

# DICCIONARIO DE COMPETENCIAS

Edición 3 Rev: 10/12/2019

GRUPO PIQUER

# Orientación cliente

**Capacidad de descubrir y satisfacer las necesidades de cliente tanto externo como interno, superando sus expectativas con el fin de mantener relaciones leales y beneficiosas a largo plazo.**

Valores	0	1	2	3	4
<b>CI1VC1</b>	Desempeña sus funciones pero no cumple con la satisfacción de las personas ni se preocupa por ella	Cumple con las premisas básicas de satisfacción con algún tipo de cliente pero realmente no se implica	Cumple con la satisfacción de las personas en los situaciones de su día a día	Cumple con la satisfacción de las personas incluso en situaciones fuera de su día a día	Es destacado por los clientes y referente en su entorno laboral por cumplir con la satisfacción de las personas
<b>CI1VC2</b>	No es capaz de ponerse en el lugar de otra persona y tampoco hace esfuerzos por ello	Es capaz de ponerse en el lugar de otra persona pero toma las decisiones de actuación sin tener en cuenta los sentimientos ajenos	Se pone en el lugar de otra persona y toma decisiones de actuación teniendo en cuenta los sentimientos ajenos en situaciones de su día a día	Se pone en el lugar de otra persona y toma decisiones de actuación teniendo en cuenta los sentimientos ajenos incluso en situaciones fuera de su día a día	Es un modelo y ejemplo a la hora de actuar teniendo en cuenta los sentimientos de otras personas
<b>CI1VC3</b>	No se preocupa de las inquietudes o expectativas de clientes	Escucha a clientes y detecta las expectativas que le manifiestan de manera obvia	Escucha a clientes para detectar sus expectativas de manera habitual y sistemática	Escucha a clientes generando mecanismos eficaces para detectar sus expectativas.	Detecta y supera las expectativas de clientes y se adelanta a sus necesidades en la atención.

# Orientación al logro

**Permanente enfoque a la consecución de los logros organizacionales a partir de la planificación temporal para alcanzar la eficacia y los objetivos tanto individuales como colectivos**

Valores	0	1	2	3	4
CI2VC1	No cumple los plazos establecidos de manera sistemática, solicitando aplazamiento y ocasionando demoras en los tiempos finales del proyecto	Tiene dificultades para llevar a cabo tareas fuera de su rutina habitual y no siempre llega a plazos, dado que no sabe diferenciar entre urgente e importante, por lo que suele necesitar ayuda en este sentido	Logra cumplir plazos de manera habitual planificando el tiempo y estableciendo las prioridades adecuadas salvo en situaciones muy competitivas y no previstas de antemano	Resuelve adecuadamente y a tiempo situaciones complicadas y de equipo que requieren cambios en la planificación inicial prevista	Se preocupa y consigue que su entorno cumpla sistemáticamente con los plazos preestablecidos, actuando con velocidad y sentido de urgencia antes situaciones que requieren una mayor diligencia sin que le afecte la presión
CI2VC2	Se muestra falto de acción y actúa de manera errática en la eficacia un su proceder diario	En los momentos cruciales falla en las decisiones que toma, pues pierde el enfoque de los aspectos significativos de su trabajo por lo que requiere ayuda para trabajar con eficacia	Su sentido de la eficacia le permite ir hacia adelante, pero necesita que el punto de partida sea correcto y que la tarea que le llega se encuentre estructurada	Está presto a cumplir satisfactoriamente con lo relevante que se le solicita, y lo logra sobre la base de una eficacia manifiesta aunque el punto de partida de la tarea que le ha llegado haya sido deficiente	Es modelo de eficacia, que implanta en su entorno por contagio haciendo crecer al equipo en este concepto
CI2VC3	No cumple con objetivos de gestión exigentes o que implican tareas fuera de su rutina aunque sean importantes para la organización	No es autosuficiente en la consecución de metas y puede alcanzarlas pero exige una supervisión cercana	Es autosuficiente en la consecución de metas colectivas y consigue alcanzar los objetivos de calidad, incluso aquellos que pertenecen a la organización	Desarrolla la planificación encaminada a la consecución de objetivos de calidad desafiantes y comunes a la vez que es capaz de proponer soluciones en situaciones complejas	Promueve dentro de la organización la mejora continua y la eficiencia de cara a la consecución de objetivos de calidad desafiantes

