**Herramienta 5**

**Lista de Habilidades y Competencias del FCRM**

Esta herramienta articula las competencias, comportamientos, actitudes y habilidades clave que respaldan un mecanismo de retroalimentación, quejas y respuesta efectivo. Se puede adaptar para entrevistas de contratación y evaluaciones de desempeño.

| **Competencias conductuales de la agencia[[1]](#footnote-1)** | **Comportamientos y actitudes específicas del FCRM** |
| --- | --- |
| **INTEGRIDAD:** Demuestra los valores y Principios Rectores de CRS, a la vez que contribuye a nuestra misión de asistir a los pobres y vulnerables. | * Trata a las personas y comunidades que proporcionan retroalimentación con justicia, honestidad, dignidad y respeto. Presta especial atención al género, edad y diversidad de quienes proporcionan retroalimentación.
* Genera confianza al demostrar honestidad y respetar los derechos de los demás en todas las interacciones.
* Busca comprender primero las necesidades, ideas y sugerencias de los demás.
* Se mantiene positivo frente a críticas y demandas irrazonables o poco realistas.
 |
| **RENDICIÓN DE CUENTAS Y ADECUADO USO DE LOS RECURSOS:** Se responsabiliza a sí mismo y a los demás por hacer uso eficiente del tiempo, recursos, fondos y talento para lograr resultados para los donantes, socios y personas a las que servimos. | * Se responsabiliza a sí mismo y a los demás en todos los equipos y funciones para garantizar que la retroalimentación y quejas sean bienvenidas y respondidas.
* Busca retroalimentación de forma proactiva sin ponerse a la defensiva.
* Demuestra disposición para aceptar las perspectivas de los demás y tiene la mente abierta cuando recibe críticas o escucha las frustraciones de los demás.
* Maneja las quejas de manera oportuna, justa y adecuada que priorice la seguridad del denunciante. Prioriza y asegura la confidencialidad y discreción en todos los asuntos sensibles.
 |
| **CONSTRUCCIÓN DE RELACIONES:** Construye y mantiene relaciones, asocios y alianzas mutuamente beneficiosas para mejorar los resultados para las personas a las que servimos. | * Demuestra honestidad y respeta los derechos de las personas y comunidades en todas las interacciones relacionadas con el FCRM.
* Consulta activamente a las comunidades y personas afectadas por las crisis sobre el diseño, implementación y monitoreo del FCRM.
* Busca y valora las ideas y perspectivas de otras personas.
* Fomenta el diálogo abierto y la colaboración para construir redes e influencia.
* Ajusta las formas de comunicarse e interactuar de acuerdo al contexto.
 |
| **DESARROLLO DEL TALENTO:** Desarrolla la capacidad de sí mismo, del personal y de los socios para alcanzar su máximo potencial y mejorar el desempeño del equipo y la organización. | * Reflexiona sobre el comportamiento, capacidad y práctica personal.
* Apoya al personal para mejorar sus habilidades y competencias para cumplir con sus roles y responsabilidades en el FRCM.
 |
| **MEJORAMIENTO E INNOVACIÓN CONTINUA:** Busca continuamente formas de mejorar la capacidad de agencia y vidas de las personas a las que servimos, a través de una cultura de curiosidad, apertura y creatividad**.** | * Genera y está abierto a nuevas ideas y mejoras para el FRCM.
* Reconoce las adaptaciones y mejoras necesarias basadas en la retroalimentación y reflexión, genera opciones e implementa adaptaciones.
* Reflexiona sobre las actividades realizadas con sus colegas, identificando qué funcionó bien y qué no y las oportunidades de mejora.
 |
| **MENTALIDAD ESTRATÉGICA**: Entiende el rol de traducir, comunicar e implementar la estrategia de la agencia y misión de CRS. | * Explica cómo su propio rol del FRCM ayuda a lograr la estrategia y misión de la agencia.
* Asegura el compromiso organizacional, una cultura de rendición de cuentas y el uso de los datos de retroalimentación en la toma de decisiones (alta gerencia).
 |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Habilidades específicas del FCRM** | **Habilidad** | **Descripción** |
| **Habilidades y competencias de procesos** | Escucha y comunicación | Escucha activamente las ideas y puntos de vista de los demás. Fomenta el diálogo abierto para discutir y comprender diferentes ángulos. |
| Facilitación  | Guía de forma eficaz a los grupos de discusión, gestiona las dinámicas del grupo e incluye a todos en el intercambio de opiniones. Busca aclaraciones y matices en las ideas de las personas. |
| Resolución de conflictos | Maneja conversaciones difíciles y desacuerdos, y fomenta una mayor comprensión de las opiniones contradictorias. |
| Participación de la comunidad | Involucra a diversos segmentos de las comunidades en los procesos de retroalimentación y quejas. |
| Resolución de problemas | Utiliza información y pensamiento crítico e involucra a otras personas en la identificación de problemas y la generación de soluciones. |
| **Habilidades técnicas** | Datos cuantitativos | Recolecta, procesa y analiza datos cuantitativos recopilados mediante encuestas, evaluaciones y cuestionarios. |
| Datos cualitativos | Recolecta, procesa, interpreta y analiza datos cualitativos recopilados durante conversaciones cara a cara, discusiones de grupos focales, sesiones de escucha y retroalimentación y reuniones comunitarias. |
| Visualización y presentación de datos | Compila y diseña informes de datos en formatos atractivos y amigables para respaldar el uso de datos del FCRM en la toma de decisiones. |
| Gestión de base de datos | Diseña, establece y mantiene bases de datos y hojas de cálculo de fácil uso. |
| Tecnologías de la información y comunicación para el desarrollo (ICT4D) | Establece, implementa y adapta canales de retroalimentación, quejas y respuesta mejorados por las TIC. |
| Gestión de datos responsable | Aplica prácticas de datos responsables para todos los procesos del FCRM y, especialmente para manejar quejas sensibles. |

1. Revise las Competencias conductuales de la Agencia (CRS 2018). [↑](#footnote-ref-1)