euaa
EUROPEAN UNION
AGENCY FOR ASYLUM

Marco sectorial europeo de cualificaciones

Marco sectorial europeo de cualificaciones

Requisitos profesionales y educativos

Printed by the Publications Office of the European Union in Luxembourg

Ni la Agencia de Asilo de la Unión Europea ni nadie que actúe en su nombre se responsabilizarán del uso que pudiera hacerse de esta información.

Luxemburgo: Oficina de Publicaciones de la Unión Europea, 2023

Print	ISBN 978-92-9487-999-8	doi:10.2847/228	BZ-05-22-132-ES-C
PDF	ISBN 978-92-9487-961-5	doi:10.2847/875001	BZ-05-22-132-ES-N

© Agencia de Asilo de la Unión Europea (EUAA), 2022

Foto/Ilustración de cubierta: © EUAA

Reproducción autorizada, con indicación de la fuente bibliográfica.

Cualquier uso o reproducción de fotografías u otro material que no esté sujeto a los derechos de autor de la Agencia de Asilo de la Unión Europea requerirá la autorización de sus titulares.

Introducción

El Currículo Europeo en Materia de Asilo está diseñado específicamente para proporcionar una formación profesional común a los funcionarios de asilo y acogida que trabajan en los Estados miembros de la Unión Europea. La formación profesional facilita el aprendizaje necesario para desempeñar un trabajo de manera eficaz.

Con el apoyo de los Estados miembros, hemos desarrollado el Marco Sectorial de Cualificaciones de la UE para el personal que trabaja en asilo y acogida (ESQF)[1], con objeto de definir el aprendizaje necesario que deben adquirir sus funcionarios para el desempeño de sus funciones. Los «estándares educativos» resultantes son, de hecho, resultados del aprendizaje que se clasifican en función de los ámbitos de competencias y los niveles de complejidad. Los estándares educativos fueron desarrollados a partir de estándares ocupacionales correspondientes. Se componen de descripciones de las funciones y tareas reales que realizan los funcionarios de asilo y acogida. Utilizados conjuntamente, los estándares profesionales y los educativos permiten adaptar el aprendizaje al trabajo que se va a realizar.

El Marco garantiza que la formación esté orientada a las necesidades individuales de los alumnos, así como a las necesidades específicas de su organización. Este marco ya constituye la base para la creación de programas de formación certificados, orientados a la obtención de cualificaciones para los funcionarios de asilo y acogida.

Requisitos profesionales para los funcionarios competentes en materia de asilo y acogida
Esta matriz describe las funciones y actividades profesionales, así como las competencias laborales típicas del trabajo de un funcionario de asilo y acogida. Los estándares profesionales se ajustan a las necesidades de aprendizaje de cada funcionario de asilo y acogida. Esto permite a la EUAA[2] diseñar la formación pertinente para los Estados miembros, apoyando así a los funcionarios responsables del asilo en su trabajo diario. Por lo tanto, siempre existe una relación directa entre la formación y el rendimiento profesional.

Requisitos educativos para los funcionarios competentes en materia de asilo y acogida
Esta matriz describe los resultados del aprendizaje vinculados a la ejecución de las funciones relativas al puesto en materia de asilo y acogida. Los estándares educativos establecen los resultados previstos para una secuencia de aprendizaje.

Estas matrices deberían consultarse en conjunción con la «Guía Práctica ESQF» y otros documentos complementarios en la «Caja de herramientas ESQF».

[1] ESQF: siglas en inglés del Marco Sectorial de Cualificaciones de la UE
[2] Agencia de Asilo de la Unión Europea (EUAA)

Requisitos profesionales para los funcionarios competentes en materia de asilo y acogida

COMPLEJIDAD / Ámbito de competencia		A			B				C		
		Conocimiento amplio y básico de:	Capacidad para:	Es responsable de:	Conocimiento profundo de:		Capacidad para:	Es responsable de:	Conocimiento muy especializado de:	Capacidad para:	Es responsable de:
COMPETENCIAS GENÉRICAS EN MATERIA DE ASILO Y ACOGIDA		**COMPETENCIAS GENÉRICAS EN MATERIA DE ASILO Y ACOGIDA**									
Legislación, políticas y procedimientos	1	**a** Legislación, políticas y procedimientos pertinentes en materia de asilo, con arreglo a los marcos jurídicos nacionales, de la UE e internacionales	**b** Aplicar la legislación, las políticas y los procedimientos en materia de asilo según el ámbito de competencias de cada función	**c** Cumplir el marco jurídico básico según el ámbito de competencias de cada función	**d** Legislación, políticas y procedimientos nacionales y de la UE, jurisprudencia y derecho consuetudinario relacionados con el asilo en el contexto de los marcos jurídicos nacionales, de la UE e internacionales		**e** Ofrecer recomendaciones jurídicas y procedimentales, verbalmente y/o por escrito, sobre cuestiones ordinarias en materia de asilo a todas las partes interesadas	**f**	**g** Conceptos pertinentes de la legislación y los requisitos procedimentales en materia de asilo relacionados con cuestiones complejas y específicas de protección internacional (es decir, exclusión, cese, revocación)	**h** Ofrecer recomendaciones jurídicas y procedimentales, verbalmente y por escrito, sobre cuestiones no ordinarias y/o complejas relativas al asilo a todas las partes interesadas	**i**
	2	**a**	**b**	**c**	**d**		**e**	**f**	**g**	**h** Realizar investigaciones jurídicas y/o evaluar la legislación, las políticas y los procedimientos en materia de asilo, y formular mejoras justificadas y recomendadas en el contexto de las estrategias nacionales y de la UE	**i** Desarrollar directrices, políticas y procedimientos para mejorar la aplicación de los marcos relacionados con el asilo
Comunicación general	3	**a** Principios y técnicas básicos para una comunicación eficaz	**b** Utilizar capacidades de comunicación eficaces, incluidas técnicas para la formulación de preguntas, con una serie de partes interesadas específicas	**c** Establecer una comunicación respetuosa basada en la compenetración y garantizar el entendimiento mutuo	**d** Una amplia gama de principios y técnicas para una comunicación eficaz		**e** Comunicarse con eficacia en contextos profesionales muy diversos	**f**	**g** Herramientas, técnicas y estrategias de comunicación avanzadas	**h**	**i** Garantizar una comunicación eficaz en el conjunto de la organización y con entidades externas, incluidos los medios de comunicación
	4	**a** Procesos básicos para determinar la lengua materna u otras lenguas de un solicitante	**b** Adaptar las capacidades básicas de comunicación para permitir que la comunicación a través de un intérprete sea eficaz	**c** Comunicarse a través de un intérprete o proporcionar información traducida	**d** Principios para comunicarse por medio de un intérprete		**e** Adaptar las capacidades de comunicación para permitir la transmisión de información compleja a través de un intérprete	**f** Supervisar el comportamiento del intérprete para detectar indicadores de coherencia, precisión y cumplimiento del código de prácticas, adoptando las medidas pertinentes	**g**	**h**	**i**
Cooperación e intercambio de información	5	**a** Directrices y procedimientos en materia de protección de datos para todos los canales de comunicación personales y de la organización	**b** Compartir la información aprobada con las partes interesadas internas y externas	**c** Proteger los datos personales de conformidad con la normativa aplicable	**d** Métodos para el intercambio de información y cooperación con partes interesadas nacionales e internacionales		**e** Actuar como enlace y cooperar con las partes interesadas nacionales e internacionales en cuestiones relacionadas con el asilo	**f** Compartir información y cooperar con las partes interesadas nacionales e internacionales de conformidad con los procedimientos y los requisitos en materia de protección de datos	**g**	**h** Revisar y/o desarrollar directrices y procedimientos organizativos para la cooperación y el intercambio de información	**i** Aportar y compartir activamente buenas prácticas en las redes nacionales e internacionales relacionadas con el asilo