# Trabajo en equipo

**Capacidad de colaborar, facilitar y motivar el trabajo en conjunto de personas con distintas habilidades y/o conocimientos para el logro de un objetivo común**

Valores	0	1	2	3	4
CI3VC1	Su rol en un grupo de trabajo es siempre el mismo, no se preocupa por adaptarse a las necesidades colectivas	Le cuesta adaptar su rol en un grupo de trabajo para adaptarse a las necesidades colectivas, por lo que suele ser necesario más tiempo del deseable para su reconducción o mayor fuerza de liderazgo ajeno	Adapta su rol en un grupo de trabajo, con formatos y objetivos ya conocidos, teniendo presentes las necesidades colectivas	Adapta su rol en un grupo de trabajo, incluso con formatos no conocidos y objetivos retadores, teniendo presentes las necesidades colectivas	Tiene la capacidad de influir en las personas de su entorno para que adapten su rol en un grupo teniendo presentes las necesidades colectivas
CI3VC2	Prioriza sus objetivos y logros personales respecto de los del equipo o la organización sin importar las consecuencias	Tiende a priorizar sus objetivos y logros personales respecto de los del equipo o la organización pero mide las consecuencias	Sitúa al mismo nivel sus objetivos personales y los del equipo y organización	Prioriza los objetivos comunes sobre los personales	Fomenta y facilita que las personas prioricen los objetivos grupales sobre los personales
CI3VC3	No comparte información ni mantiene a su entorno laboral al tanto de sus avances, actúa con recelo en este sentido	Le cuesta compartir información o mantener a su entorno laboral al tanto de sus avances, lo hace solamente cuando se le exige	Comparte información o mantiene a su entorno laboral al tanto de sus avances de manera habitual	Comparte información y mantiene a su entorno laboral al tanto de sus avances de manera sistemática, con eficacia y eficiencia.	Apoya el desempeño de otras áreas de la compañía y fomenta el intercambio de información y experiencias con eficacia y eficiencia

# Comunicación

**Capacidad para transmitir información, ideas y opiniones de forma clara, concisa y precisa. Además de escuchar, siendo receptivo a las ideas y opiniones de las personas. Y utilizar adecuadamente el lenguaje corporal en las situaciones de comunicación interpersonal**

Valores	0	1	2	3	4
CI4VC1	Evidencia importantes limitaciones a la hora de comunicar la información que le corresponde por su puesto de trabajo, bien de manera oral o escrita	Le cuesta expresarse con soltura y rapidez; si bien en un tiempo superior al óptimo es capaz de trasladar parcialmente la información	No tiene grandes dotes de oratoria pero consigue comunicar lo que quería y a quien quería	Capaz de adaptar su estilo de comunicación a diferentes contextos habituales según las necesidades y expectativas de éstos, proporcionando información relevante	Es un modelo de referencia para los demás, es capaz de transmitir todo tipo de información en cualquier entorno, consiguiendo la respuesta buscada en el interlocutor
CI4VC2	No escucha a su interlocutor y además lo evidencia tanto en su comportamiento como en sus respuestas	Trata de escuchar a su interlocutor pero prioriza sus pensamientos, y eso le impide argumentar con coherencia	Es capaz de escuchar las opiniones de las otras personas con atención y receptividad manteniendo una comunicación de doble dirección	Escucha con atención y puede rebatir los argumentos de la otra parte consiguiendo que esta haga lo mismo en un entorno comunicativo eficaz para llegar a acuerdos	Favorece la escucha activa entre varios interlocutores, siendo un buen mediador en el proceso comunicativo
CI4VC3	No comunica de manera adecuada, solo traslada una información, porque no se apoya en el lenguaje no verbal u otros elementos complementarios o bien elige canales inadecuados	Se esfuerza por comunicar con el apoyo de elementos complementarios pero lo consigue esporádicamente y a veces equivoca el canal	Controla el lenguaje no verbal y lo utiliza durante el proceso de comunicación ante un auditorio conocido y habitual, seleccionando los canales correctos en situaciones habituales	Controla el lenguaje no verbal y lo utiliza durante el proceso de comunicación ante un número de interlocutores medio y no conocido (entre 5 y 15), seleccionando los canales correctos en dichas situaciones	Controla el lenguaje no verbal y lo utiliza durante el proceso de comunicación ante un número de interlocutores numeroso y no conocido (más de 15), buscando la idoneidad de los canales en dichas situaciones

