



**COMPETENCIAS COMUNES PARA LOS EMPLEADOS PÚBLICOS**

| COMPETENCIA   | DEFINICION DE LA COMPETENCIA   | CONDUCTAS ASOCIADAS  |
|---|--|--|
| <p><b>Orientación a Resultados</b></p>              | <p>Realizar las funciones y cumplir los compromisos organizacionales con eficacia y calidad.</p>   | <p>* Cumple con oportunidad en función de estándares, objetivos y metas establecidas por la Universidad, las funciones que le son asignadas.</p> |
|   |  | <p>* Asume la responsabilidad por sus resultados.</p>  |
|   |  | <p>* Compromete recursos y tiempos para mejorar la productividad tomando las medidas necesarias para minimizar los riesgos.</p>                  |
| <p><b>Orientación al usuario y al ciudadano</b></p> | <p>Dirigir las decisiones y acciones a la satisfacción de las necesidades e intereses de los usuarios internos y externos, de conformidad con las responsabilidades públicas asignadas por la Universidad.</p> | <p>* Atender y valorar las necesidades y peticiones de los usuarios y de ciudadanos en general.</p>  |
|   |  | <p>* Considerar las necesidades de los usuarios al diseñar proyectos o servicios.</p>  |
|   |  | <p>* Dar respuesta oportuna a las necesidades de los usuarios de conformidad con el servicio que ofrece la Universidad</p>                       |
|   |  | <p>* Establecer diferentes canales de comunicación con el usuario para conocer sus necesidades y propuestas y responde a las mismas.</p>         |
|   |  | <p>* Reconocer la interdependencia entre su trabajo y el de otros.</p> <p>* Proporcionar información veraz, objetiva y basada en hechos.</p>     |



COMPETENCIAS COMUNES PARA LOS EMPLEADOS PÚBLICOS

| COMPETENCIA                           | DEFINICION DE LA COMPETENCIA   | CONDUCTAS ASOCIADAS   |
|---------------------------------------|--|---|
| <b>Transparencia</b>                  | Hacer uso responsable y claro de los recursos que se le han encomendado, eliminando cualquier discrecionalidad indebida en su utilización y garantizar el acceso a la información de los usuarios y ciudadanos en general. | * Facilitar el acceso a la información relacionada con sus responsabilidades y con el servicio a cargo de la Universidad. |
|                                       |  | * Demostrar imparcialidad en sus decisiones.  |
|                                       |  | * Ejecutar sus funciones con base en las normas y criterios aplicables.   |
|                                       |  | * Utilizar los recursos de la Universidad para el desarrollo de las labores y la prestación del servicio.                 |
| <b>Compromiso con la Organización</b> | Alinear el propio comportamiento a las necesidades, prioridades y metas organizacionales.  | * Promover las metas de la Institución y respetar sus normatividad.   |
|                                       |  | * Anteponer las necesidades de la Universidad a sus propias necesidades.  |
|                                       |  | * Apoyar a la Universidad en situaciones difíciles.   |
|                                       |  | * Demostrar sentido de pertenencia en todas sus actuaciones.  |

Fuente

Instructivo Manual Especifico de Funciones y de Competencias Laborales (DAFP)



**COMPETENCIAS COMPORTAMENTALES**

| COMPETENCIA | DEFINICIÓN DE LA COMPETENCIA | CONDUCTAS ASOCIADAS |
|-------------|------------------------------|---------------------|
|-------------|------------------------------|---------------------|

**NIVEL DIRECTIVO**

|                  |   |  |
|------------------|---|--|
| <b>LIDERAZGO</b> | <b>Guiar y dirigir grupos y establecer y mantener la cohesión de grupo necesaria para alcanzar los objetivos de la Universidad.</b> | * Mantener a sus colaboradores motivados.  |
|                  |   | * Fomentar la comunicación clara, directa y concreta.                                      |
|                  |   | * Constituir y mantener grupos de trabajo con un desempeño conforme a los estándares.      |
|                  |   | * Promover la eficacia del equipo.   |
|                  |   | * Generar un clima positivo y de seguridad en sus colaboradores.                           |
|                  |   | * Fomentar la participación de todos en los procesos de reflexión y de toma de decisiones. |
|                  |   | * Unificar esfuerzos hacia objetivos y metas Institucionales.                              |