COMPLEJIDAD / Ámbito de competencia		A			B			C		
		Conocimiento amplio y básico de:	Capacidad para:	Es responsable de:	Conocimiento profundo de:	Capacidad para:	Es responsable de:	Conocimiento muy especializado de:	Capacidad para:	Es responsable de:
Sensibilización con respecto a factores culturales y sociales	6	**a** Diversidad y sensibilidad cultural	**b** Interactuar de una manera apropiada desde el punto de vista cultural en contextos profesionales diversos	**c** Respetar la diversidad cultural en contextos profesionales diversos	**d** Factores culturales y sociales que pueden afectar en las interacciones y las cuestiones relacionadas con el asilo	**e** Tener en cuenta los aspectos sociales y culturales en las interacciones y las cuestiones relacionadas con el asilo	**f** Actuar con sensibilidad cultural en todos los contextos profesionales	**g** Complejidad de la diversidad cultural en las cuestiones relacionadas con el asilo	**h** Asesorar sobre la repercusión que tiene la diversidad cultural en todo el proceso de asilo	**i**
Valores profesionales	7	**a** Metas, códigos éticos y valores del servicio de asilo y acogida	**b** Realizar tareas acordes con las metas, los códigos éticos y los valores de la organización	**c** Actuar de acuerdo con los códigos éticos y valores de la organización	**d** Criterios éticos y profesionales en contextos relacionados con el asilo	**e** Resolver los dilemas éticos con arreglo a la ética y los valores profesionales de la organización	**f** Prestar un servicio profesional, ético y respetuoso	**g**	**h**	**i** Garantizar la observancia de los valores profesionales y los códigos de prácticas
Bienestar profesional	8	**a** Principios del bienestar profesional	**b** Adoptar medidas para proteger el bienestar profesional propio	**c** Actuar para resolver problemas en relación con el bienestar profesional propio	**d** Reconocer los posibles riesgos psicosociales en el trabajo	**e**	**f** Gestionar los riesgos psicosociales en el lugar de trabajo que afecten al equipo	**g**	**h**	**i** Identificar, prevenir y gestionar de forma sistemática los riesgos psicosociales organizativos que afecten a todo el personal
Salud, seguridad y protección	9	**a** Normas y procedimientos en materia de salud, seguridad y protección	**b**	**c** Actuar para resolver los problemas en materia de salud, seguridad y protección de conformidad con procedimientos destinados a mantener un entorno inclusivo y seguro	**d** Riesgos para la salud, la seguridad y la protección relacionados con todo el proceso de asilo	**e** Coordinar y supervisar las normas y los procedimientos de salud, seguridad y protección en los entornos de asilo y recepción	**f** Crear un entorno inclusivo y seguro para todos los ámbitos de responsabilidad profesional	**g** Buenas prácticas internacionales en materia de salud, seguridad y protección relacionadas con todo el proceso de asilo en situaciones difíciles, incluido el entorno operativo	**h** Desarrollar, revisar y mejorar las normas y los procedimientos de salud, seguridad y protección en el contexto de los riesgos emergentes	**i** Garantizar un entorno inclusivo y seguro para todas las personas que intervienen a lo largo del proceso de asilo, y prestar asesoramiento al respecto
Gestión de conflictos y mediación	10	**a** Técnicas básicas de resolución de conflictos y mediación	**b** Prevenir y resolver conflictos no complejos	**c** Reconocer el posible planteamiento de conflictos y actuar en consecuencia o remitir el asunto a otras instancias según el ámbito de competencias de cada función	**d** Métodos avanzados de resolución de conflictos y mediación	**e** Mediar, reducir la tensión y resolver situaciones de conflicto críticas y complejas	**f**	**g** Estrategias sistémicas de gestión de conflictos pertinentes en todos los contextos de asilo	**h**	**i**
Seguridad de la información, TI y bases de datos	11	**a** Bases de datos relacionadas con el asilo y fuentes electrónicas de información específicas	**b** Acceder y utilizar información sobre bases de datos relacionadas con el asilo para verificar la información	**c** Tratar la información con precisión al usar bases de datos e información electrónica	**d** Una amplia gama de bases de datos y fuentes electrónicas de información pertinentes en relación con el asilo	**e** Mantener las bases de datos relacionadas con el asilo y actualizarlas con información precisa	**f** Aplicar medidas para abordar las inexactitudes en la información electrónica	**g**	**h** Supervisar y desarrollar estructuras de bases de datos y sistemas de datos relacionados con el asilo	**i**
	12	**a**	**b**	**c** Aplicar sistemáticamente todas las medidas y políticas de seguridad de los datos	**d**	**e**	**f** Garantizar la seguridad de la información electrónica y notificar las violaciones de la seguridad de la información	**g**	**h** Formular y revisar las políticas y medidas de seguridad de la información en el contexto de los riesgos emergentes para la seguridad de los datos	**i** Garantizar la exactitud de los datos conservados en las bases de datos y el cumplimiento de la legislación en materia de protección de los datos
Análisis de la información y los datos	13	**a** Métodos para recopilar y organizar información y datos relacionados con el asilo y la acogida	**b** Recopilar y organizar información y datos relacionados con el asilo y la acogida	**c** Exactitud de la información y la recopilación de datos	**d** Métodos de investigación aplicables a los datos cualitativos y cuantitativos relacionados con el asilo y la acogida	**e** Analizar y actualizar la información y los datos relacionados con el asilo y la acogida	**f** Recopilar y analizar con precisión información y datos válidos	**g**	**h** Analizar datos complejos relacionados con el asilo y la acogida para que sirvan de base en los procesos organizativos	**i**