# Nuevas tecnologías

**Capacidad para llevar a cabo una labor de manera eficiente y práctica gracias al uso de las Tics. Implica conocer herramientas para recuperar, verificar, procesar, almacenar, presentar e intercambiar en tiempo y forma datos que permitan generar conocimiento e información.**

**Comporta hacer uso habitual de los recursos tecnológicos disponibles para resolver problemas reales de modo eficiente.**

Valores	0	1	2	3	4
CI5VC1	No es capaz de trabajar con nuevas tecnologías en general	Cumple sus funciones a la hora de trabajar con nuevas tecnologías pero requiere de cierta ayuda en situaciones menos rutinarias	Trabaja correctamente con nuevas tecnologías, conoce sus aplicaciones y solicita ayuda concreta y bien definida para aquello que necesita	Trabaja correctamente con nuevas tecnologías, conoce sus aplicaciones y puede prestar ayuda a otros miembros del equipo	Es una referencia en el uso de las nuevas tecnologías en general y se recurre a su ayuda para las cuestiones más complicadas
	No conoce las aplicaciones de office	Conoce las aplicaciones básicas de office y solicita ayuda cuando el desempeño de sus funciones rutinarias le exige mayores conocimientos	Conoce las aplicaciones de office que son necesarias para trabajo rutinario	Conoce incluso las aplicaciones de office que no se requieren habitualmente para un trabajo rutinario y puede prestar ayuda a otros miembros del equipo	Es un experto en las aplicaciones de office y se recurre a su ayuda para las cuestiones más complicadas
	No conoce ni se preocupa por las herramientas tecnológicas que el mercado ofrece	Se preocupa ocasionalmente por las herramientas tecnológicas que el mercado ofrece pero sus propuestas no son completas, más bien imprecisas	Se preocupa de las herramientas tecnológicas que el mercado ofrece y aporta soluciones a problemas concretos	Se ocupa de las herramientas tecnológicas que el mercado ofrece y participa en su aplicación para solucionar procesos	Es capaz de liderar el procesos de implantación de cualquier herramienta tecnológica que el mercado ofrece

# Autocontrol

**Conocer las propias capacidades para poder desarrollar las funciones; reflexionar adecuadamente antes de manifestar sus opiniones a otras personas; controlar las emociones de acuerdo a las exigencias del lugar y el momento.**

Valores	0	1	2	3	4
<b>CE1VC1</b>	No conoce sus capacidades reales, se ve muy por encima o muy por debajo de ellas.	Conoce sus capacidades para tareas habituales pero no así en proyectos específicos o no rutinarios.	Conoce sus capacidades para el desarrollo de su actividad y las trasladas a los superiores para encontrar solución.	Conoce sus capacidades para el desarrollo de su actividad y propone soluciones efectivas cuando estas no se encuentran ajustadas.	Promueve que los equipos trabajen en la búsqueda de soluciones para ajustar sus conocimientos a las necesidades del puesto.
<b>CE1VC2</b>	Opina, actúa y verbaliza sus sentimientos sin una reflexión previa.	Intenta reflexionar antes de manifestarse o actuar, pero en muchas ocasiones no lo consigue.	Valora las alternativas antes de opinar o actuar, si bien las situaciones de tensión no le permiten pensar con toda la claridad necesaria.	Analiza la información, valora y reflexiona antes de opinar o actuar.	Trabaja para que se analice la información, se valore y se reflexione antes de opinar o actuar.
<b>CE1VC3</b>	Pierde el control de sus emociones con frecuencia y además no hace nada por mejorar.	Pierde el control de sus emociones pese a que hace un esfuerzo por controlarlas, lo que le lleva a situaciones inaceptables.	En el trabajo diario controla sus emociones y no permite situaciones de tensión, salvo en algunos momentos esporádicos de los que luego es plenamente consciente.	Controla sus emociones regularmente incluso en los momentos de tensión, en donde cuenta con soluciones para mantener la serenidad.	Favorece en su entorno el control de las emociones de manera sistemática, y ofrece soluciones para mantener la serenidad.