**NIVEL DIRECTIVO**

|                           |   |   |
|---------------------------|---|---|
| <b>PLANEACIÓN</b>         | <b>Determinar eficazmente las metas y prioridades Institucionales, identificando las acciones, los responsables, los plazos y los recursos requeridos para alcanzarlas.</b> | * Anticipar situaciones y escenarios futuros con acierto.   |
|                           |   | * Establecer objetivos claros y concisos, estructurados y coherentes con las metas de la Universidad.   |
|                           |   | * Traducir los objetivos estratégicos en planes prácticos y factibles.  |
|                           |   | * Buscar soluciones a los problemas.  |
|                           |   | * Distribuir el tiempo con eficiencia.  |
|                           |   | * Establecer planes alternativos de acción.   |
| <b>TOMA DE DECISIONES</b> | <b>Elegir entre una o varias alternativas para solucionar un problema o atender una situación, comprometiéndose con acciones concretas y consecuentes con la decisión.</b>  | * Elegir con oportunidad, entre muchas alternativas, los proyectos a realizar.  |
|                           |   | * Efectuar cambios complejos y comprometidos en sus actividades o en las funciones que tiene asignadas cuando detecta problemas o dificultades para su realización. |
|                           |   | * Decidir bajo presión.   |
|                           |   | * Decidir en situaciones de alta complejidad e incertidumbre.   |



**COMPETENCIAS COMPORTAMENTALES**

| COMPETENCIA | DEFINICIÓN DE LA COMPETENCIA | CONDUCTAS ASOCIADAS |
|-------------|------------------------------|---------------------|
|-------------|------------------------------|---------------------|

**NIVEL DIRECTIVO**

|   |   |   |
|---|---|---|
| <b>DIRECCIÓN Y DESARROLLO DE PERSONAL</b> | <b>Favorecer el aprendizaje y desarrollo de sus colaboradores, articulando las potencialidades y necesidades individuales con las de la Universidad para optimizar la calidad de las contribuciones de los equipos de trabajo y de las personas, en el cumplimiento de los objetivos y metas de la Universidad presentes y futuras.</b> | * Permitir niveles de autonomía con el fin de estimular el desarrollo integral del empleado.  |
|   |   | * Delegar de manera efectiva sabiendo cuándo intervenir y cuándo no hacerlo.  |
|   |   | * Hacer uso de las habilidades y recursos de su grupo de trabajo para alcanzar las metas y los estándares de productividad.         |
|   |   | * Establecer espacios regulares de retroalimentación y reconocimiento del desempeño y saber manejar hábilmente el bajo desempeño.   |
|   |   | * Tener en cuenta las opiniones de sus colaboradores.   |
|   |   | * Mantener con sus colaboradores relaciones de respeto.   |
| <b>CONOCIMIENTO DEL ENTORNO</b>           | <b>Estar al tanto de las circunstancias y las relaciones de poder que influyen en el entorno de la Universidad.</b>   | * Ser consciente de las condiciones específicas del entorno Institucional.  |
|   |   | * Estar al día en los acontecimientos claves del sector y del Estado.   |
|   |   | * Conocer y hacer seguimiento a las políticas Institucionales.  |
|   |   | * Identificar las fuerzas políticas que afectan la Universidad y las posibles alianzas para cumplir con los propósitos de la misma. |

