



MAPA DE COMPETENCIAS DE LA DIPUTACIÓN PROVINCIAL DE JAÉN Y SUS ORGANISMOS AUTÓNOMOS

(Actualizada conforme a la RPT 2019-BOP n°250 de 31/12/18, modificada por Acuerdo Plenario de 27/02/19- BOP n° 62 de 1/04/19)

Tanto la Corporación Provincial como los Sindicatos firmantes del Acuerdo/Convenio para el personal de la Diputación Provincial de Jaén y sus Organismos Autónomos están seguros de la importancia de impulsar la mejora de la calidad en la prestación de los servicios públicos, incrementar la productividad, mejorar las condiciones de trabajo y optimizar el funcionamiento de las Administración Provincial.

En consecuencia ambas partes convinieron en aplicar el “Plan Integral de Recursos humanos de la Diputación Provincial y sus Organismos Autónomos”, comprometiéndose a abordar con carácter prioritario, entre otras, las medidas referidas a gestión de carreras y desarrollo profesional, la evaluación del desempeño y las políticas de formación y desarrollo de los recursos humanos para la modernización administrativa.

El desarrollo e implantación de las medidas referidas implica la adopción de un sistema de gestión de recursos humanos dirigida a desarrollar las conductas profesionales de las/os empleadas/os públicas/os que apoyen los objetivos estratégicos de la Corporación.

Para ello se ha elaborado el “Mapa de Competencias de la Diputación Provincial de Jaén y sus Organismos Autónomos”, instrumento en el que esta Corporación define las características y atributos de la correcta conducta profesional, y por tanto el perfil de exigencias de los puestos, basado en competencias, que ha de ser incorporado a la Relación de Puestos de Trabajo como elemento esencial de los mismos. .

Las Competencias

Las nuevas aportaciones de la metodología de Gestión por Competencias está permitiendo a organizaciones de todo el mundo precisar lo que esperan de sus miembros en términos de contribución a sus fines y objetivos y está orientada a desarrollar la capacidad de actuación demostrada sin desdeñar otro tipo de méritos que puedan poseer las personas que trabajan en la institución.

La rápida evolución de las instituciones, requiere personal capaz que pueda dar respuesta inmediata y efectiva a las necesidades y requerimientos de ciudadanos, clientes internos y procesos complejos. Existe así una demanda para un desarrollo acelerado de conocimientos y habilidades en el personal, a fin de que el ocupante de cada puesto sea capaz de crear valor en forma medible y consistente. Tanto las personas como las instituciones deben alcanzar un estándar de desempeño sobresaliente.

Los sistemas basados en competencias, representan una respuesta a esta necesidad, permitiéndonos alinear el desempeño individual con los resultados esperados, propiciando una coherente conexión entre estrategia, procesos, tecnología y personas.

Qué son las competencias

Conocimientos, habilidades, actitudes y valores que una persona expresa a través de su comportamiento o que son requeridos por una institución, nivel de responsabilidad o



cargo específico, por su relación comprobada o anticipada con el cumplimiento exitoso de sus objetivos.

Se refieren no tanto al potencial o al conjunto de conocimientos de una persona, sino a la actuación demostrada.

Se definen en términos de conductas asociadas al desempeño efectivo en el puesto de trabajo y expresadas con indicadores que muestren la evidencia del grado de desarrollo alcanzado.

Las competencias integran diferentes **elementos**:

- **Conocimientos.** Son la información – hechos, datos, conceptos y relaciones – que nos permite construir una teoría articulada que concebimos como válida y que utilizamos en un área o situación en particular.
- **Habilidades.** Aptitud demostrada consistentemente para desarrollar un conjunto de tareas cognitivas y/o físicas que, cuando son ejecutadas, permiten al individuo desempeñar los requerimientos de un trabajo. Combinan la destreza, la motricidad y el conocimiento.
- **Actitudes.** Las actitudes son hábitos de pensamiento que condicionan nuestras reacciones y nuestra conducta con respecto a un objeto, persona, hecho o situación.
- **Valores.** Principios éticos que rigen el comportamiento humano.
- **Comportamientos.** Constituyen el elemento que más fácilmente podemos observar en una persona. Se trata de manifestaciones o acciones susceptibles de ser observadas, descritas y verificadas.