COMPLEJIDAD / Ámbito de competencia		A			B				C		
		Conocimiento amplio y básico de:	Capacidad para:	Es responsable de:	Conocimiento profundo de:		Capacidad para:	Es responsable de:	Conocimiento muy especializado de:	Capacidad para:	Es responsable de:
COMPETENCIAS ESPECÍFICAS EN MATERIA DE ASILO Y ACOGIDA	14	**COMPETENCIAS ESPECÍFICAS EN MATERIA DE ASILO Y ACOGIDA**									
Administración de casos, registro y alojamiento	15	**a** Función y responsabilidades de las partes interesadas pertinentes en relación con los solicitantes	**b** Recopilar la información y documentación pertinentes y llevar registros sistemáticos de todos los procesos	**c** Coordinar las citas y organizar el apoyo práctico, financiero y logístico a los solicitantes	**d**		**e** Identificar las necesidades prácticas de los solicitantes e implantar procedimientos para abordarlas	**f** Garantizar que se abordan las necesidades prácticas de los solicitantes y que la ayuda propuesta se aprueba con arreglo a las políticas y los procedimientos	**g**	**h**	**i**
	16	**a**	**b** Completar los procedimientos de registro para la protección internacional	**c**	**d**		**e** Asignar un caso a un funcionario teniendo en cuenta los aspectos procedimentales e individuales del caso en cuestión	**f**	**g**	**h**	**i**
	17	**a** Información y documentación que debe facilitarse a los solicitantes	**b** Coordinar la expedición de los permisos y documentos pertinentes	**c** Proporcionar la información necesaria y oportuna a los solicitantes	**d**		**e** Determinar y aprobar la información que debe compartirse con el solicitante en relación con casos específicos	**f** Garantizar que se han expedido los permisos y documentos pertinentes para el procedimiento de asilo	**g**	**h**	**i**
Entrevistas	18	**a**	**b**	**c**	**d** Buenas prácticas y tendencias actuales en los métodos de entrevista en relación con el asilo		**e** Planificar, preparar, llevar a cabo y documentar una entrevista de asilo ordinaria	**f** Garantizar que la información sea suficientemente detallada y fiable para establecer los hechos pertinentes en las entrevistas de asilo ordinarias	**g** Estrategias y métodos avanzados de entrevista de asilo	**h** Utilizar estrategias avanzadas de entrevista para planificar, preparar, llevar a cabo y documentar entrevistas de asilo complejas o no ordinarias	**i**
Valoración de las pruebas y toma de decisiones	19	**a**	**b**	**c**	**d** Buenas prácticas y tendencias actuales en la aplicación de métodos de evaluación de pruebas en relación con el asilo		**e** Evaluar las solicitudes para determinar si el estatuto de protección internacional debe concederse, excluirse o finalizarse, utilizando todas las pruebas y la información pertinentes en los casos de asilo ordinarios	**f** Justificar, de hecho y de Derecho, las decisiones sobre casos de asilo ordinarios, verbalmente y por escrito, ante todas las partes interesadas, incluido el solicitante	**g**	**h** Verificar que las pruebas, las transcripciones de entrevistas y la información específica pertinente del país de origen cumple los requisitos legales para casos no ordinarios o complejos de asilo y recurso	**i** Justificar, de hecho y de Derecho, las decisiones sobre casos de asilo y recurso no ordinarios o complejos, verbalmente y por escrito, ante a todas las partes interesadas, incluido el solicitante
	20	**a**	**b**	**c**	**d**		**e** Determinar la responsabilidad de tramitación de una solicitud de protección internacional	**f** Decidir y evaluar, de manera continua, la necesidad, legalidad y proporcionalidad del internamiento y las alternativas al mismo en los casos de asilo	**g**	**h**	**i**

COMPLEJIDAD / Ámbito de competencia		A			B			C		
		Conocimiento amplio y básico de:	Capacidad para:	Es responsable de:	Conocimiento profundo de:	Capacidad para:	Es responsable de:	Conocimiento muy especializado de:	Capacidad para:	Es responsable de:
Investigación sobre la información del país de origen	21	a Normas básicas sobre la información del país de origen	b Aplicar técnicas y herramientas de investigación básicas para recopilar información del país de origen	c Proporcionar respuestas pertinentes, fiables, actuales y objetivas a consultas no complejas de información del país de origen	d Normas metodológicas avanzadas sobre información del país de origen	e Aplicar una amplia gama de herramientas y técnicas de investigación para recopilar información compleja del país de origen	f Garantizar que la información del país de origen sea pertinente, fiable, actual, objetiva y que esté en un formato fácil de usar	g Situaciones y factores complejos, ya existentes y nuevos, en países de origen específicos y de fuentes altamente especializadas	h Recopilar, analizar y sintetizar información muy compleja del país de origen y procedente de numerosas fuentes (incluidas las sensibles) para fines relacionados con el asilo	i Dirigir proyectos de información del país de origen, estableciendo la complejidad y ajustando los recursos en consecuencia
	22	a	b	c	d Situaciones y factores ya existentes y nuevos en países de origen específicos y de fuentes especializadas	e Analizar, sintetizar e informar sobre la información recopilada del país de origen	f	g	h	i
Vulnerabilidad	23	a Vulnerabilidad, categorización e indicadores	b Identificar a los solicitantes con necesidades específicas y especiales	c Poner en marcha el apoyo necesario para los solicitantes con necesidades específicas y especiales	d Posible repercusión de las cuestiones de vulnerabilidad del solicitante en la implicación en todo el proceso de asilo	e Planificar y ejecutar intervenciones con arreglo a las vulnerabilidades de los solicitantes	f Garantizar que las necesidades derivadas de las vulnerabilidades de los solicitantes se incorporan a las decisiones y las acciones	g Implicaciones de cuestiones complejas relacionadas con la vulnerabilidad en todo el proceso de asilo	h	i Garantizar que se tiene en cuenta la vulnerabilidad en todo el proceso de asilo
Apoyo y orientación psicosociales	24	a Herramientas y técnicas de apoyo a los solicitantes de asilo con dificultades sociales	b Aplicar herramientas y técnicas para apoyar a los solicitantes con dificultades sociales	c Prestar orientación para la adaptación de los solicitantes a su entorno social	d Buenas prácticas y tendencias actuales en métodos para prestar apoyo y orientación a los solicitantes	e Apoyar las necesidades psicosociales de cada solicitante	f Adoptar un enfoque centrado en el cliente para los solicitantes de asilo	g Buenas prácticas internacionales en sistemas de apoyo y orientación psicosocial	h	i
Reasentamiento	25	a	b	c Coordinar la logística y la administración del reasentamiento	d	e Planificar misiones de reasentamiento	f Coordinar el proceso de la misión de reasentamiento	g	h	i
	26	a	b	c	d	e Formular recomendaciones debidamente motivadas en relación con la selección de casos de reasentamiento	f	g	h	i
Garantía de la calidad del proceso de asilo y recepción	27	a	b	c Reflexionar sobre cuestiones de calidad en las tareas profesionales propias y abordarlas si es necesario	d Métodos y herramientas para evaluar la calidad de los procesos relacionados con el asilo y la acogida	e Evaluar la calidad de los procesos relacionados con el asilo y la acogida	f Supervisarse a sí mismo y a los demás e informar de las cuestiones que afectan a la calidad en los procesos relacionados con el asilo y la acogida	g Buenas prácticas internacionales en materia de gestión de los procesos relacionados con el asilo y la acogida	h Aplicar medidas para abordar cuestiones relacionadas con el mantenimiento y la mejora de los niveles de calidad necesarios en los sistemas de asilo y acogida	i Garantizar la evaluación sistemática de la calidad en los procesos de asilo y acogida