# Autoridad/disciplina

Capacidad de impartir las clases en un orden adecuado sin perder de vista el cumplimiento normativo propio de la organización

Valores	0	1	2	3	4
CE2VC1	El orden en sus clases no alcanza los parámetros necesarios para una adecuada impartición	El orden en sus clases no alcanza siempre los parámetros necesarios para una adecuada impartición y a veces es necesaria la intervención externa	El orden en sus clases alcanza los parámetros necesarios para una adecuada impartición	Conduce la disciplina en el aula como quiere variando los registros en función de las necesidades de la audiencia	Es un referente dentro de la organización como modelo de orden en las clases siendo capaz de ayudar a su entorno en este sentido
CE2VC2	No deja claro el papel del profesorado en el aula y no comunica/establece unas normas de comportamiento para el alumnado	Deja claro con casi todo el alumnado el papel del profesorado en el aula y les comunica/establece unas normas de comportamiento	Deja claro con todo el alumnado el papel del profesorado en el aula y les hace partícipes de unas normas de comportamiento	Sobresale en cuanto al respeto de las normas de comportamiento en clase llegando incluso a los casos más complicados	Además de sobresalir en el respeto normativo, propone mejoras a la elaboración y cumplimiento de las normas
CE2VC3	Se producen conflictos en su aula tanto entre el alumnado	En casos de mayor dificultad no es capaz de reconducir los conflictos en los clases, que en algunas ocasiones sobrevienen por su propia actitud	Reconduce los conflictos que puedan darse en el aula	Se anticipa a los conflictos que puedan darse en el aula por lo que rara vez se producen en su presencia	Es modelo para imitar en la resolución de conflictos en las aulas

# Dirección de personas

**Capacidad de organizar el trabajo ajeno, motivar y gestionar la información de manera efectiva**

Valores	0	1	2	3	4
<b>CE3VC1</b>	No es capaz de organizar el trabajo de los equipos	Da pautas algo básicas para organizar el trabajo de los equipos	Organiza correctamente el trabajo de los equipos en situaciones habituales	Organiza correctamente el trabajo de los equipos incluso en situaciones no rutinarias y más complicadas, para las que es capaz de introducir mejoras efectivas	Actúa para afrontar problemas de rendimiento y es capaz de realizar evaluaciones de puesto eficaces
<b>CE3VC2</b>	Desmoraliza a su entorno con un enfoque derrotista y desenfocado.	Su personalidad no es especialmente motivadora pero consigue hacerlo en situaciones sencillas.	Motiva a sus colaboradores en el día a día pero requiere ayuda en situaciones complejas.	Consigue motivar en todo lo que emprende con entusiasmo y energía creativa.	Inspira a otros a motivar con entusiasmo y energía creativa en sus actividades.
<b>CE3VC3</b>	No brinda a los demás información actualizada, directa y completa que conduce a la acción	Cuando se le requiere, brinda al resto información actualizada, directa y completa que conduce a la acción	Mantiene una comunicación fluida sobre las tareas y los resultados obtenidos por cada persona si bien en ocasiones puede faltar algo de precisión	Selecciona la información que cada persona necesita gestionar para el correcto desempeño de sus funciones y la hace llegar de manera efectiva	Es un modelo en la gestión de la información para el resto de personas y capacita a los equipos para actuar en esa línea

