

## Directivos

Código	Nombre Competencia/Comportamientos nivel de competencia (1/2)	
<b>Identificación y compromiso con la misión, los valores y los objetivos de la Organización</b>		
<b>C 1</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Tiene visión estratégica y la capacidad de liderar cambios estratégicos que potencien interna y externamente la imagen y la percepción sobre la actuación y los resultados su organización.</li> <li>- Transmite e integra la visión, la misión y los objetivos del SERMAS dentro de su equipo y lo involucra en su puesta en práctica.</li> <li>- Su compromiso con el SERMAS va más allá de la responsabilidad directiva eventualmente asumida.</li> </ul>	
<b>Mentalidad de Servicio</b>		
<b>C 2</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Concibe las posiciones de responsabilidad desde una óptica de servicio a los demás.</li> <li>- Se preocupa por adecuar y ajustar de forma óptima la cartera de servicios y los estándares de actuación tanto de su área como de toda la organización a las necesidades de los pacientes, y se relaciona proactivamente con todos los grupos de interés para hacerlo posible.</li> <li>- Evalúa las implicaciones globales de sus estrategias y actuaciones en el conjunto su organización y se centra en conciliar las necesidades de la organización y de sus clientes internos y las del Área de su responsabilidad, y en resolver los posibles conflictos de intereses.</li> </ul>	
<b>Trabajo en equipo</b>		
<b>C 3</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Adopta el trabajo en equipo como patrón de conducta. Piensa siempre en cómo afectan al equipo sus decisiones. Consigue que los mandos intermedios bajo su responsabilidad actúen como un verdadero equipo.</li> <li>- Constituye un referente como gestor de equipos orientados a resultados dentro de la Organización.</li> <li>- Aporta visión, ejemplo y soluciones a los equipos, al tiempo que les demanda compromiso con los resultados.</li> <li>- Establece relaciones de trabajo cooperativas con las demás Direcciones.</li> <li>- Es consciente de la importancia de trabajar en equipo con los demás directivos de su centro.</li> <li>- Asume como propios ante el resto de la organización los acuerdos y decisiones del equipo directivo.</li> </ul>	
<b>Liderazgo</b>		
<b>C 4</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Promueve y gestiona de forma efectiva las relaciones con el resto de su organización y con los distintos grupos de interés.</li> <li>- Toma iniciativas, establece metas exigentes y fomenta y sabe reconocer la obtención de resultados.</li> <li>- Asume la responsabilidad por los resultados de forma efectiva y sabe también compartir con el equipo el logro y el reconocimiento.</li> <li>- Inspira y motiva a los profesionales para conseguir un alto rendimiento y para que sientan un alto nivel de satisfacción y compromiso. Cuida el clima laboral y procura reforzar el orgullo de pertenencia.</li> <li>- Resuelve los conflictos entre áreas y equipos actuando como referente y facilitador.</li> <li>- Tiene capacidad de consenso y es un hábil negociador buscando encontrar acuerdos beneficiosos para todas las partes implicadas, utilizando más la argumentación, la coherencia y la convicción que la posición jerárquica para conseguirlo.</li> <li>- Lidera, defiende y promueve el cambio. Negocia e integra los procesos de cambio y asegura la visibilidad y la sostenibilidad de las iniciativas de cambio y mejora llevadas a cabo dentro de su área y en la organización en su conjunto.</li> <li>- Conoce cómo gestionar adecuadamente la diversidad y especialmente a las distintas generaciones, respetando sus características.</li> <li>- Asigna a los colaboradores trabajos en los que puedan destacar y desarrollar su potencial.</li> <li>- Colabora a la creación de una cultura que reconoce y diferencia el esfuerzo y la ayuda mutua.</li> <li>- Es ejemplo de tenacidad, perseverancia y optimismo.</li> </ul>	
<b>Integridad y respeto</b>		
<b>C 5</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Considera que actuar de forma íntegra y ética es innegociable incluso en situaciones de presión.</li> <li>- Da ejemplo con su conducta de la cultura de transparencia, integridad y respeto que se promueve en la Organización, especialmente entre sus colaboradores y subordinados.</li> <li>- Impulsa la proactividad y la transparencia en la detección y comunicación de errores e incidencias que ponen en riesgo la seguridad del paciente.</li> <li>- Ejerce la autoridad de manera resolutiva y respetuosa al mismo tiempo. Actúa con coraje y valentía al enfrentarse a los retos.</li> <li>- Se muestra humilde, accesible y con disposición para aprender, especialmente de los errores.</li> </ul>	
<b>Comunicarse con eficacia</b>		
<b>C 6</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Establece y potencia estrategias y canales de comunicación que faciliten la cercanía, la colaboración y la transparencia en la organización.</li> <li>- Utiliza la comunicación de forma efectiva para resolver conflictos y reforzar el compromiso entre áreas o equipos.</li> <li>- Comunica con frecuencia, claridad y sinceridad, escucha activamente y da y pide feedback.</li> <li>- Comparte la información rápidamente y si no puede hacerlo explica las razones.</li> </ul>	