COMPLEJIDAD / Ámbito de competencia		A			B			C		
		Conocimiento amplio y básico de:	Capacidad para:	Es responsable de:	Conocimiento profundo de:	Capacidad para:	Es responsable de:	Conocimiento muy especializado de:	Capacidad para:	Es responsable de:
COMPETENCIAS DE SUPERVISIÓN Y GESTIÓN	28	**COMPETENCIAS DE SUPERVISIÓN Y GESTIÓN**								
Gestión de recursos humanos	29	**a** Procesos pertinentes para las funciones de recursos humanos	**b**	**c** Informar sobre las cuestiones de personal siguiendo los procedimientos aprobados al efecto	**d** Derecho laboral, buenas prácticas y tendencias actuales en materia de política de empleo en lo que concierne a la organización	**e** Ejecutar los procesos de contratación, selección, promoción y disciplinarios	**f**	**g**	**h** Llevar a cabo una planificación estratégica de la plantilla	**i** Redactar, revisar y actualizar las políticas y los procedimientos relacionados con la gestión de recursos humanos
	30	**a**	**b** Recopilar y llevar registros actualizados y precisos de todos los procesos relacionados con los recursos humanos	**c**	**d**	**e** Analizar los parámetros de recursos humanos para prestar información y orientación en las acciones de gestión y supervisión	**f**	**g**	**h**	**i**
Aprendizaje y desarrollo profesional	31	**a** Programas y procesos de formación y desarrollo profesional del personal	**b**	**c** Supervisar las competencias profesionales propias y participar en el desarrollo profesional	**d** Requisitos de aprendizaje y desarrollo profesional para las funciones y responsabilidades del personal	**e** Identificar las necesidades de formación y desarrollo profesional del personal	**f** Redactar, aplicar y revisar los planes para el desarrollo profesional, a escala individual y de equipo	**g**	**h** Supervisar y evaluar los planes y programas de desarrollo profesional del personal en el contexto de las buenas prácticas internacionales	**i** Garantizar la gestión estratégica del desarrollo profesional continuo de todo el personal
	32	**a** Técnicas específicas para facilitar el aprendizaje y desarrollo del personal	**b**	**c**	**d** Buenas prácticas en el aprendizaje de adultos centrado en el alumno y métodos y metodología de evaluación	**e** Impartir formación y evaluar el aprendizaje del personal en el lugar de trabajo, en línea y en entornos de formación formal	**f** Evaluar, diseñar y mejorar los programas y evaluaciones de formación y aprendizaje	**g** Normas de calidad europeas en materia de formación y aprendizaje	**h** Coordinar el diseño, la revisión y la actualización de cursos de formación para cubrir las necesidades organizativas	**i** Garantizar los niveles de calidad de las actividades de formación y aprendizaje de la organización
Liderazgo y gestión	33	**a** Herramientas y técnicas para supervisar y motivar a los equipos	**b** Planificar, organizar y supervisar el trabajo de los equipos pequeños	**c** Liderar y motivar a los equipos pequeños para que alcancen los objetivos y las metas de la organización	**d** Políticas, prácticas y legislación laboral nacional pertinente en materia de trabajo organizativo	**e** Gestionar y motivar al personal para que alcance las metas de la organización	**f** Promover prácticas de trabajo positivas para mejorar el rendimiento del personal	**g** Técnicas y herramientas de liderazgo eficaces	**h** Aplicar un enfoque estratégico para la gestión del personal en contextos organizativos complejos y variables	**i** Dirigir la gestión del personal, garantizando el cumplimiento de las metas y prioridades de la organización
	34	**a**	**b**	**c**	**d** Teoría y procesos de gestión del cambio	**e** Gestionar los cambios en las prácticas laborales de la organización	**f**	**g** Estrategias para liderar el cambio organizativo	**h** Desarrollar estrategias y planes para el cambio organizativo	**i**
Estrategia y planificación	35	**a** Estrategias y planes organizativos	**b** Establecer tareas, responsabilidades e indicadores de rendimiento del equipo a partir de las estrategias y los planes de la organización	**c** Ejecutar y supervisar planes a escala del equipo	**d** Procesos y métodos de planificación y evaluación organizativas	**e** Desarrollar planes y programas para actividades habituales y para situaciones en las que la prestación del servicio esté sometida a una presión extraordinaria	**f** Aplicar, supervisar y evaluar estrategias, planes y programas	**g** Enfoques estratégicos de gestión de la planificación, la supervisión y la evaluación	**h** Redactar y revisar estrategias, planes y programas organizativos, estableciendo objetivos y prioridades de la organización	**i** Garantizar la gestión estratégica de la prestación del servicio en un contexto de diversidad de demandas de servicio y capacidad de recursos

COMPLEJIDAD / Ámbito de competencia		A			B				C		
		Conocimiento amplio y básico de:	Capacidad para:	Es responsable de:	Conocimiento profundo de:		Capacidad para:	Es responsable de:	Conocimiento muy especializado de:	Capacidad para:	Es responsable de:
Gestión de la calidad	36	a Técnicas de gestión de la calidad	b Supervisar la calidad de la aplicación de los procesos ordinarios	c	d Herramientas y técnicas de gestión de la calidad pertinentes para la organización		e Utilizar herramientas, técnicas e informes de gestión de la calidad para identificar y hacer un seguimiento de los problemas dentro de la organización	f	g Buenas prácticas internacionales relacionadas con la gestión de la calidad	h Establecer y supervisar el cumplimiento de las normas de calidad de la organización	i Garantizar la gestión sistemática de las normas de calidad de la organización
Gestión financiera	37	a Procesos pertinentes relativos a presupuestos, contratación e informes financieros de la organización	b Llevar registros actualizados y precisos de todos los procesos relacionados con las finanzas	c	d Sistemas y herramientas de gestión financiera y contratación		e Gestionar las asignaciones presupuestarias y la contratación para cumplir de manera eficaz y eficiente los requisitos organizativos	f Aplicar la política financiera e informar sobre cuestiones financieras	g Herramientas y métodos de análisis financiero y presupuestario	h Asignar, supervisar y controlar los recursos financieros en el contexto de las necesidades y tendencias organizativas, abordando las irregularidades	i Garantizar una gestión eficaz y eficiente de los recursos financieros

Requisitos educativos para los funcionarios competentes en materia de asilo y acogida