**NIVEL ASESOR**

|                                 |   |  |
|---------------------------------|---|--|
| <b>EXPERTICIA PROFESIONAL</b>   | <b>Aplicar el conocimiento profesional en la resolución de problemas y transferirlo a su entorno laboral.</b> | * Orientar el desarrollo de proyectos especiales para el logro de resultados de la alta dirección.   |
|                                 |   | * Aconsejar y orientar la toma de decisiones en los temas que le han sido asignados.   |
|                                 |   | * Asesorar en materias propias de su campo de conocimiento, emitiendo conceptos, juicios o propuestas ajustados a lineamientos teóricos y técnicos.                                  |
| <b>CONOCIMIENTO DEL ENTORNO</b> | <b>Conocer e interpretar la Universidad, su funcionamiento y sus relaciones políticas y administrativas.</b>  | * Se comunica de modo lógico, claro, efectivo y seguro.  |
|                                 |   | * Comprender el entorno Universitario que enmarca las situaciones objeto de asesoría y lo tomarlo como referente obligado para emitir juicios, conceptos o propuestas a desarrollar. |
|                                 |   | * Se informa permanentemente sobre políticas gubernamentales, problemas y demandas del entorno.  |



**COMPETENCIAS COMPORTAMENTALES**

| COMPETENCIA                       | DEFINICIÓN DE LA COMPETENCIA  | CONDUCTAS ASOCIADAS  |
|-----------------------------------|---|--|
| <b>CONSTRUCCIÓN DE RELACIONES</b> | <b>Establecer y mantener relaciones cordiales y recíprocas con redes o grupos de personas internas y externas a la Universidad que faciliten la consecución de los objetivos Institucionales.</b> | * Utilizar sus contactos para conseguir objetivos.   |
|                                   |   | * Compartir información para establecer lazos.   |
|                                   |   | * Interactuar con otros de un modo efectivo y adecuado.  |
| <b>INICIATIVA</b>                 | <b>Anticiparse a los problemas iniciando acciones para superar los obstáculos y alcanzar metas concretas.</b>   | * Prever situaciones y alternativas de solución que orientan la toma de decisiones de la alta dirección. |
|                                   |   | * Enfrentar los problemas y propone acciones concretas para solucionarlos.                               |
|                                   |   | * Reconocer y hacer viables las oportunidades.   |

**NIVELES EJECUTIVO Y PROFESIONAL**

|                               |  |   |
|-------------------------------|--|---|
| <b>APRENDIZAJE CONTINUO</b>   | <b>Adquirir y desarrollar permanentemente conocimientos, destrezas y habilidades, con el fin de mantener altos estándares de eficacia Institucional.</b> | Aprender de la experiencia de otros y de la propia.   |
|                               |  | Adaptarse y aplicar nuevas tecnologías que se implanten en la Universidad.                                  |
|                               |  | Aplicar los conocimientos adquiridos a los desafíos que se presentan en el desarrollo del trabajo.          |
|                               |  | Investigar, indagar y profundizar en los temas de su entorno o área de desempeño.                           |
|                               |  | Reconocer las propias limitaciones y las necesidades de mejorar su preparación.                             |
|                               |  | Asimilar nueva información y la aplica correctamente.   |
| <b>EXPERTICIA PROFESIONAL</b> | <b>Aplicar el conocimiento profesional en la resolución de problemas y transferirlo a su entorno laboral.</b>  | Analizar de un modo sistemático y racional los aspectos del trabajo, basándose en la información relevante. |
|                               |  | Aplicar reglas básicas y conceptos complejos aprendidos   |
|                               |  | Identificar y reconocer con facilidad las causas de los problemas y sus posibles soluciones.                |
|                               |  | Clarificar datos o situaciones complejas.   |
|                               |  | Planear, organizar y ejecutar múltiples tareas tendientes a alcanzar resultados institucionales.            |



