

COMPETENCIAS GENÉRICAS

TRABAJO EN EQUIPO

Ser capaz de cooperar con los objetivos comunes, considerando como más relevante los objetivos del equipo, que las circunstancias o metas individuales. Supone habilidad para las relaciones interpersonales, capacidad de expresar abiertamente las opiniones y valoración de los aportes y puntos de vista de los demás.

Esta competencia está relacionada con las acciones de dos o más personas que se organizan de una forma determinada con un objetivo común, las que cooperan para lograr, en definitiva, la ejecución de una determinada tarea. Siendo el trabajo individual esencial para la cadena productiva, generando un entendimiento y coordinación entre las partes

Ejemplo 1. Un funcionario Operativo Interno esta encargado de procesar los documentos que mas tarde entregarán los compañeros de Cartería. De la organización y claridad en la tarea por parte del cartero (cuidado del documento, letra y números claros, datos completados en su totalidad, entrega en tiempo y forma) dependerá que los Operativos Internos puedan llevar adelante el procesamiento de los documentos eficazmente, lo que a su vez repercutirá en que los datos lleguen adecuadamente al Centro Nacional de Control para que se pueda efectivizar el cobro por envío.

Ejemplo 2. (Ejemplo CPP) El trabajo en equipo es esencial en los centros de procesamiento postal de la correspondencia. Dado que, cada sector de la misma es un eslabón que limita y/o posibilita el efectivo funcionamiento del procesamiento postal general. Si en determinado sector (ejemplo Primaria), no se prioriza y/o realiza la clasificación acorde y necesaria de los radios correspondientes en tiempo y forma, hace que el sector Secundaria se vea afectado tanto a nivel laboral (atraso de la clasificación correspondiente), como también a nivel personal, haciendo que muchas veces se vean demorados los traslados a los hogares de determinados funcionarios por haber tenido que

quedarse mas tiempo por demoras iniciales. Esto es un mecanismo que aplica a todos los sectores involucrados.

ORIENTACIÓN A RESULTADOS

La orientación a resultados es la tendencia a concretar los resultados con unos altos niveles de calidad y rendimiento, consiste en superar los estándares propios de excelencia e incluso superarlos poco a poco.

Ejemplo 1: Ante la distribución de determinada correspondencia (que puede tener prioridad o no – llámese certificadas y/o con vencimientos), el cartero muestra su Orientación a Resultados previendo poder distribuir la mayor cantidad de correspondencia posible (objetivo solicitado de su labor), tratando de que su tarea sea optima y no implique retrasos e inconvenientes hacia los clientes.

Ejemplo 2: CPP (o cualquier planta de procesamiento), ante determinado motivo que implique el enlentecimiento de los objetivos laborales previstos (Distribución-clasificación) de la correspondencia, la orientación a resultados se observará, en la capacidad que tenga el/las funcionario/as para poder reestablecer el funcionamiento regular, tomando las medidas necesarias según su experiencia y conocimiento en la tarea, siempre en procura de que los resultados esperados puedan ser concretados y en este caso en particular “DEJAR PISO LIMPIO”.

ORIENTACIÓN AL CLIENTE

Implica percibir las necesidades y requerimientos del cliente tanto externo como interno, asegurando su satisfacción. Implica una actitud de servicio, comprendiendo las solicitudes y dando cumplimiento a los compromisos asumidos con el mismo.

Cliente externo: persona ajena a la organización que requiere un bien o un servicio de la empresa.

Cliente interno: persona que forma parte de la organización y requiere de los servicios de otra área a la propia.

Ejemplo 1. Cliente Externo: Cliente que viene a despachar en Admisión – Ventanilla un paquete.

Ejemplo 2: Cliente Interno y externo. Una funcionaria que trabaja en ventanilla en la oficina comercial XX se comunica con el área de Help Desk porque un cliente externo efectuó un pago, el sistema se cayó y el funcionario no tiene certeza de que el pago haya ingresado o no, por lo que el procedimiento no puede continuar. El funcionario de Help Desk brinda un servicio de apoyo técnico a la funcionaria de ventanilla con el fin de solucionar la problemática del sistema y habilitar así que el procedimiento continúe como es habitual.-

La funcionaria de ventanilla es un cliente interno para Help Desk

El cliente que efectuó el pago es cliente externo para la funcionaria de ventanilla.

Ejemplo 3: Dentro del SED esta previsto el asesoramiento por parte del Dpto de Desarrollo a todos los funcionarios que así lo soliciten tanto vía telefónica como vía mail, el mismo implica a modo de ejemplo, reseteo de contraseña, habilitaciones de usuario, asesoramiento en conceptos asociados a las competencias y/o guía para el ingreso al sistema, entre otros.

Los funcionarios del Correo Uruguayo son clientes internos del Dpto de Desarrollo.