# Gestión del cambio

## Identificación del cambio, aprendizaje de nuevos procesos y tareas y facilidad para gestionar los cambios

Valores	0	1	2	3	4
<b>CE4VC1</b>	No identifica las necesidades de cambio	Identifica las necesidades de cambio pero con retraso respecto de las necesidades	Identifica las necesidades de cambio y se muestra en disposición de acometerlo	Se anticipa a las necesidades de cambio adquiriendo así una ventaja competitiva al respecto	Ayuda a los equipos a identificarse y anticiparse a las necesidades de cambio
<b>CE4VC2</b>	Muestra rechazo a la hora de aprender nuevos conceptos aplicables a la realización de sus tareas, lo que conlleva retrasos, errores y tensiones.	Con cierta reticencia asimila y aprende tareas nuevas y ajenas a las que ha venido desarrollando habitualmente, aunque suele necesitar más tiempo del recomendable	Asimila y aprende tareas nuevas y ajenas a las que ha venido desarrollando habitualmente	Sistematiza protocolos de aprendizaje que posibilitan la asimilación de conceptos aplicables a una nueva tarea suya y tiene interiorizado el aprendizaje como algo intrínseco en el desarrollo de sus funciones	Capacita a su entorno para que establezca unos protocolos de aprendizaje que posibiliten la asimilación de conceptos aplicables a una nueva tarea y ayuda a interiorizar el aprendizaje como algo intrínseco en el desarrollo de las funciones
<b>CE4VC3</b>	Cada implantación de un cambio supone un problema para y con esta persona, lo que demora el proceso sistemáticamente	Es consciente de que ha de adaptarse y gestionar los cambios, pero encuentra dificultades para ello y es incapaz de hacerlo sin ayuda	Gestiona cambios relativamente sencillos con posición abierta y positiva, lo que le permite adaptarse a éstos con facilidad	Gestiona los cambios complejos eficientemente, lo que le permite adaptarse a éstos con facilidad y obtener ventajas derivadas de la aplicación de los mismos	Actúa como un catalizador a la hora de gestionar los cambios eficientemente, y conseguir adaptarse a éstos con facilidad de cara a obtener ventajas derivadas de la aplicación de los mismos

# Habilidades interpersonales y de relación

Capacidad para establecer intercambios con usuarios internos o externos, alcanzando relaciones en redes complejas y los apoyos necesarios para la consecución de objetivos

Valores	0	1	2	3	4
<b>CE5VC1</b>	No atiende las indicaciones de otros, apenas interactúa	Atiende las indicaciones de otros e interactúa pero de manera algo forzada y poco espontánea	Intercambia conceptos, argumentos, puntos de vista de manera espontánea	Toma la iniciativa de cara a interrelacionarse e interactuar	Favorece que su entorno intercambie argumentos e interactúe
<b>CE5VC2</b>	No establece relaciones con redes complejas de personas	Le cuesta establecer relaciones con redes complejas de personas	Posee recursos para dar a conocer las facetas e imagen de la empresa sólo a ciertos receptores	Posee amplios recursos para consolidar la imagen de la empresa, comunicando las distintas facetas de ésta a diversos receptores.	Logra la cooperación de personas necesarias para manejar su influencia sobre los principales actores de los ámbitos de su interés
<b>CE5VC3</b>	No obtiene apoyos externos de cara a alcanzar los objetivos buscados por la compañía	Puede obtener la cooperación y el apoyo de ciertas personas, a fin de lograr los objetivos buscados por la compañía pero no por propia iniciativa y en proyectos sencillos	Puede obtener la cooperación y el apoyo de ciertas personas, a fin de lograr los objetivos en proyectos concretos buscados por la compañía por su propia iniciativa	Logra el apoyo y cooperación de las personas necesarias, de acuerdo con sus objetivos y mantiene los vínculos necesarios para ello de manera sostenida	Impulsa a su entorno a lograr apoyo y cooperación de las personas necesarias, de acuerdo con los objetivos y mantenerlos de manera sostenida

# Innovación

**Capacidad para descubrir, inventar y proponer nuevos protocolos de acción, nuevos canales de comunicación con sociedad y clientes así como para aprovechar las oportunidades que el mercado ofrece**