En el Mapa de Competencias de la Diputación Provincial de Jaén y sus Organismos Autónomos se establecen **tres tipos de competencias**:

- **COMPETENCIAS NUCLEARES:** Las que deben de tener todos los empleados de la Corporación de acuerdo a la misión, visión, valores y estrategia, e independientemente del puesto ocupado.

La Corporación ha determinado que estas competencias nucleares son:

- 1) Trabajo en Equipo (TE)
- 2) Relación y Comunicación Interpersonal (RCI)
- 3) Orientación a Resultados (OR)
- 4) Orientación al Servicio y a los Clientes (OSC)
- 5) Orientación al Aprendizaje, Flexibilidad y Adaptación al Cambio (AFC)
- 6) Iniciativa (Responsabilidad, Resolución) (I)
- 7) Compromiso Institucional y Público (CIP)

No obstante, el nivel de exigencia de las competencias nucleares va a ser distinto en función de la posición que tenga el puesto que se desempeña en la estructura organizativa:

- 1.- Nivel Operativo.



- 2.- Nivel Supervisor/Técnico.
 - 3.- Nivel Directivo/Mando Superior.
-
- **COMPETENCIAS ESPECÍFICAS** Las que necesitan los empleados que desempeñan puestos que participan de una misma función considerada de relevancia.

En la Diputación de Jaén se consideran relevantes a efectos de definición del perfil competencial de los puestos el que entre las responsabilidades esenciales de éstos estén: El Mando y Dirección de personas, y la Atención directa a usuarios.

En virtud de tales responsabilidades se han determinado cuatro competencias específicas:

- 1) Dirección de Personas (DP)
Con dos niveles de exigencia:
 - 1.- Nivel Medio.
 - 2.- Nivel Experto.
- 2) Liderazgo (L)
- 3) Impacto e Imagen (II)
- 4) Autocontrol y Manejo del Estrés (AE).

- **COMPETENCIAS TÉCNICAS:** Es disponer de unos conocimientos teóricos y /o destrezas técnicas concretas sobre las actividades que se realizan.
Es la Competencia de Dominio Profesional (DOP.)

Aplicaciones

El Mapa de Competencias constituye el instrumento de gestión de los recursos humanos de la Diputación Provincial, y es el eje que vertebra los demás subsistemas de gestión por lo que progresivamente irá extendiéndose a los diferentes procesos de recursos humanos, entre otros, a los siguientes:

La descripción de puestos de trabajo, al constituir el perfil competencial uno de los elementos integrantes de las características y requisitos de desempeño del puesto de trabajo.