**COMPETENCIAS COMPORTAMENTALES**

| COMPETENCIA                             | DEFINICIÓN DE LA COMPETENCIA  | CONDUCTAS ASOCIADAS   |
|---|---|---|
| <b>TRABAJO EN EQUIPO Y COLABORACIÓN</b> | <b>Trabajar con otros de forma conjunta y de manera participativa, integrando esfuerzos para la consecución de las metas institucionales comunes.</b> | Cooperar en distintas situaciones y compartir información.  |
|   |   | Aportar sugerencias, ideas y opiniones.   |
|   |   | Expresar expectativas positivas del equipo o de los miembros del mismo.   |
|   |   | Planificar las propias acciones teniendo en cuenta la repercusión de las mismas para la consecución de los objetivos grupales.            |
|   |   | Establecer diálogo directo con los miembros del equipo que permita compartir información e ideas en condiciones de respeto y cordialidad. |
|   |   | Respetar criterios dispares y distintas opiniones del equipo.   |
| <b>CREATIVIDAD E INNOVACIÓN</b>         | <b>Generar y desarrollar nuevas ideas, conceptos, métodos y soluciones.</b>   | Ofrecer respuestas alternativas.  |
|   |   | Aprovechar las oportunidades y problemas para dar soluciones novedosas.   |
|   |   | Desarrollar nuevas formas de hacer y tecnologías.   |
|   |   | Buscar nuevas alternativas de solución y se arriesga a romper esquemas tradicionales.   |
|   |   | Iniciar acciones para superar los obstáculos y alcanzar metas específicas.  |

**NIVEL PROFESIONAL (cuando tiene personal a cargo)**

|                                       |  |  |
|---------------------------------------|--|--|
| <b>LIDERAZGO DE GRUPOS DE TRABAJO</b> | <b>Asumir el rol de orientador y guía de un grupo o equipo de trabajo, utilizando la autoridad con arreglo a las normas y promoviendo la efectividad en la consecución de objetivos y metas de la Universidad.</b> | Establecer los objetivos del grupo de forma clara y equilibrada.                                   |
|                                       |  | Asegurar que los integrantes del grupo compartan planes, programas y proyectos institucionales.    |
|                                       |  | Orientar y coordinar el trabajo del grupo para la identificación de planes y actividades a seguir. |
|                                       |  | Facilitar la colaboración con otras áreas y dependencias.  |
|                                       |  | Escuchar y tener en cuenta las opiniones de los integrantes del grupo.                             |
|                                       |  | Gestionar los recursos necesarios para poder cumplir con las metas propuestas.                     |
|                                       |  | Garantizar que el grupo tenga la información necesaria.  |
|                                       |  | Explicar las razones de las decisiones.  |



**COMPETENCIAS COMPORTAMENTALES**

| COMPETENCIA  | DEFINICIÓN DE LA COMPETENCIA   | CONDUCTAS ASOCIADAS  |
|--|--|--|
| <b>NIVEL PROFESIONAL (adicionales cuando tenga personal a cargo)</b> |  |  |
| <b>TOMA DE DECISIONES</b>  | <b>Elegir entre una o varias alternativas para solucionar un problema y tomar las acciones concretas y consecuentes con la elección realizada.</b> | Elegir alternativas de solución efectivas y suficientes para atender los asuntos encomendados.   |
|  |  | Decidir y establecer prioridades para el trabajo del grupo.  |
|  |  | Asumir posiciones concretas para el manejo de temas o situaciones que demandan su atención.  |
|  |  | Efectuar cambios en las actividades o en la manera de desarrollar sus responsabilidades cuando detecta dificultades para su realización o mejores prácticas que pueden optimizar el desempeño. |
|  |  | Asumir las consecuencias de las decisiones adoptadas.  |
|  |  | Fomentar la participación en la toma de decisiones.  |

**NIVEL TÉCNICO**

|                               |  |   |
|-------------------------------|--|---|
| <b>EXPERTICIA PROFESIONAL</b> | <b>Entender y aplicar los conocimientos técnicos del área de desempeño y mantenerlos actualizados.</b> | Captar y asimilar con facilidad conceptos e información.  |
|                               |  | Aplicar el conocimiento técnico a las actividades cotidianas.   |
|                               |  | Analizar la información de acuerdo con las necesidades de la Universidad.   |
|                               |  | Comprender los aspectos técnicos y aplicarlos al desarrollo de procesos y procedimientos en los que está involucrado.             |
|                               |  | Resolver problemas utilizando sus conocimientos técnicos de su especialidad y garantizando indicadores y estándares establecidos. |
| <b>TRABAJO EN EQUIPO</b>      | <b>Trabajar con otros para conseguir metas comunes.</b>  | Identificar claramente los objetivos del grupo y orientar su trabajo a la consecución de los mismos.                              |
|                               |  | Colaborar con otros para la realización de actividades y metas grupales.  |