NIVEL / Ámbito de competencia		Nivel 4-5			Nivel 6				Nivel 7		
		Conocimiento	Destreza	Responsabilidad y autonomía	Conocimiento		Destreza	Responsabilidad y autonomía	Conocimiento	Destreza	Responsabilidad y autonomía
COMPETENCIAS GENÉRICAS EN MATERIA DE ASILO Y ACOGIDA		**COMPETENCIAS GENÉRICAS EN MATERIA DE ASILO Y ACOGIDA**									
Legislación, políticas y procedimientos	1	**a** Esbozar leyes, políticas y procedimientos claves en materia de asilo, con arreglo a los marcos jurídicos nacionales, de la UE e internacionales	**b** Aplicar la legislación, las políticas y los procedimientos básicos claves en materia de asilo	**c**	**d** Analizar y consultar la legislación, las políticas, los procedimientos y la jurisprudencia relacionados con el asilo en el contexto de los marcos jurídicos nacionales, de la UE e internacionales		**e** Ofrecer recomendaciones jurídicas y procedimentales, verbalmente y por escrito, sobre cuestiones ordinarias en materia de asilo a todas las partes interesadas	**f**	**g** Evaluar los conceptos complejos de la legislación en materia de asilo y los requisitos procedimentales relacionados con cuestiones complejas en esta materia	**h** Ofrecer a todas las partes interesadas recomendaciones jurídicas y procedimentales, verbalmente y por escrito, sobre cuestiones no ordinarias y complejas relativas al asilo	**i**
	2	**a**	**b**	**c**	**d** Revisar las políticas y los procedimientos en materia de asilo en el contexto de su aplicación a escala nacional		**e**	**f**	**g** Evaluar de manera crítica la legislación, las políticas y los procedimientos en materia de asilo para formular recomendaciones justificadas en el contexto de las estrategias nacionales y de la UE	**h** Diseñar directrices, políticas y procedimientos para mejorar la aplicación de los marcos relacionados con el asilo	**i**
Comunicación general	3	**a** Describir una serie de capacidades de comunicación eficaces para las interacciones relacionadas con el asilo	**b** Aplicar capacidades de comunicación eficaces con una serie de partes interesadas específicas en contextos relacionados con el asilo	**c** Establecer una comunicación respetuosa basada en la compenetración y garantizar el entendimiento mutuo	**d** Describir una amplia gama de capacidades de comunicación pertinentes para los contextos de asilo		**e** Aplicar selectivamente técnicas y estilos de comunicación de modo que esta sea eficaz en una gran variedad de contextos profesionales relacionados con el asilo	**f**	**g** Evaluar de manera crítica las herramientas, técnicas y estrategias de comunicación de la organización	**h**	**i**
	4	**a** Describir procesos básicos para determinar la lengua materna u otras lenguas de un solicitante de asilo	**b** Adaptar las capacidades básicas de comunicación para permitir que la comunicación a través de un intérprete sea eficaz	**c** Proporcionar información traducida y reconocer la necesidad de utilizar un intérprete	**d** Evaluar las implicaciones de la comunicación a través de un intérprete en contextos relacionados con el asilo		**e** Adaptar la comunicación para transmitir mensajes complejos a través de un intérprete	**f** Supervisar el comportamiento del intérprete para detectar indicadores de coherencia y precisión, identificando posibles acciones de seguimiento	**g**	**h**	**i**
Cooperación e intercambio de información	5	**a** Perfilar directrices y procedimientos en materia de protección de datos para todos los canales de comunicación personales y de la organización	**b** Aplicar procedimientos para compartir la información aprobada con partes interesadas internas y nacionales externas	**c** Proteger los datos personales de conformidad con la normativa aplicable	**d** Describir los métodos para el intercambio de información y la cooperación con partes interesadas nacionales e internacionales		**e** Aplicar procedimientos y técnicas para actuar como enlace y cooperar con las partes interesadas nacionales e internacionales en cuestiones relacionadas con el asilo	**f** Compartir información que permita cooperar con las partes interesadas nacionales e internacionales de conformidad con los procedimientos y los requisitos en materia de protección de datos	**g**	**h** Evaluar y/o desarrollar directrices y procedimientos organizativos para la cooperación y el intercambio de información	**i** Abordar los obstáculos a la participación activa y el intercambio de buenas prácticas en contextos nacionales e internacionales relacionados con el asilo
Sensibilización con respecto a factores culturales y sociales	6	**a** Esbozar los aspectos relativos a diversidad y sensibilidad cultural en los contextos profesionales relacionados con el asilo	**b** Actuar con sensibilidad cultural en todas las formas de interacción en contextos profesionales relacionados con el asilo	**c**	**d** Describir los factores culturales y sociales que influyen en las interacciones y las cuestiones relacionadas con el asilo		**e** Integrar consideraciones de factores sociales y culturales en las interacciones, decisiones, planes y acciones relacionados con el asilo	**f**	**g** Evaluar de manera crítica los factores globales complejos, tanto actuales como emergentes, de carácter político, económico, cultural y social que repercuten en todo el proceso de asilo	**h** Gestionar problemas culturales complejos que repercuten en todo el proceso de asilo	**i**