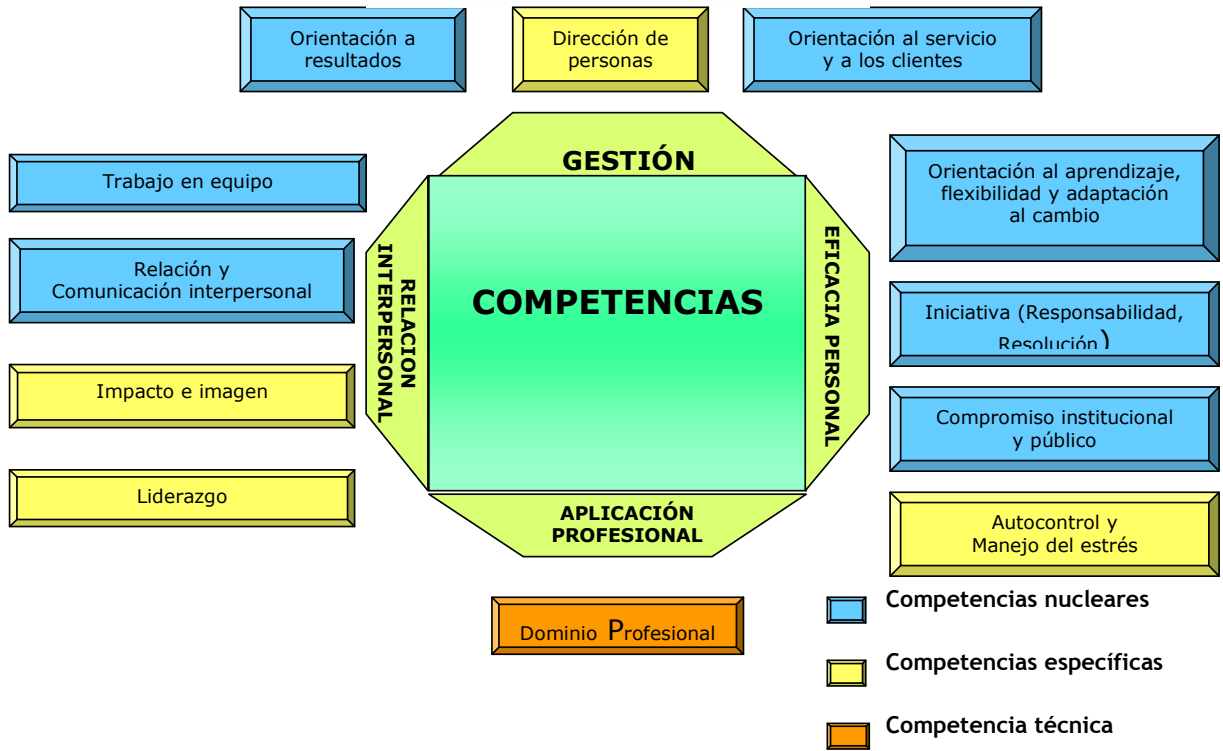
La Evaluación del Desempeño, al constituir la evaluación del desarrollo competencial una medida de la conducta profesional. Factor éste integrante, junto a la evaluación del rendimiento, de la evaluación del desempeño.

El Plan de Desarrollo Profesional (Carrera Horizontal) al integrar su evaluación uno de los requisitos de progreso, y al constituir el elemento de determinación de los itinerarios formativos exigibles.

El Plan de Formación, al delimitar el contenido y estructura de las acciones formativas que lo conformen.

En resumen, el **Mapa de Competencias de la Diputación de Jaén** consta de las siguientes competencias:

MAPA DE COMPETENCIAS





DEFINICIÓN DE LAS COMPETENCIAS, NIVELES DE EXIGENCIA Y DESCRIPCIÓN DE LAS CONDUCTAS ASOCIADAS.

COMPETENCIAS NUCLEARES

Definición de los diferentes niveles de exigencia.

1.- OPERATIVO (O): Incluye a todas las personas que, en sus puestos, ejecutan una o varias tareas concretas que tienen un propósito específico y que podrían estar o no sujetas a un procedimiento. No tienen personal a su cargo.

2.- SUPERVISIÓN/TÉCNICO (S) (supervisores y/o mandos medios): Incluye a todas las personas que, en sus puestos, responden por el logro operativo de los objetivos en sus áreas de responsabilidad. Estos objetivos pueden impactar los resultados de otras áreas a las que apoya o da servicio. Normalmente tienen personal a su cargo o coordinan tareas o actividades ejecutadas por otros.

3.- DIRECTIVO (D) / MANDO SUPERIOR (MS): Incluye a todas las personas que, en sus puestos, son responsables por el cumplimiento de una función estratégica de la organización que impacta los resultados de varias unidades o coordinaciones distintas. Normalmente tienen personal con mando a su cargo.

TRABAJO EN EQUIPO (TE)

DEFINICIÓN

Capacidad de integrarse, de colaborar y de comunicarse de forma activa en la consecución de objetivos comunes con otras personas, áreas y organizaciones.

1.- Nivel Operativo

- Cuando trabaja en equipo, comunica abiertamente sus opiniones.
- Se interesa por conocer los retos y/o los objetivos que persigue el equipo de trabajo.
- Sabe emitir y recibir críticas constructivas dentro del equipo de trabajo.
- Formula propuestas para alcanzar mejor los objetivos del equipo.
- Realiza los requerimientos y demandas del equipo a pesar de que éstas sean incómodas o difíciles.