## Directivos

Código	Nombre Competencia/Comportamientos nivel de competencia (1/2)	
<b>Responsabilidad social</b>		
<b>C 7</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Lidera y gestiona bajo estándares comúnmente aceptados de buen gobierno transparencia y sostenibilidad.</li> <li>- Evalúa el impacto social de las actuaciones e insiste y se preocupa por garantizar el máximo retorno a la sociedad de la inversión y el gasto sanitario.</li> <li>- Impulsa la utilización sostenible de los recursos y la protección de la biodiversidad, así como contribuye a la lucha contra el cambio climático, promoviendo la minimización de impactos procedentes de las actividades de su organización.</li> <li>- Promueve actuaciones que garanticen el bienestar de los profesionales en el desempeño de sus funciones.</li> </ul>	
<b>Escuchar, conocer y entender al paciente y a su entorno</b>		
<b>C 8</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Promueve y apoya todo tipo de iniciativas y mejoras que potencien la capacidad organizativa para conocer y entender mejor al paciente y a su entorno. Fomenta las alianzas y sinergias con Asociaciones de Pacientes, Organizaciones no Gubernamentales, y demás grupos de interés.</li> <li>- Fomenta el compromiso de los profesionales para que éstos actúen teniendo en cuenta las necesidades emocionales de los pacientes y familiares al ofrecer la mejor atención clínica.</li> <li>- Interviene en los conflictos que surgen entre los profesionales y los pacientes armonizando las perspectivas y necesidades respectivas.</li> </ul>	
<b>Humanizar la atención y el cuidado</b>		
<b>C9</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Considera la humanización de la atención y los cuidados un valor esencial del sistema y lo integra como eje de su gestión.</li> <li>- Impulsa, planifica, coordina y hace seguimiento periódico de acciones y programas de mejora en materia de humanización de la actuación y los cuidados del paciente.</li> <li>- Identifica necesidades de mejora en las que confluyen las inquietudes de pacientes y profesionales y adopta medidas e iniciativas para darles respuesta efectiva.</li> </ul>	
<b>Facilitar la participación y respetar la autonomía del paciente</b>		
<b>C10</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Trabaja en el desarrollo de un modelo organizativo más transparente y abierto al paciente, construyendo canales y escenarios que lo hagan factible y viable.</li> <li>- Contribuye a la sensibilización, difusión y materialización de compromisos con el paciente y con la sociedad relacionados con la participación y la autonomía del paciente.</li> <li>- Vela por el respeto a la autonomía y la participación del paciente, y por la conciliación entre ambos objetivos y el de su seguridad.</li> </ul>	
<b>Mejorar en beneficio de la sociedad</b>		
<b>C11</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Incorpora la mejora continua, la revisión crítica y la innovación como ejes estratégicos, trascendiendo su consideración como meros proyectos o procesos internos. Fomenta la creación de una cultura de innovación y aprendizaje que incluya a todos los profesionales de su Área.</li> <li>- Se preocupa por desarrollar y potenciar las capacidades de los profesionales de su Área.</li> </ul>	
<b>Autocontrol y resistencia al estrés</b>		
<b>C12</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Conoce e identifica sus emociones y sabe cómo gestionarlas adecuadamente.</li> <li>- Su experiencia, madurez y práctica en el afrontamiento activo de situaciones de crisis o presión le permiten una óptima adaptación a sus funciones, llegando a reducir los factores percibidos como ansiógenos o amenazadores.</li> <li>- Se muestra resiliente y fomenta la creación de una cultura resiliente.</li> <li>- No toma decisiones apresuradas, si es posible reflexiona previamente. No paraliza la toma de decisiones por esperar a tener toda la información posible. Toma las decisiones, de forma juiciosa, en el momento adecuado y con la información disponible.</li> <li>- Se muestra flexible y es capaz de aceptar distintos puntos de vista, al tiempo que mantiene su compromiso con las exigencias y prioridades de un servicio público.</li> <li>- Evita el juicio emocional. Analiza el efecto a largo plazo de cada decisión y no sólo su impacto inmediato.</li> <li>- Asume que el ejercicio de su responsabilidad tiene un carácter contingente y que el marco de actuación es complejo, sin que ello afecte a su compromiso con los profesionales y la organización.</li> </ul>	