Valores	0	1	2	3	4
<b>CE6VC1</b>	No detecta la necesidad de formas nuevas y eficaces de hacer las cosas	Detected la necesidad de formas nuevas y eficaces de realizar los procesos y las traslada a otras personas	Detected y diseña nuevas formas de trabajo aplicables a sus procesos o tareas	Es capaz de detectar y diseñar nuevas formas de trabajo en procesos o áreas de trabajo ajena	Es un referente a la hora de detectar y diseñar nuevas formas de trabajo en procesos o áreas de trabajo
<b>CE6VC2</b>	No encuentra nuevos métodos de comunicar a posibles clientes y sociedad los productos	Con una dirección adecuada encuentra nuevos métodos de comunicar a posibles clientes y sociedad los productos	Encuentra nuevos métodos de comunicar a posibles clientes y sociedad los productos	Tiene interiorizado en su día a día la búsqueda de nuevos métodos de comunicar a posibles clientes y sociedad los productos	Promueve y estimula a los demás a conseguir nuevos métodos de comunicar a posibles clientes y sociedad los productos
<b>CE6VC3</b>	No busca nuevas opciones a fin de aprovechas las oportunidades del mercado	Con una dirección adecuada busca nuevas opciones a fin de aprovechas las oportunidades del mercado	Busca de manera autónoma nuevas opciones a fin de conseguir nuevos productos o clientes provenientes de las oportunidades del mercado"	Tiene interiorizado en su día a día la búsqueda de nuevos productos o clientes provenientes de las oportunidades del mercado	Promueve y estimula a los demás a buscar nuevas opciones a fin de conseguir nuevos productos o clientes provenientes de las oportunidades del mercado"

# Liderazgo pedagógico

**Capacidad de conseguir el compromiso del alumnado desde la motivación individual y colectiva y es un referente para la clase**

Valores	0	1	2	3	4
<b>CE7VC1</b>	No consigue el compromiso del alumnado por su modelo docente	Consigue el compromiso del alumnado por su modelo docente pero con ciertas deficiencias	Consigue el compromiso del alumnado de manera regular en sus clases	Consigue el compromiso del alumnado incluso en situaciones más complicadas en sus clases	Es un referente dentro y fuera de la organización por su consecución del compromiso entre el alumnado
<b>CE7VC2</b>	No desarrolla la capacidad de entusiasmo entre sus estudiantes para que asuman responsabilidad.	Desarrolla la capacidad de entusiasmo entre sus estudiantes para que asuman responsabilidad.	Desarrolla motivación de logro, refuerza el intento de hacer bien las cosas de forma autónoma y el interés por aprender en la mayoría de sus clases, tiene dificultades con determinados perfiles.	Desarrolla motivación de logro, refuerza el intento de hacer bien las cosas de forma autónoma y el interés por aprender en la mayoría de sus clases, y sabe adaptarse a distintos perfiles.	Impulsa en el equipo docente la capacidad de motivar al alumnado e incluso consigue que este se implique hacia materia ajena a su impartición
<b>CE7VC3</b>	El alumnado no le respeta ni recurren a su intervención con sus problemas	El alumnado lo respeta pero no recurren a su intervención con sus problemas	Parte del alumnado recurre a su intervención con sus problemas y tiene el respeto de la clase	El alumnado recurre con frecuencia a su intervención con sus problemas y tiene el respeto de la clase, sin duda es un referente para el grupo	Contribuye a que el resto del cuerpo docente se muestre como referente para la clase desde el respeto y la confianza

# Planificación y organización

Competencia para gestionar el tiempo de manera eficaz, mediante una buena planificación de los procesos y con la consecución de unos estándares de calidad acordes con las exigencias del puesto

Valores	0	1	2	3	4
<b>CE8VC1</b>	No tiene criterio adecuado para gestionar el tiempo, prioriza las tareas por cuestiones poco profesionales.	Realiza una gestión del tiempo deficiente a la hora de compatibilizar lo urgente y lo importante.	Establece un equilibrio correcto para acometer lo secundario, lo urgente y lo importante, gestionando.	Optimiza su tiempo con habilidad, las fugas del mismo son casi inexistentes.	Consigue que su entorno adquiera la cultura de la optimización del tiempo y de la adecuada priorización de tareas.
<b>CE8VC2</b>	No planifica y ni tampoco organiza sus procesos de trabajo. Hace caso omiso de las indicaciones en este sentido	Intenta planificar y organizar sus procesos de trabajo pero tiene fallos en su ejecución	Planifica y organiza sus procesos de trabajo en situaciones rutinarias pero muestra deficiencias en escenarios nuevos o complejos	Planifica y organiza sus procesos de trabajo en cualquier escenario, incluso nuevo o complejo	Consigue que su entorno mejore en la planificación y organización de procesos de trabajo
<b>CE8VC3</b>	No sigue las directrices para la mejora continua y sus trabajos no siempre se ajustan a los niveles requeridos.	Se esfuerza por seguir las directrices para la mejora continua pero no termina de conseguirlo regularmente.	Se compromete con un resultado de calidad y consigue la mejora continua habitualmente.	Mantiene controles sobre las actividades y vigila la calidad de su trabajo y del trabajo de los demás para asegurarse de que se siguen los procedimientos establecidos.	De forma global realiza un seguimiento de la información, detecta y suple lagunas o errores, y busca información para la mejora continua