**COMPETENCIAS COMPORTAMENTALES**

| COMPETENCIA                     | DEFINICIÓN DE LA COMPETENCIA   | CONDUCTAS ASOCIADAS  |
|---------------------------------|--|--|
| <b>CREATIVIDAD E INNOVACIÓN</b> | <b>Presentar ideas y métodos novedosos y concretarlos en acciones.</b> | Proponer y encontrar formas nuevas y eficaces de hacer las cosas.                    |
|                                 |  | Ser recursivo.   |
|                                 |  | Ser práctico.  |
|                                 |  | Buscar nuevas alternativas de solución.  |
|                                 |  | Revisar permanentemente los procesos y procedimientos para optimizar los resultados. |

**NIVELES ADMINISTRATIVO Y OPERATIVO**

|                                   |   |   |
|-----------------------------------|---|---|
| <b>MANEJO DE LA INFORMACIÓN</b>   | <b>Manejar con respeto las informaciones personales e institucionales de que dispone.</b>   | Evadir temas que indagan sobre información confidencial.  |
|                                   |   | Recoger sólo información imprescindible para el desarrollo de la tarea.   |
|                                   |   | Organizar y guardar de forma adecuada la información a su cuidado, teniendo en cuenta las normas legales y de la Universidad.                           |
|                                   |   | No hacer pública información laboral o de las personas que pueda afectar la organización o las personas.  |
|                                   |   | Ser capaz de discernir qué se puede hacer público y qué no.   |
|                                   |   | Transmitir información oportuna y objetiva.   |
| <b>ADAPTACIÓN AL CAMBIO</b>       | <b>Enfrentarse con flexibilidad y versatilidad a situaciones nuevas para aceptar los cambios positiva y constructivamente.</b>                      | Aceptar y adaptarse fácilmente a los cambios  |
|                                   |   | Responder al cambio con flexibilidad.   |
|                                   |   | Promover el cambio.   |
| <b>DISCIPLINA</b>                 | <b>Adaptarse a las políticas de la Universidad y buscar información de los cambios en la autoridad competente.</b>                                  | Aceptar instrucciones aunque se difiera de ellas.   |
|                                   |   | Realizar los cometidos y tareas del puesto de trabajo.  |
|                                   |   | Aceptar la supervisión constante.   |
|                                   |   | Realizar funciones orientadas a apoyar la acción de otros miembros de la Universidad.   |
| <b>RELACIONES INTERPERSONALES</b> | <b>Establecer y mantener relacionarse trabajo amistosas y positivas, basadas en la comunicación abierta y fluida y en el respeto por los demás.</b> | Escuchar con interés a las personas y captar las preocupaciones, intereses y necesidades de los demás.  |
|                                   |   | Transmitir eficazmente las ideas, sentimientos e información impidiendo con ello malos entendidos o situaciones confusas que puedan generar conflictos. |





Vicerrectoría Administrativa  
División de Recursos Humanos

**DICCIONARIO DE COMPETENCIAS LABORALES  
PARA EMPLEADOS ADMINISTRATIVOS DE LA  
UNIVERSIDAD DEL VALLE**

**COMPETENCIAS COMPORTAMENTALES**

| <b>COMPETENCIA</b>  | <b>DEFINICIÓN DE LA COMPETENCIA</b>   | <b>CONDUCTAS ASOCIADAS</b>  |
|---------------------|---|---|
| <b>COLABORACIÓN</b> | <b>Cooperar con los demás con el fin de alcanzar los objetivos institucionales.</b> | Ayudar al logro de los objetivos articulando sus actuaciones con los demás. |
|                     |   | Cumplir los compromisos que adquiere.                                       |
|                     |   | Facilitar la labor de sus superiores y compañeros de trabajo.               |

**Fuente:**

**Instructivo Manual Especifico de Funciones y de Competencias Laborales (DAFP**