2.- Nivel Supervisor /Técnico

- Sabe escuchar, resume bien las opiniones y motiva la participación.
- Toma en cuenta los puntos de vista de los demás, inspira confianza y fomenta la interacción y colaboración.
- Sabe gestionar correctamente los conflictos que surgen en el equipo.
- Orienta al equipo hacia los objetivos y crea conciencia grupal hacia los mismos. Responsabilizándose de posibles errores o fracasos en la consecución de los mismos.
- Cuando debe tomar decisiones importantes en equipo, dirige de manera acertada y sin despotismos.

3.- Nivel Directivo/Mando Superior

- Vela porque los equipos establezcan metas ambiciosas y claramente definidas.



- Potencia y facilita la participación entre equipos heterogéneos, enfocándolos a la consecución de los objetivos estratégicos.
- Promueve el uso eficiente de los recursos procurando que se cuente con los medios y capacidades adecuadas para desarrollar su tarea.
- Desarrolla instrumentos o procedimientos para un seguimiento continuo de los equipos y genera retroinformación.
- Asegura la integración y el adecuado flujo de información interáreas.

ORIENTACIÓN AL APRENDIZAJE, FLEXIBILIDAD Y ADAPTACIÓN AL CAMBIO (AFC)

DEFINICIÓN

Capacidad para tener una actitud flexible y abierta al aprendizaje permanente, que le permita adaptarse, proponer e iniciar cambios y mejoras necesarias para un óptimo desempeño y para la mejora de la calidad del servicio.

1.- Nivel Operativo

- Está abierto a nuevas propuestas y maneras diferentes de hacer las cosas.
- Está dispuesto a desarrollar funciones y/o tareas distintas a las que habitualmente desempeña y que sean necesarias para la Organización.
- Acepta con gusto participar en procesos de formación a iniciativa propia o de la organización, asimilando conocimientos.
- Aplica o transfiere el aprendizaje al puesto de trabajo.
- Experimenta las dificultades y el fracaso como una oportunidad de aprendizaje.

2.- Nivel Supervisor /Técnico

- Propone iniciativas de cambio o de mejora que aportan valor añadido a su desempeño.
- Se adapta fácilmente a desempeñar funciones que corresponden a su grupo profesional, independientemente del área en que presta sus servicios.
- Establece mecanismos para impulsar la formación y el desarrollo de sus colaboradores.
- Coordina proyectos de mejora.
- Modifica una opinión mantenida frente a los datos y evidencias que demuestran lo contrario.

3.- Nivel Directivo/Mando Superior

- Está interesado y con disposición a formarse en nuevas tendencias, nuevos enfoques y nuevas formas de trabajo.
- Participa y/o coordina proyectos interdisciplinares con compañeros de otros departamentos e instituciones.
- Se adapta a cada persona a través del diálogo inteligente y es capaz de provocar e inspirar su apertura al cambio.
- Asume funciones de formador ocasional y traslada sus aprendizajes al grupo. Establece mecanismos para detectar las necesidades de formación.

RELACIÓN COMUNICACIÓN INTERPERSONAL (RCI)

DEFINICIÓN



Capacidad para relacionarse provechosamente con otras personas expresando claramente las ideas, escuchando a los demás y generando un clima relacional positivo y motivador.

1.- Nivel Operativo

- Actúa con educación, respeto, comprensión y tolerancia en el trato con los demás.
- Domina la escucha activa y sabe ponerse en el lugar del interlocutor. Sabe hacer resúmenes de lo dicho por otros.
- Se expresa, se comunica y dialoga de forma clara y precisa.
- Es discreto, en lo que dice y hace, en el campo profesional y personal.
- Controla las emociones y no pierde los estribos en situaciones estresantes o de fuerte carga emocional.

2.- Nivel Supervisor /Técnico

- Sabe transmitir órdenes traduciendo objetivos en acciones de servicio.
- Escucha de forma empática y entiende las ideas de los demás aunque sean opuestas a las suyas.
- Es objetivo y justo en el trato con los demás.
- Reconoce el trabajo bien hecho y critica de forma constructiva para que éste se realice.
- Sabe ejercer la autoridad y el liderazgo oportunamente y sin abusos.

