

T1-JSR



JEFE DE SERVICIO

Perfil de Puesto:

Comunicación - valor 12,5

- Pregunta a su interlocutor y/ o repite sus argumentos para asegurarse de haberle comprendido
- Expresa conceptos e ideas con claridad y precisión
- Expone sus argumentos de forma que parece desprenderse una secuencia lógica previamente pensada
- Se comunica con superiores, compañeros y/o colaboradores para recibir y/o proporcionarles información
- Comprueba que su interlocutor ha comprendido lo que dice y las consecuencias del mensaje
- Proporciona información escrita de manera clara y precisa, de modo que los receptores no piden aclaraciones sobre sus mensajes.
- Hace presentaciones en público efectivas, adaptándolas a las necesidades y características de la audiencia

Desarrollo del Equipo - valor 12,5

- Intenta que los problemas se resuelvan en grupo
- Elogia y estimula el buen trabajo realizado por sus colaboradores
- Da información a sus colaboradores sobre cómo están realizando el trabajo
- Asiste a cursos y acciones formativas para mejorar su efectividad
- Identifica las necesidades de formación de sus colaboradores para mejorar su efectividad
- Centra sus acciones personales en el éxito del equipo
- Forma y asesora a sus colaboradores para mejorar su efectividad
- Acuerda planes y calendarios de formación para sus colaboradores

Identidad Colectiva - valor 12,5

- Lleva a cabo acciones para mejorar la efectividad y la imagen de la Universidad
- Genera, en su equipo, compromiso y adhesión a la Universidad.
- Integra los valores de la Universidad en los objetivos del Servicio.
- Muestra preocupación por mejorar la Universidad

Liderazgo - valor 12,5

- Convince porque inspira confianza
- Fija los objetivos del servicio, buscando el consenso con sus colaboradores
- Orienta las actuaciones de los miembros del equipo ante los cambios
- Motiva a sus colaboradores hacia la realización de determinadas actividades
- Influye en los demás, utilizando de forma eficaz hechos e informaciones.

- Informa al equipo de trabajo sobre la consecución de los objetivos y avances producidos
- Supervisa cada una de las actividades que forman parte del trabajo del equipo. Coordina el trabajo de sus colaboradores
- Integra las opiniones de los distintos miembros del equipo

Mejora Continua - valor 12,5

- Busca nuevos métodos de trabajo para mejorar la eficacia y la eficiencia
- Revisa sistemáticamente las actuaciones que se llevan a cabo para prevenir problemas futuros
- Establece sistemas para mejorar la gestión de su servicio o equipo
- Acentúa la importancia de la eficiencia y la eficacia cuando se planifica el trabajo
- Apoya y anima de forma activa a los colaboradores para que se esfuercen constantemente en mejorar su efectividad
- Establece sistemas que permitan evaluar el rendimiento del equipo
- Implementa mejoras en la gestión
- Mide los resultados buscando mejorarlos continuamente

Orientación al Cliente - valor 12,5

- Pregunta y/o se informa para averiguar las necesidades y expectativas de los clientes
- Recoge información sobre las necesidades o los problemas de los clientes Ofrece distintas alternativas a los clientes para solucionar sus problemas Observa y/o pregunta para comprender las reacciones de los clientes
- Organiza su propio trabajo y el de los colaboradores para satisfacer las necesidades de los clientes
- Trata de verificar, a través de preguntas, la satisfacción del cliente con el servicio dado. Realiza acciones proactivas para conocer las necesidades de los clientes

Planificación / Organización - valor 12,5

- Define objetivos y planes de acción individuales y de equipo
- Identifica los factores internos y externos que pueden afectar a la consecución de los objetivos
- Organiza y coordina los recursos implicados en la implantación de los planes
- Comprueba que los trabajos y actividades se llevan a cabo de la forma prevista y dentro de los planes temporales fijados
- Actúa cuando surgen problemas, introduciendo modificaciones sobre lo previsto
- Cambia los planes cuando se modifican las circunstancias o prioridades
- Prevé las necesidades del equipo o del servicio cuando se hace la planificación para conseguir los objetivos
- Establece objetivos ambiciosos, pero realistas, para su equipo o servicio
- Define mecanismos y sistemas de control para los procesos
- Prevé los puntos críticos de un proceso
- Define mecanismos de coordinación para asegurar la calidad de los procesos

Trabajo en Equipo - valor 12,5

- Anima y motiva al equipo, cuando surgen problemas
- Realiza pequeñas interrupciones o dedica breves momentos para informar a los miembros del equipo. Ofrece y/o pone recursos a disposición de los miembros del equipo
- Pregunta directamente a los miembros del equipo sobre los problemas y dificultades que surgen
- Pide colaboración para solucionar los problemas del trabajo
- Recuerda al equipo la necesidad de centrarse en el objetivo cuando surgen los problemas. Expresa sus ideas y opiniones ante los colaboradores
- Solicita a los colaboradores que aporten ideas y sugerencias sobre los problemas del trabajo.
- Ofrece su ayuda a compañeros y colaboradores para solucionar los problemas de trabajo