguir el efecto deseado en el interlocutor. Utiliza los medios técnicos más innovadores, como páginas web, diagramas, presentaciones, etc. Es rápido y eficaz respondiendo a preguntas, improvisando cuando es necesario. Maneja el tono y la comunicación no verbal para conseguir el efecto deseado en el interlocutor. Cuando habla en público, la audiencia capta con claridad el contenido de su mensaje. Transmite credibilidad y sinceridad, convence con sus argumentos por su coherencia y precisión. Utiliza los medios técnicos más innovadores, como páginas web, diagramas, presentaciones, etc.
	Manualidades Motoras	M M			Anima y motiva a los miembros del equipo, preocupándose por crear y mantener un buen ambiente y relaciones de trabajo, y reconociendo públicamente los logros alcanzados de cualquier miembro del equipo. Actúa de forma conciliadora y responsable cuando surgen discrepancias. Ayuda a integrar en el equipo a nuevos miembros.

DESTREZAS	Lanzar Agarrar objetos Bailar Hacer ejercicios Equilibrio motor, sinc. motora	B A B M M		TRABAJO EN EQUIPO / COOPERACIÓN	Anima y motiva al equipo a alcanzar los objetivos comunes. Antepone en todo caso las necesidades y objetivos del equipo a los propios. Defiende las decisiones del equipo como si fueran propias, ante terceros. Busca y propicia alternativas de relación más allá de las puramente formales para mejorar la cohesión del equipo. Estimula y valora el trabajo de cada uno para que salga bien el trabajo colectivo.
APTITUDES PSICOFÍSICAS	Empatía, equilibrio emocional Cap. Resistencia Fuerza física Agudeza visual, auditiva Control del sueño Control nervios, tranquilidad Simpatía personal No vértigo, no agorofobia No claustrofobia	M A M M M M M B B	RESPONSABILIDA-DES ESPECÍFICAS	LIDERAZGO DESARROLLADOR	Establece estándares y exige un elevado nivel de rendimiento, calidad o recursos. Insiste en el cumplimiento de la operativa o demandas. Delega tareas para potenciar la participación responsable. Distribuye racionalmente el trabajo y da instrucciones o demostraciones, junto con las razones subyacentes, como estrategia de aprendizaje. Ofrece a los colaboradores ayuda práctica o instrumentos que les faciliten el trabajo. Delega en sus colaboradores tareas y funciones. Establece objetivos retadores pero alcanzables. Hace un seguimiento próximo y constructivo del trabajo de sus colaboradores. Fomenta la cooperación, alentando el trabajo en equipo. Estimula la generación de ideas y sugerencias mediante diversos procedimientos.
				ORGANIZACIÓN Y PLANIFICACIÓN	Canaliza las actuaciones de los distintos miembros del equipo participativamente, fijando objetivos y controlando su cumplimiento. Establece pautas sobre el calendario de ejecución, racionalizando su trabajo y el de los demás. Realiza un control y seguimiento constante de las actividades o proyectos, anticipándose a incidencias de gran magnitud. Es capaz de superar con éxito las dificultades que aparecen a lo largo de las actividades, involucra a clientes internos/externos. Mantiene bajo control el avance de las actividades que están bajo su responsabilidad. Resuelve las incidencias y problemas operativos, priorizándolos y encajándolos en la planificación prevista. Ante obstáculos e incidencias se orienta hacia la resolución de los problemas, sin dejar que éstos afecten a la terminación del proyecto. Planifica las tareas del grupo, controlando los medios y los tiempos eficientemente. Participa en el seguimiento colectivo de la planificación para controlar los resultados.
				MEJORA CONTINUA E INNOVACIÓN	Actúa rápida y eficazmente en situaciones críticas puntuales. Se mantiene al día, conoce y sigue su ámbito de actuación, creando oportunidades de mejora y minimizando problemas que puedan surgir. Se anticipa a los cambios que sean beneficiosos, aportando y proponiendo ideas novedosas. Hace de las incidencias una oportunidad de mejora de los resultados, que transmite e implementa como cambios y nuevas formas de hacer para mejorar, alineando innovación y eficacia. Implementa mejoras, implantando cambios en los procedimientos que optimizan el trabajo. Prepara a las personas y facilita la introducción de cambios en sus quehaceres. Prevé los eventuales riesgos y beneficios derivados de la innovación. Presenta a sus superiores ideas novedosas, actualizadas y contrastadas sobre cambios a introducir en relación a mejorar los resultados. Responde con agilidad ante problemas concretos.