# Preocupación por el orden y la calidad

Es la capacidad de comprometerse asegurando la máxima calidad en el producto/servicio intermedio y final mediante la continua comprobación y control del trabajo y la información

Valores	0	1	2	3	4
<b>CE9VC1</b>	No se preocupa por el orden en su método de trabajo	Se preocupa por el orden en su método de trabajo pero no siempre lo consigue	Se preocupa y consigue el orden en su método de trabajo	Se preocupa y consigue el orden en su método de trabajo y en el de otras personas	Fomenta y promueve el orden en los métodos de trabajo en la organización
<b>CE9VC2</b>	No realiza un seguimiento de los resultados por metodología alguna	Realiza un seguimiento parcial de los resultados y por metodologías asistemáticas	Realiza un seguimiento de los resultados y por metodologías sistemáticas	Realiza un seguimiento de los resultados y por metodologías sistemáticas para las que implementa cambios que mejora el proceso	Realiza un seguimiento de la información propia y ajena, facilitando esta a otras personas, detecta y suple lagunas o errores, y busca información válida
<b>CE9VC3</b>	No sigue las directrices para la mejora continua	Sigue las directrices para la mejora continua	Se compromete y establece sus propios procedimientos a nivel personal para trabajar desde la mejora continua	Se compromete y establece sus propios procedimientos a nivel colectivo y de equipo para trabajar desde la mejora continua	Es una referencia en la mejora continua por su permanente afán de superación personal y colectiva

# Resolución de conflictos

Capacidad para dirimir diferencias antagónicas entre individuos o grupos de individuos.

Valores	0	1	2	3	4
CE10VC1	No es capaz de ponerse en el lugar de la otra parte y tampoco se implica en ello	Es capaz de ponerse en el lugar de la otra parte pero no se deriva de ahí una solución que la contemple	Se pone en el lugar de la otra parte en cuestiones sencillas y actúa en consecuencia en la toma de decisiones	Se pone en el lugar de la otra parte incluso en cuestiones complejas que incluyen múltiples percepciones y actúa en consecuencia en la toma de decisiones	Es un modelo y ejemplo a la hora de ponerse en el lugar de la otra parte comprendiendo o respetándola en la toma de decisiones
CE10VC2	No busca acuerdos satisfactorios para las partes basado en criterios objetivos	Busca acuerdos satisfactorios para las partes basado en criterios objetivos	Encuentra ventajas que beneficien a la contraparte para propiciar acuerdos	Evalúa la situación de la contraparte para anticipar sus necesidades e intereses ante una negativa	Se anticipa a posibles problemas y situaciones no explícitas de la contraparte, que requieren alto grado de creatividad, visión a futuro y desarrolla propuestas para enfrentarlos
CE10VC3	No realiza propuestas si quiere sencillas que contribuyan a la solución de problemas que contienen puntos de vista y criterios diferentes	Realiza propuestas sencillas que contribuyan a la solución de problemas que contienen puntos de vista y criterios diferentes	Formula cada aspecto de la situación como una búsqueda común de criterios objetivos	Define criterios para resolver situaciones conflictivas complejas	Busca estrategias de negociación para producir resultados efectivos ante situaciones conflictivas no resueltas

# Visión de negocio

Capacidad de identificar dónde y en qué medida se puede iniciar o potenciar un negocio, bien con nuevos productos, nuevos segmentos o cualquier tipo de innovación