NIVEL / Ámbito de competencia		Nivel 4-5			Nivel 6				Nivel 7		
		Conocimiento	Destreza	Responsabilidad y autonomía	Conocimiento		Destreza	Responsabilidad y autonomía	Conocimiento	Destreza	Responsabilidad y autonomía
Valores profesionales	7	**a** Esbozar los objetivos, códigos éticos y valores del servicio de asilo y acogida	**b**	**c** Supervisar y evaluar el rendimiento profesional propio en el contexto de las responsabilidades y los códigos y valores éticos de la organización	**d** Explicar los criterios éticos y profesionales aplicables a todo el proceso de asilo		**e** Resolver los dilemas éticos relacionados con el asilo en el contexto de los marcos jurídicos y los valores organizativos pertinentes	**f** Reflexionar sobre el rendimiento individual en relación con las normas éticas y profesionales pertinentes	**g** Evaluar de manera crítica la observancia de los criterios profesionales y los códigos de prácticas en toda la organización	**h**	**i**
Bienestar profesional	8	**a** Describir los principios del bienestar profesional	**b** Adoptar medidas para proteger el bienestar profesional propio	**c** Reflexionar sobre el bienestar profesional, identificando estrategias para abordar los aspectos problemáticos	**d** Reconocer los riesgos psicosociales laborales en contextos relacionados con el asilo		**e** Aplicar medidas para abordar los riesgos psicosociales laborales del equipo en contextos relacionados con el asilo	**f**	**g**	**h** Prevenir, mitigar y gestionar los riesgos psicosociales organizativos de todo el personal	**i**
Salud, seguridad y protección	9	**a** Explicar las normas y los procedimientos en materia de salud, seguridad y protección pertinentes para el lugar de trabajo	**b** Aplicar selectivamente una serie de técnicas para implantar procedimientos específicos de salud, seguridad y protección a fin de mantener un entorno inclusivo y seguro	**c**	**d** Evaluar de manera crítica las opciones de respuesta a los riesgos para la salud, la seguridad y la protección en relación con todos los elementos del proceso de asilo y acogida		**e** Aplicar selectivamente opciones de respuesta a los riesgos para la salud, la seguridad y la protección en los entornos de asilo y recepción	**f** Crear entornos de asilo y recepción inclusivos y seguros en el ámbito de responsabilidad profesional que corresponda	**g** Evaluar de manera crítica las prácticas internacionales en la gestión de cuestiones complejas de salud, seguridad y protección en entornos relacionados con el asilo	**h** Desarrollar y revisar las normas y los procedimientos en materia de salud, seguridad y protección en el contexto de los riesgos ya existentes y nuevos en entornos relacionados con el asilo	**i**
Gestión de conflictos y mediación	10	**a** Explicar las técnicas de resolución y mediación aplicables a los conflictos no complejos relacionados con el asilo y la acogida	**b** Aplicar técnicas de prevención y resolución aplicables a conflictos no complejos relacionados con el asilo y la acogida	**c** Actuar ante los indicadores de tensiones y conflictos emergentes en los procesos y entornos de asilo y acogida	**d** Describir los métodos de resolución de conflictos y mediación pertinentes para cuestiones críticas y complejas en todo el proceso de asilo		**e** Mediar y reducir la tensión en situaciones de conflicto críticas y complejas relacionadas con el asilo y la acogida	**f**	**g** Evaluar de manera crítica las estrategias sistémicas de gestión de conflictos pertinentes para los contextos de asilo	**h**	**i**
Seguridad de la información, TI y bases de datos	11	**a** Describir el uso de bases de datos y fuentes electrónicas de información específicas relacionadas con el asilo	**b** Verificar la información relacionada con los casos de asilo mediante el uso exacto de bases de datos y fuentes de información electrónicas aprobadas	**c**	**d** Explicar la utilidad de una amplia gama de bases de datos y fuentes electrónicas de información relacionadas con el asilo		**e** Mantener las bases de datos relacionadas con el asilo y actualizarlas con información precisa	**f** Abordar las inexactitudes en la información electrónica para evitar su uso en contextos relacionados con el asilo	**g**	**h** Evaluar de manera crítica las estructuras de las bases de datos y los sistemas de datos utilizados en el proceso de asilo	**i**
	12	**a**	**b** Aplicar medidas y políticas de seguridad de los datos en todos los procedimientos de tratamiento de datos	**c**	**d**		**e** Aplicar métodos para garantizar la seguridad de la información electrónica e identificar infracciones	**f**	**g**	**h** Redactar y revisar las políticas y medidas de seguridad de la información en el contexto de los riesgos emergentes para la seguridad de los datos	**i** Garantizar el cumplimiento de la legislación en materia de seguridad de la información en todos los procedimientos de gestión de datos
Análisis de la información y los datos	13	**a** Identificar fuentes de información y estadísticas relacionadas con el asilo y la acogida	**b** Recopilar y organizar información y datos pertinentes y precisos en relación con los procesos de asilo y acogida	**c**	**d** Evaluar una amplia gama de métodos de investigación aplicables a la información y los datos cualitativos y cuantitativos relacionados con el asilo y la acogida		**e** Aplicar selectivamente métodos válidos para analizar la información y los datos relacionados con el asilo y la acogida	**f** Garantizar la precisión y la pertinencia de los análisis de la información y los datos relacionados con el asilo y la acogida	**g**	**h** Analizar datos complejos relacionados con el asilo y la acogida para que sirvan de base en los procesos organizativos	**i**

NIVEL / Ámbito de competencia		Nivel 4-5			Nivel 6				Nivel 7		
		Conocimiento	Destreza	Responsabilidad y autonomía	Conocimiento		Destreza	Responsabilidad y autonomía	Conocimiento	Destreza	Responsabilidad y autonomía
COMPETENCIAS ESPECÍFICAS EN MATERIA DE ASILO Y ACOGIDA	14	**COMPETENCIAS ESPECÍFICAS EN MATERIA DE ASILO Y ACOGIDA**									
Administración de casos, registro y alojamiento	15	**a** Describir la función y las responsabilidades de las partes interesadas en todo el proceso de asilo	**b** Recopilar, mantener y actualizar registros de información pertinente para los procesos de asilo y acogida	**c** Organizar el apoyo práctico, financiero y logístico, así como las citas para los solicitantes de asilo	**d**		**e** Aplicar procedimientos para identificar y abordar las necesidades prácticas de los solicitantes de asilo de conformidad con la política	**f**	**g**	**h**	**i**
	16	**a**	**b** Aplicar una serie de procedimientos para registrar a los solicitantes de protección internacional	**c**	**d**		**e** Evaluar si los aspectos individuales de un caso de solicitud de asilo se corresponden con las competencias del funcionario que examina el caso	**f**	**g**	**h**	**i**
	17	**a** Enumerar las fuentes de información y documentación que deben facilitarse a los solicitantes de asilo	**b** Aplicar procedimientos para coordinar la expedición de permisos y documentos pertinentes para los solicitantes de asilo	**c** Proporcionar información a los solicitantes de asilo con arreglo a las políticas, los procedimientos y las necesidades específicas de cada uno	**d** Describir las condiciones en las que se expiden, retiran y cancelan los documentos y permisos relacionados con el asilo y la acogida		**e** Decidir la información que debe facilitarse a un solicitante de asilo	**f**	**g**	**h**	**i**
Entrevistas	18	**a**	**b**	**c**	**d** Evaluar las buenas prácticas y las tendencias actuales en los métodos de entrevista relacionados con el asilo para características específicas de los solicitantes		**e** Planificar, preparar, llevar a cabo y documentar una entrevista de asilo ordinaria	**f** Garantizar que la información sea suficientemente detallada y fiable para establecer los hechos pertinentes en las entrevistas de asilo ordinarias	**g** Evaluar de manera crítica estrategias y métodos avanzados de entrevista aplicables a casos de asilo complejos	**h** Aplicar estrategias avanzadas de entrevista para planificar, preparar, llevar a cabo y documentar entrevistas de asilo complejas y no ordinarias	**i**
Valoración de las pruebas y toma de decisiones	19	**a**	**b**	**c**	**d** Describir las buenas prácticas y las tendencias actuales en los métodos de evaluación de las pruebas relacionadas con el asilo		**e** Evaluar todas las pruebas y la información pertinentes con arreglo a los requisitos jurídicos para conceder, finalizar o excluir la protección internacional en casos ordinarios	**f** Justificar, de hecho y de Derecho, las decisiones sobre los casos de asilo ordinarios, verbalmente y por escrito, ante todas las partes interesadas	**g**	**h** Verificar que las pruebas, las transcripciones de entrevistas y la información específica pertinente sobre el país de origen cumplen los requisitos legales para casos de asilo y recurso no ordinarios y complejos	**i** Justificar, de hecho y de Derecho, las decisiones sobre casos de asilo y recurso no ordinarios o complejos, verbalmente y por escrito, ante a todas las partes interesadas
	20	**a**	**b**	**c**	**d**		**e** Determinar qué estado es responsable de tramitar una solicitud de protección internacional	**f** Justificar, de hecho y de Derecho, las decisiones relacionadas con el internamiento y las alternativas al mismo en los casos de asilo	**g**	**h**	**i**