3.- Nivel Directivo/Mando Superior

- Abre canales de comunicación entre distintas áreas y grupos de trabajo.
- Mantiene informado a su personal tanto de los aspectos relacionados con el trabajo como de los generales de la organización para fomentar el compromiso.
- Domina la expresión en público, comunica de forma estructurada y convincente.
- Crea un clima laboral basado en la cordialidad y en el respeto.
- Se asegura de que la información institucional que se difunde en los diferentes medios de información es oportuna y verídica.

INICIATIVA (RESPONSABILIDAD/RESOLUCIÓN) (I)

DEFINICIÓN

Capacidad de proponer y/o actuar, en el ámbito de sus responsabilidades, sin necesidad de recibir indicaciones expresas para ello.

1.- Nivel Operativo

- Se interesa por conocer bien sus responsabilidades y se organiza persiguiendo resultados.
- Se entera rápidamente cuando algo no marcha bien en su trabajo.
- Propone formas alternativas de trabajo y/o enfoques diferentes a los problemas.
- Sabe actuar y no se bloquea ante la ausencia de indicaciones precisas.
- Tolera bien la frustración cuando sus iniciativas no prosperan.

2.- Nivel Supervisor /Técnico

- Desarrolla instrumentos para el fomento de iniciativas en su área.



- No censura iniciativas de mejora y, en todo caso, argumenta razonadamente aquellas que desestima.
- Cuestiona los procedimientos y procesos de gestión del trabajo establecidos proponiendo alternativas novedosas.
- Enfoca los problemas con precisión y datos concretos, sin confundir suposiciones con datos. Aporta soluciones.
- Antes de decidir, reflexiona sobre las consecuencias de su actuación, toma riesgos calculados. Es prudente y responde de las consecuencias derivadas de las decisiones adoptadas. .

3.- Nivel Directivo/Mando Superior

- Promueve e impulsa un sistema de gestión de ideas (innovación).
- Anticipa bien los conflictos en situaciones complejas y actúa antes de que se vuelvan irresolubles.
- Soluciona problemas y toma decisiones “arriesgadas” en escenarios inciertos.
- Busca información sobre lo que están haciendo en otros lugares y organizaciones para adecuarlo a su área de influencia. (Se mantiene al día)

Modela la conducta de los colaboradores a partir de su ejemplo, reforzando en forma positiva las ideas e innovaciones que contribuyen a aumentar la eficiencia del equipo.

COMPROMISO INSTITUCIONAL Y PÚBLICO (CIP)

DEFINICIÓN

Capacidad de conocer y comprender las características específicas de la organización local y de alinear las acciones y las responsabilidades profesionales con la misión, visión, valores y principios de la organización, sometiéndose a la ley y al derecho.

1.- Nivel Operativo

- Conoce y asume los valores de servicio público de la Diputación como entidad municipal.
- Actúa profesionalmente conforme a la misión y valores de la Diputación.
- Actúa motivado por el bien común y no por intereses individuales.
- Actúa con rigor y ética en todo lo que requiere discreción y honestidad. Sirve eficazmente a los clientes sin distinción de sexo, raza o afiliación política.

2.- Nivel Supervisor /Técnico

- Transmite los valores de servicio público de la Diputación como entidad municipal.
- Es capaz de converger las actuaciones individuales con la misión y objetivos de la Diputación.
- Sabe traducir en acciones concretas la misión y visión de la Diputación.
- Transmite a su grupo de trabajo, una imagen de compromiso público y lealtad a la Diputación.
- Mantiene un alto nivel de discreción respecto a la información importante que está asociada a su cargo.

3.- Nivel Directivo/Mando Superior

- Traduce la misión, visión, valores y principios en planes estratégicos.



- Mantiene coherencia personal y profesional de compromiso público.
- Identifica posibles desviaciones de las diferentes áreas respecto a la misión y valores de la Diputación.
- Impulsa acciones correctoras de las posibles desviaciones en la misión y valores de las diferentes áreas.
- Fomenta la profesionalización y los valores institucionales contribuyendo a crear una cultura de confianza en la Diputación.

