

I.- Datos Generales

Código	Título
EC1061	Liderazgo efectivo en las organizaciones

Propósito del Estándar de Competencia

Servir como referente para la evaluación y certificación de las personas que se desempeñan como servidores públicos al interior de la Secretaría de Agricultura, Ganadería, Desarrollo Rural, Pesca y Alimentación (SAGARPA).

Asimismo, puede ser referente para el desarrollo de programas de capacitación y de formación basados en Estándares de Competencia (EC).

El presente EC se refiere únicamente a funciones para cuya realización no se requiere por disposición legal, la posesión de un título profesional. Por lo que para certificarse en este EC no deberá ser requisito el poseer dicho documento académico.

Descripción general del Estándar de Competencia

El EC describe el desempeño del servidor público en su actuación como un gestor del bien común, atendiendo con calidad las necesidades de los usuarios externos e internos facilitando soluciones o generando nuevas formas de servicio, lo cual se obtendrá demostrando vocación de servicio al interesarse por las necesidades /solicitudes/expectativas de sus compañeros/jefes/subordinados/servidores públicos/usuarios y al facilitar la consecución de consultas/procesos/trámites/gestiones/servicios; construyendo relaciones, al fomentar la integración y propiciando la colaboración con compañeros/ colegas/jefes/subordinados/servidores públicos/usuarios; actuando con valores al apegarse a la legalidad en su labor; enfocándose a resultados al atender problemas en el ámbito de sus funciones, programas y objetivos e impulsa el cambio hacia la mejora en la Administración Pública, innovando en la administración y elaborando propuestas de mejora en su función/proceso/área. También establece los conocimientos teóricos, básicos y prácticos con los que debe de contar, así como las actitudes, hábitos y valores relevantes en su desempeño.

El presente EC se fundamenta en criterios rectores de legalidad, competitividad, libre acceso, respeto, trabajo digno y responsabilidad social.

Nivel en el Sistema Nacional de Competencias: Dos

Desempeña actividades programadas que, en su mayoría son rutinarias y predecibles. Depende de las instrucciones de un superior. Se coordina con compañeros de trabajo del mismo nivel jerárquico.

Comité de Gestión por Competencias que lo desarrolló
SAGARPA.

Fecha de aprobación por el Comité Técnico del CONOCER:
2 de agosto de 2018

Fecha de publicación en el Diario Oficial de la Federación:
25 de septiembre de 2018

Periodo sugerido de revisión
/actualización del EC:

3 años

Ocupaciones relacionadas con este EC de acuerdo con el Sistema Nacional de Clasificación de Ocupaciones (SINCO)

Grupo unitario

Sin referente en el SINCO

Ocupaciones asociadas

Sin referente en el SINCO

Ocupaciones no contenidas en el Sistema Nacional de Clasificación de Ocupaciones y reconocidas en el Sector para este EC

Gestor de trámites de la Administración Pública.

Servidor público.

Servidor público de atención directa al ciudadano.

Personal de ventanillas con trámites ordinarios y extraordinarios.

Clasificación según el sistema de Clasificación Industrial de América del Norte (SCIAN)

Sector:

93 actividades legislativas, gubernamentales, de impartición de justicia y de Organismos internacionales y extraterritoriales

Subsector:

931 Actividades legislativas, gubernamentales y de impartición de justicia MÉX.

Rama:

9312 Administración pública en general MÉX.

Subrama:

93121 Administración pública en general MÉX.

Clase:

931210 Administración pública en general MÉX.

El presente EC, una vez publicado en el Diario Oficial de la Federación, se integrará en el Registro Nacional de Estándares de Competencia que opera el CONOCER a fin de facilitar su uso y consulta gratuita.

Organizaciones participantes en el desarrollo del Estándar de Competencia

- Secretaría de Agricultura, Ganadería, Desarrollo Rural, Pesca y Alimentación (SAGARPA).

Aspectos relevantes de la evaluación

Detalles de la práctica:

- Para demostrar la competencia en este EC, se recomienda que se lleve a cabo en el lugar de trabajo y durante su jornada laboral; sin embargo, pudiera realizarse de forma simulada si el área de evaluación cuenta con los materiales, insumos, e infraestructura, para llevar a cabo el desarrollo de todos los criterios de evaluación referidos en el EC.

Apoyos/Requerimientos:

- Computadora personal y espacio libre de distractores.

Duración estimada de la evaluación

- 2 horas en gabinete y 2 horas en campo, totalizando 4 horas.

Referencias de Información

- Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública Gubernamental.

II.- Perfil del Estándar de Competencia

Estándar de Competencia

Liderazgo efectivo en las organizaciones

Elemento 1 de 2

Incentivar la comunicación en la organización

Elemento 2 de 2

Liderar equipos en la organización

III.- Elementos que conforman el Estándar de Competencia

Referencia	Código	Título
1 de 2		Incentivar la comunicación en la organización

CRITERIOS DE EVALUACIÓN

La persona es competente cuando demuestra los siguientes:

DESEMPEÑOS

1. Promueve la comunicación en la organización:
 - Preguntando las necesidades de sus compañeros/colegas/jefes/subordinados/servidores públicos en materia de comunicación conforme a los distintos niveles sociales de su organización,
 - Difundiendo información coherente con la cultura y valores de la organización para sus compañeros/jefes/subordinados/servidores públicos,
 - Construyendo/Planificando relaciones útiles en su ámbito laboral con compañeros/colegas/jefes/subordinados/servidores públicos, y
 - Utilizando medios de comunicación formales/informales para compartir/incrementar el conocimiento.
2. Propicia la colaboración con compañeros/colegas/jefes/subordinados/servidores públicos:
 - Apoyando el desarrollo laboral, social familiar de sus colaboradores,
 - Compartiendo recursos con compañeros/colegas/jefes/subordinados/servidores públicos para la resolución de problemas,
 - Participando con compañeros/jefes/subordinados/servidores públicos/ en las alternativas de solución a problemáticas comunes, y
 - Comunicando las noticias positivas como las negativas, con el fin de evitar que se puedan propagar rumores indeseables.
3. Fomenta la integración con compañeros/colegas/jefes/subordinados/servidores públicos:
 - Impulsando la realización de actividades grupales,
 - Escuchando las necesidades para lograr el bienestar de su equipo, tanto dentro como fuera de la organización,
 - Promoviendo el desarrollo/mantenimiento de sus relaciones interpersonales al interactuar con los demás,
 - Promoviendo la interacción con compañeros/jefes/subordinados/servidores públicos,
 - Identificando intereses en común con compañeros/jefes/subordinados/ciudadanos/ servidores públicos,
 - Compartiendo con los compañeros/colegas/jefes/subordinados/servidores públicos/usuario los logros y éxitos conseguidos, y
 - Buscando utilidad mutua en la solución de problemas.
4. Motiva a compañeros/colegas/jefes/subordinados/servidores públicos:
 - Hablando sobre la forma en la que aprendió ciertas cosas de la vida/del trabajo,
 - Felicitando cuando alguien haga excelentemente su trabajo y haya aplicado esfuerzo, y
 - Hablando en privado y con tranquilidad con los compañeros/jefes/subordinados/servidores públicos que hayan cometido un error, para buscar juntos soluciones y respuestas.

La persona es competente cuando posee los siguientes:

CONOCIMIENTOS

NIVEL

1. Tipos de escucha:

Comprensión

- Escucha apreciativa
- Escucha selectiva
- Escucha discernitiva
- Escucha analítica
- Escucha sintetizada
- Escucha empática
- Escucha activa

Referencia

Código

Título

2 de 2

Liderar equipos en la organización

CRITERIOS DE EVALUACIÓN

La persona es competente cuando demuestra los siguientes:

DESEMPEÑOS

1. Asigna funciones/actividades a compañeros/colegas/jefes/subordinados/servidores públicos:

- Asignando las tareas que cada uno debe desempeñar,
- Atendiendo dudas/comentarios sobre la ejecución de las actividades,
- Estableciendo metas concretas tanto para los trabajos de realización inmediata, como para logros de largo plazo,
- Comunicando con claridad y precisión los objetivos del área y recordándolos de vez en cuando, y
- Utilizando canales de comunicación tales como reuniones, medios electrónicos y escritos de acuerdo con el tipo de información a proporcionar.

2. Toma decisiones para garantizar la consecución de los objetivos:

- Estableciendo una división del trabajo equitativa entre sus compañeros/colegas/jefes/subordinados/servidores públicos,
- Delegando autoridad entre sus compañeros/colegas/jefes/subordinados/servidores públicos,
- Estableciendo conjuntamente con compañeros/colegas/jefes/subordinados/servidores públicos procedimientos para solucionar problemas y conflictos,
- Proponiendo acciones/plazos para desarrollar las funciones/programas a su cargo,
- Determinando las prioridades/asuntos urgentes para su pronta atención, e
- Identificando los puntos críticos/riesgos/beneficios del proceso.

3. Negocia con sus compañeros/colegas/jefes/subordinados/servidores públicos:

- Presentando argumentos demostrables,
- Exponiendo los argumentos en lenguaje positivo,
- Solicitando a la otra parte en qué aspectos requiere más información,
- Considerando los argumentos de la otra parte para comprender su posición,
- Identificando intereses en común con compañeros/jefes/subordinados/ciudadanos/ servidores públicos, y

- Buscando utilidad mutua en la solución de problemas.
4. Facilita la consecución de consultas/procesos/trámites/gestiones/servicios:
 - Revisando que las consultas/procesos/trámites/gestiones/servicios solicitados sean del área de su competencia,
 - Canalizando la petición, al servidor público/área correspondiente,
 - Informando al solicitante las acciones para cubrir las consultas/procesos/trámites /gestiones/servicios requeridos,
 - Preguntando si la atención/servicio solicitado fue satisfactorio, y
 - Actuando de manera imparcial sin conceder preferencias/privilegios a persona alguna con respecto a lo solicitado por el usuario.
 5. Atiende problemas en el ámbito de sus funciones, programas y objetivos:
 - Generando un clima de confianza, para poder hablar con libertad y tranquilidad,
 - Preguntando directamente por el problema, y
 - Exponiendo alternativas de solución a situaciones específicas, con base en los marcos jurídico, técnico/normativo del ámbito de su competencia.

La persona es competente cuando posee los siguientes:

CONOCIMIENTOS

1. Tipos de Liderazgo.

NIVEL

Conocimiento

La persona es competente cuando demuestra las siguientes:

ACTITUDES/HÁBITOS/VALORES

1. Amabilidad: La manera en que se dirige de una forma cordial a compañeros/colegas/jefes/subordinados/servidores públicos/ ciudadanos durante toda la prestación del servicio, manteniendo contacto visual y expresión facial relajada/tono de voz claro y audible.
2. Orden: La manera en que mantiene toda la documentación clasificada de acuerdo con el trámite a realizar.
3. Responsabilidad: La manera en que atiende a los solicitantes en los tiempos establecidos por la institución conforme al servicio/trámite requerido.
4. Tolerancia: La manera en que atiende pacientemente a todas las personas y con calma ante comportamientos de insistencia, desesperación, molestia, por parte de compañeros/colegas/jefes/subordinados/servidores públicos/ ciudadanos.