NIVEL / Ámbito de competencia		Nivel 4-5			Nivel 6				Nivel 7		
		Conocimiento	Destreza	Responsabilidad y autonomía	Conocimiento		Destreza	Responsabilidad y autonomía	Conocimiento	Destreza	Responsabilidad y autonomía
Investigación sobre la información del país de origen	21	**a** Describir las normas básicas sobre la información del país de origen	**b** Aplicar técnicas y herramientas de investigación básicas para recopilar información del país de origen	**c** Garantizar que la información del país de origen no compleja sea pertinente, fiable, actual y objetiva	**d** Evaluar las normas metodológicas avanzadas para la información del país de origen		**e** Aplicar una amplia gama de herramientas y técnicas de investigación para recopilar información del país de origen compleja	**f** Garantizar que la información del país de origen compleja sea pertinente, fiable, actual, objetiva y fácil de usar	**g** Evaluar de manera crítica situaciones y factores muy complejos, ya existentes y emergentes, en países de origen específicos	**h** Recopilar, analizar y sintetizar información del país de origen muy compleja procedente de numerosas fuentes (incluidas las sensibles) con fines relacionados con el asilo	**i** Dirigir proyectos de información del país de origen, ajustando los recursos a la complejidad del proyecto
	22	**a**	**b**	**c**	**d** Describir situaciones y factores ya existentes y emergentes relacionados con el asilo en países de origen específicos y fuentes especializadas		**e** Analizar, sintetizar e informar sobre la información del país de origen recopilada	**f**	**g**	**h**	**i**
Vulnerabilidad	23	**a** Esbozar indicadores y métodos para identificar problemas de vulnerabilidad y los procedimientos generales asociados para los solicitantes de asilo	**b** Aplicar técnicas y procedimientos para identificar a los solicitantes de asilo con necesidades específicas o especiales	**c** Poner en marcha procedimientos de apoyo a los solicitantes de asilo con necesidades específicas o especiales	**d** Describir la posible repercusión de las cuestiones de vulnerabilidad del solicitante en la implicación en todo el proceso de asilo		**e** Planificar y ejecutar intervenciones que abarquen las necesidades derivadas de las vulnerabilidades de los solicitantes de asilo	**f** Garantizar que las necesidades derivadas de las vulnerabilidades de los solicitantes se incorporen a las decisiones y acciones con arreglo a las políticas y los procedimientos	**g** Evaluar de manera crítica las implicaciones sistémicas de los problemas de vulnerabilidad complejos y formular recomendaciones para todas las partes interesadas durante todo el proceso de asilo	**h**	**i**
Apoyo y orientación psicosociales	24	**a** Explicar una serie de herramientas y técnicas para reconocer y reducir las causas de las dificultades sociales de los solicitantes de asilo	**b** Aplicar selectivamente una serie de herramientas y técnicas para abordar las causas de las dificultades sociales de los solicitantes de asilo	**c** Proporcionar orientación para ayudar a los solicitantes de asilo a adaptarse a su entorno social	**d** Evaluar las buenas prácticas y las tendencias actuales de los métodos para prestar apoyo y orientación a los solicitantes de asilo		**e** Planificar y ejecutar intervenciones que abarquen las necesidades derivadas de la situación psicosocial de los solicitantes de asilo	**f** Garantizar un enfoque centrado en el cliente para cada solicitante de asilo de acuerdo con sus necesidades específicas y la fase del proceso de asilo	**g** Evaluar de manera crítica las buenas prácticas internacionales en los sistemas de apoyo y orientación psicosociales pertinentes para todo el proceso de asilo	**h**	**i**
Reasentamiento	25	**a**	**b** Planificar los requisitos logísticos y administrativos del proceso de reasentamiento	**c**	**d** Describir las especificidades y los requisitos del proceso de reasentamiento		**e**	**f** Coordinar el proceso de reasentamiento, gestionando cualquier problema que se plantee	**g**	**h**	**i**
	26	**a**	**b**	**c**	**d**		**e** Justificar las recomendaciones sobre la selección de casos específicos de reasentamiento	**f**	**g**	**h**	**i**
Garantía de la calidad del proceso de asilo y recepción	27	**a**	**b**	**c** Reflexionar sobre cuestiones de calidad en las tareas profesionales propias y abordarlas si es necesario	**d** Describir métodos y herramientas para evaluar la calidad de los procesos relacionados con el asilo y la acogida		**e** Aplicar métodos y herramientas para evaluar la calidad de los procesos relacionados con el asilo y la acogida	**f** Supervisar la calidad de los procesos relacionados con el asilo y la acogida, aplicando procedimientos para la notificación de problemas	**g** Evaluar de manera crítica las prácticas internacionales en la gestión de los procesos relacionados con el asilo y la acogida	**h** Resolver problemas para mantener y mejorar las normas de calidad exigidas en la prestación de servicios en un contexto de presión variable sobre los sistemas de asilo y acogida	**i** Garantizar la gestión sistemática de las normas de calidad en los casos de asilo y los procesos relacionados