Valores	0	1	2	3	4
<b>CE11VC1</b>	No detecta necesidades y tampoco muestra interés por hacerlo	Ocasionalmente detecta alguna necesidad en sus clientes, pero a fuerza de repetirse la oportunidad	Capta las necesidades que los clientes o mercados muestran	Sabe ver necesidades no perceptibles a primera vista y con mayor antelación que los demás	Es ejemplo de aprendizaje a la hora de ver necesidades no perceptibles a primera vista y con mayor antelación que los demás
<b>CE11VC2</b>	No evalúa los riesgos aunque los haya percibido ni los trasmite a la jerarquía superior.	Ante la detección de riesgos, no consigue evaluarlos correctamente pero los trasmite a la jerarquía superior	Evalúa los riesgos de su entorno más cercano y propone alternativas para evitarlos	Posee un método para evaluar los posibles riesgos y obtener conclusiones válidas de cara a superarlos o evitarlos	Consigue que se entorno trabaje en métodos para evaluar los posibles riesgos y obtener conclusiones válidas de cara a superarlos o evitarlos
<b>CE11VC3</b>	Se muestra indeciso y deficiente en la toma de decisiones, demora excesivamente los tiempos	Comprende las variables y datos a los que accede o recopila, aunque en ocasiones deja de lado aspectos que son vitales	Toma decisiones a partir de un análisis racional de opciones y alternativas, que provienen de un conjunto de datos y variables de dimensiones no excesivas	Toma decisiones debidamente documentadas que se basan en un análisis racional de opciones y alternativas, que provienen de un conjunto de datos y variables de gran relevancia	Facilita a su entorno la toma decisiones debidamente documentadas basadas en un análisis racional de opciones y alternativas, que provengan de un conjunto de datos y variables de gran relevancia

# Tutorizar

**Capacidad para realizar un seguimiento sistemático de la evolución del alumno , organizando la planificación de su calendario escolar con el fin de mejorar su rendimiento a la vez que se potencia la responsabilidad, madurez, planificación de trabajo. Optimizar el proceso de aprendizaje.**

Valores	0	1	2	3	4
<b>CE12VC1</b>	No se ajusta a su calendario escolar ni elabora un plan de estudio eficaz	Se ajusta a su calendario escolar y elabora un plan de estudio que no llega a permitir alcanzar los objetivos	Detecta y corrige las carencias que tiene normalmente el alumnado y lo guía con un plan de estudio estructurado que facilita alcanzar los objetivos	Persiste incluso en casos complicados en la detección y corrección de las carencias que tiene el alumnado y lo guía con un plan de estudio estructurado que facilita alcanzar los objetivos	Asesora y enseña al alumnado cómo organizarse y muestra los valores necesarios para que se responsabilice de su trabajo de cara a que se cree su propio plan de estudio
<b>CE12VC2</b>	No conoce ni proporciona habilidades y técnicas para una buena metodología de estudio	Conoce y proporciona ocasionalmente habilidades y técnicas para una buena metodología de estudio	Proporciona las habilidades y técnicas concretas y habituales para una buena metodología de estudio	Proporciona las habilidades y técnicas concretas y sorprendentes para una buena metodología de estudio de manera insistente	Proporciona habilidades y técnicas estructurales enfocadas a la consecución de objetivos a su alumnado de manera sistemática
<b>CE12VC3</b>	No consigue implicar al alumnado en la consecución de sus resultados	Con cierto apoyo consigue implicar al alumnado en la consecución de sus resultados	Consigue implicar al alumnado en la consecución de sus resultados salvo en casos más especiales	Consigue implicar al alumnado en la consecución de sus resultados incluso en casos más especiales, a través de una interacción con él, porque entiende sus dificultades y le aporta soluciones	A través de una interacción alcanza cuotas elevadas de implicación y se convierte en un referente para el tutorizado incluso fuera del aula y del periodo de impartición, por lo que es un referente en la organización

# Conocimientos técnicas del área de conocimientos que trabaja

Conjunto de habilidades específicas implicadas en el correcto desempeño de puestos de un área técnica o de una función específica y muy ligadas al éxito de la ejecución técnica del puesto.

Valores	0	1	2	3	4
CT1VC2	No usa de forma apropiada conocimientos, procedimientos y herramientas en el desarrollo profesional de su puesto	Usa de forma apropiada conocimientos, procedimientos y herramientas en el desarrollo profesional de su puesto	Posee unos conocimientos técnicos superiores a los exigidos para el correcto desarrollo de sus funciones	Es capaz de asumir funciones más complejas de manera progresiva y paralela a un aprendizaje continuo	Sus conocimientos le van capacitando para proponer mejoras en su campo de trabajo