Ejemplo 4: Reencaminamiento. Un cartero detecta en su mazo cuatro cartas, dos de las cuales pertenecen a otro radio de esa misma Unidad, las dos restantes pertenecen a otra Unidad. El funcionario da aviso a esta situación al operativo interno y/o al jefe quienes recibirán la correspondencia para su posterior reencaminamiento (derivación al radio y a la Unidad

correspondientes). Tanto el radio como la Unidad que reciben el reencaminamiento son clientes internos.

ADHESIÓN A NORMAS Y POLÍTICAS

Mostrar compromiso hacia la estrategia organizacional, respetando los valores, procedimientos y políticas establecidas por la organización, defendiendo los intereses y sintiendo los logros como propios.

Ejemplos varios:

- Registrar asistencia entrada y salida a través de los mecanismos establecidos (reloj, planillas).
- Dar aviso con anterioridad suficiente de situaciones que impliquen solicitud de: minutas, salidas anticipadas, ingresos tardíos, cambios de horario, inasistencias, licencias.
- El funcionario deberá presentarse aseado.
- Si le fue entregado uniforme deberá presentarse con el mismo en condiciones adecuadas.
- Mantener un relacionamiento respetuoso y cordial tanto con el resto de los funcionarios como con los clientes externos de la organización.

COMPETENCIA ESPECÍFICA

ADAPTABILIDAD Y FLEXIBILIDAD

Posibilidad de adaptarse a las situaciones cambiantes y ser capaz de modificar la propia conducta para alcanzar determinados objetivos cuando surgen

imprevistos, cambios en el entorno, dificultades, nuevos datos, o incide la presión del tiempo para el cumplimiento de los mismos.

Ejemplo 1. Ante la eventual situación de que en una zona hayan modificaciones de radio o desvíos puntuales, la flexibilidad está marcada, en la capacidad que tenga el cartero de esa zona, para poder modificar su recorrido y realizar su trabajo.

Ejemplo 2. La capacidad de adaptabilidad, también se puede observar claramente, en los cambios propios de los equipos de trabajo, donde el constante fluir de compañero/as (traslados, jubilaciones, etc), genera nuevas readaptaciones en todo el entorno.

Ejemplo 3. Ante la conformación de nuevas normas y regimenes que imparte la Institución (carga horaria, reglamentación de licencias, estatutos, etc), la flexibilidad y adaptación, se va a ver reflejada, en como el/la funcionario/a modifica su conducta para ajustarse a las nuevas consignas.

COMPETENCIAS DE LIDERAZGO

LIDERAZGO (MOTIVACIÓN Y DELEGACIÓN)

Guiar y dirigir un grupo, orientando su acción hacia una determinada dirección, fortaleciendo el espíritu de equipo para alcanzar los objetivos del mismo. Implica motivar y desarrollar al personal a cargo, manteniendo así niveles de rendimientos esperados y delegando tareas, herramientas y recursos en forma efectiva.

Ejemplo 1. Ante determinada meta alcanzada en relación a una tarea encomendada, la devolución que se pueda dar a los funcionarios que participaron en el proceso para que fuera posible hacer efectiva la tarea. Es una conducta observable que puede estar relacionada con la motivación y delegación.

Ejemplo 2. En función de la demanda surgida por cierta tarea, tener en cuenta la experiencia de los funcionarios para la realización de la misma teniendo la capacidad de aceptar sugerencias y/o propuestas alternativas en procura de mejoras.

Ejemplo 3. Poder transmitirles de manera clara y concreta, a los funcionarios los argumentos necesarios y la importancia de determinadas acciones para el cumplimiento de una tarea en procura de que todo el equipo pueda verse beneficiado durante el proceso de la misma.

COMUNICACIÓN

Canalizar y transmitir información con claridad, asegurando el entendimiento de su audiencia y estableciendo un buen vínculo con sus interlocutores. Implica tener buena capacidad de escucha y logra establecer retroalimentación efectiva a sus colaboradores.

Ejemplo 1. Tener en cuenta las fortalezas y debilidades de los funcionarios para evaluar como comunicar determinadas ordenanzas, según los aspectos del equipo y/o cada funcionario.

Ejemplo 2. Plantear claramente el objetivo de determinada acción, así como también los lineamientos necesarios para poder llevarla a cabo.

NEGOCIACIÓN

Identificar las posiciones propia y ajena de una negociación, intercambiando concesiones y alcanzando acuerdos satisfactorios basados en la filosofía “ganar-ganar”, reduciendo las tensiones generadas por eventuales roces o conflictos sin deteriorar las relaciones interpersonales, centrándose en la situación y no en la persona.

Ejemplo 1. Ante una diferente manera de reestablecer una situación problemática, hacer coincidir criterios diferentes con el objetivo de llegar a un

pacto y buscar el mejor beneficio para la Administración o la tarea encomendada.