NIVEL / Ámbito de competencia		Nivel 4-5			Nivel 6				Nivel 7		
		Conocimiento	Destreza	Responsabilidad y autonomía	Conocimiento		Destreza	Responsabilidad y autonomía	Conocimiento	Destreza	Responsabilidad y autonomía
COMPETENCIAS DE SUPERVISIÓN Y GESTIÓN	28	**COMPETENCIAS DE SUPERVISIÓN Y GESTIÓN**									
Gestión de recursos humanos	29	**a** Describir una serie de procesos pertinentes de recursos humanos	**b** Informar sobre cuestiones de personal en el contexto de las políticas y los procedimientos de la organización	**c**	**d** Evaluar las buenas prácticas y las tendencias actuales en las políticas de empleo en el contexto de la legislación laboral y las prácticas organizativas		**e** Aplicar procesos y procedimientos de contratación, selección, promoción y disciplinarios	**f**	g	**h** Llevar a cabo una planificación estratégica de la plantilla en contextos organizativos complejos y variables	**i** Redactar, revisar y actualizar las políticas y los procedimientos relacionados con la gestión de recursos humanos
	30	**a**	**b** Recopilar y llevar registros actualizados y precisos de todos los procesos relacionados con los recursos humanos	**c**	**d**		**e** Analizar los parámetros de recursos humanos con respecto a las implicaciones organizativas y las acciones recomendadas	**f**	g	**h**	**i**
Aprendizaje y desarrollo profesional	31	**a** Describir los procesos organizativos para el desarrollo profesional y la formación del personal	**b**	**c** Supervisar la competencia profesional propia y planificar su mejora	**d** Describir los niveles educativos necesarios para la competencia profesional en una amplia gama de funciones del personal		**e** Identificar las necesidades de formación y desarrollo profesional del personal	**f** Supervisar las competencias profesionales individuales y del equipo y planificar su mejora	**g** Evaluar los planes y programas de desarrollo profesional del personal en el contexto de las buenas prácticas	**h** Desarrollar y aplicar estrategias y programas de formación organizativa	**i**
	32	**a** Describir una serie de técnicas y métodos para facilitar el aprendizaje del personal	**b**	**c**	**d** Describir técnicas y métodos de aprendizaje y evaluación para adultos centrados en el alumno		**e** Aplicar diversos métodos de formación profesional y aprendizaje para evaluar, facilitar y motivar el aprendizaje	**f** Evaluar, diseñar y mejorar la formación y la evaluación con arreglo a los principios europeos de garantía de la calidad	**g** Evaluar de manera crítica la formación y el aprendizaje organizativos en el contexto de las normas de calidad europeas	**h** Coordinar el diseño, la revisión y la actualización de la provisión de formación para atender las necesidades de formación de la organización	**i** Garantizar que las actividades organizativas de formación y aprendizaje cumplen las normas de calidad
Liderazgo y gestión	33	**a** Describir técnicas para motivar a los equipos y supervisar el trabajo en equipo	**b** Supervisar la competencia profesional propia y planificar su mejora	**c** Motivar a los equipos pequeños para que alcancen los objetivos y las metas de la organización	**d** Definir las políticas y prácticas de trabajo organizativo y la legislación laboral nacional pertinente		**e** Aplicar una amplia gama de herramientas de gestión y técnicas para gestionar y motivar al personal	**f** Promover prácticas de trabajo positivas para mejorar el rendimiento del personal	**g** Evaluar de manera crítica las herramientas y técnicas de liderazgo en el contexto de los servicios de asilo y acogida	**h** Diseñar, revisar y aplicar estrategias para gestionar al personal en contextos organizativos complejos y variables	**i** Adaptar el estilo de liderazgo para gestionar al personal y cumplir los objetivos y las prioridades de la organización
	34	**a**	**b**	**c**	**d** Describir los principios para facilitar el cambio organizativo		**e** Aplicar herramientas y procesos para gestionar el cambio organizativo en las prácticas de trabajo	**f**	**g**	**h** Desarrollar estrategias y planes para aplicar y abordar los obstáculos al cambio organizativo	**i** Liderar y promover la aceptación del cambio organizativo
Estrategia y planificación	35	**a** Describir las estrategias y los planes de la organización	**b** Extraer las tareas, las responsabilidades y los indicadores del rendimiento del equipo de las estrategias y los planes organizativos	**c** Ejecutar y supervisar planes de trabajo en equipo en el contexto de las metas y los objetivos de la organización	**d** Describir procesos y métodos de planificación organizativa		**e** Aplicar herramientas de planificación para desarrollar planes y programas en un contexto de diversidad de demandas en relación con la prestación del servicio	**f** Aplicar estrategias, planes y programas para controlar el logro de los objetivos y las metas de la organización	**g** Evaluar de manera crítica los enfoques respecto a la planificación estratégica y el seguimiento organizativo	**h** Redactar y revisar estrategias, planes y programas, estableciendo metas, objetivos y prioridades de rendimiento	**i** Garantizar la gestión estratégica de la prestación del servicio en el contexto de diversidad de demandas de servicio y capacidad de recursos

NIVEL / Ámbito de competencia		Nivel 4-5			Nivel 6				Nivel 7		
		Conocimiento	Destreza	Responsabilidad y autonomía	Conocimiento		Destreza	Responsabilidad y autonomía	Conocimiento	Destreza	Responsabilidad y autonomía
Gestión de la calidad	36	**a** Describir una serie de técnicas de gestión de la calidad de la organización	**b** Utilizar herramientas básicas de gestión de la calidad para identificar y notificar problemas en los procesos organizativos ordinarios	**c**	**d** Evaluar una amplia gama de herramientas y técnicas de gestión de la calidad pertinentes para los procesos organizativos		**e** Utilizar herramientas, técnicas e informes de gestión de la calidad para identificar problemas dentro de la organización	**f**	**g** Evaluar de manera crítica las prácticas internacionales relacionadas con la gestión de la calidad de los procesos organizativos	**h** Aplicar medidas y técnicas para establecer y controlar el cumplimiento de las normas de calidad de la organización	**i** Garantizar la gestión sistemática de las normas de calidad de la organización
Gestión financiera	37	**a** Describir los procesos relativos a presupuestos, contratación e informes financieros de la organización	**b** Aplicar políticas y procedimientos para llevar registros actualizados y precisos de los procesos relacionados con las finanzas	**c**	**d** Explicar la gestión financiera y los sistemas y herramientas de contratación de la organización		**e** Aplicar herramientas de gestión financiera para gestionar de manera eficaz y eficiente las asignaciones presupuestarias	**f** Aplicar la política financiera e informar sobre cuestiones financieras	**g** Evaluar las herramientas y los métodos de análisis financiero y presupuestario	**h** Aplicar métodos para asignar, supervisar y controlar recursos financieros y abordar las irregularidades	**i** Garantizar la gestión de los recursos financieros en términos de eficacia y eficiencia en la consecución de las metas de la organización

Ponerse en contacto con la Unión Europea

▶ *En persona*

En la Unión Europea existen cientos de centros Europe Direct.

Puede encontrar en línea la dirección del centro más cercano (*european-union.europa.eu/contact-eu/meet-us_es*).

▶ *Por teléfono o por escrito*

Europe Direct es un servicio que responde a sus preguntas sobre la Unión Europea.

Puede acceder a él:

– marcando el número gratuito: 00 800 6 7 8 9 10 11 (algunos operadores pueden cobrar por las llamadas);

– marcando el número de la centralita: +32 22999696;

– utilizando el siguiente formulario: *european-union.europa.eu/contact-eu/write-us_es*

Buscar información sobre la Unión Europea

▶ *En línea*

Puede encontrar información sobre la Unión Europea en todas las lenguas oficiales de la Unión en el sitio web Europa (*european-union.europa.eu*).

▶ *Publicaciones de la Unión Europea*

Puede ver o solicitar publicaciones de la Unión Europea en: *op.europa.eu/es/publications*

Si desea obtener varios ejemplares de las publicaciones gratuitas, puede contactar con Europe Direct o con su centro de documentación local (*european-union.europa.eu/contact-eu/meet-us_es*).

▶ *Derecho de la Unión y documentos conexos*

Para acceder a la información jurídica de la Unión Europea, incluido todo el Derecho de la Unión desde 1951 en todas las versiones lingüísticas oficiales, puede consultar EUR-Lex (*eur-lex.europa.eu*).

▶ *Datos abiertos de la Unión Europea*

El portal *data.europa.eu* permite acceder a conjuntos de datos abiertos de las instituciones, órganos y organismos de la Unión Europea, que pueden descargarse y reutilizarse gratuitamente tanto para fines comerciales como no comerciales. El portal también permite acceder a un gran número de conjuntos de datos procedentes de los países europeos.

Oficina de Publicaciones
de la Unión Europea

euaa
EUROPEAN UNION
AGENCY FOR ASYLUM