ORIENTACIÓN AL SERVICIO Y A LOS CLIENTES (OSC)

DEFINICIÓN

Capacidad de conocer y satisfacer atenta y oportunamente las demandas de los clientes internos y externos anticipándose a sus necesidades.

1.- Nivel Operativo

- Identifica claramente a sus clientes internos y/o externos.
- Responde oportunamente a las peticiones de sus clientes.
- Brinda una atención cordial y efectiva a los clientes.
- Escucha con amabilidad y comprensión las quejas o requerimientos insatisfechos de los clientes y los traslada oportunamente a los responsables pertinentes.
- Busca alternativas y da soluciones cuando los requerimientos planteados por el cliente son difíciles de satisfacer.

2.- Nivel Supervisor /Técnico

- Detecta las necesidades de sus clientes internos y/o externos con precisión.
- Busca y aplica los medios necesarios para satisfacer las necesidades de sus clientes.
- Supervisa el cumplimiento de los procedimientos y servicios prestados al cliente.
- Se responsabiliza personalmente de subsanar los problemas del cliente, los subsana con rapidez y sin presentar excusas.
- Obtiene y registra información que retroalimenta el servicio a su cargo, con el fin de mejorarlo continuamente.

3.- Nivel Directivo/Mando Superior

- Da valor añadido al servicio que él o su equipo ofrecen a los clientes internos y/o externos.
- Establece estándares para los procesos bajo su responsabilidad, adecuándolos a los criterios de calidad de los clientes.
- Promueve acciones que permiten anticiparse a los requerimientos de los clientes.
- Periódicamente, retroinforma a su personal sobre la valoración del servicio que les otorgan sus clientes y sobre las necesidades percibidas.
- Desarrolla en su equipo de trabajo una preocupación constante por la mejora del servicio al cliente.

ORIENTACIÓN A RESULTADOS (OR)

DEFINICIÓN

Capacidad de hacer un buen trabajo y obtener resultados preocupándose por la mejora continua.

1.- Nivel Operativo

- Organiza la información y documentación que gestiona, de forma ordenada e inteligible tanto para él mismo como para los demás.
- Mantiene el orden adecuado en el espacio personal de trabajo y en los materiales e instrumentos a su cargo.
- Planifica su trabajo con el fin de conseguir los resultados previstos.
- No pierde el tiempo en actividades innecesarias o sin valor.
- Asume con responsabilidad las tareas que se le asignan.

2.- Nivel Supervisor / Técnico

- Establece objetivos claros y los procedimientos para su consecución.
- Asegura el cumplimiento de las metas de su área, superando los obstáculos que se le presentan.
- Utiliza los recursos de acuerdo a las prioridades de su área, optimizando su distribución y uso.
- Exige resultados cuantitativos y cualitativos, superándolos en la medida de lo posible.
- Contagia su profesionalidad a los demás. Es modelo de cumplimiento de objetivos.

3.- Nivel Directivo/Mando Superior

- Establece objetivos claros y los procedimientos para su consecución.
- Asegura el cumplimiento de las metas de su área, superando los obstáculos que se le presentan.
- Utiliza los recursos de acuerdo a las prioridades de su área, optimizando su distribución y uso.
- Exige resultados cuantitativos y cualitativos, superándolos en la medida de lo posible.
- Contagia su profesionalidad a los demás. Es modelo de cumplimiento de objetivos.

COMPETENCIAS ESPECIFICAS

DE MANDO

DIRECCIÓN DE PERSONAS (DP)

DEFINICIÓN

Capacidad de lograr que el trabajo se realice eficazmente a través de otros, utilizando el ciclo de dirección de manera eficiente y oportuna.

SUPONE

- Capacidad de planear la utilización de recursos y personas para conseguir resultados
- Capacidad de organizar recursos y personas para el logro de objetivos y metas
- Capacidad de controlar los resultados del equipo
- Delegación eficaz
- Reconocimiento de los logros
- Corrección de desviaciones en los resultados

1.- Nivel Medio

- Clarifica, al personal a su cargo, objetivos, instrucciones y plazos, llenando de contenido sus puestos para obtener el mayor rendimiento de cada uno de ellos.
- Evalúa el desempeño y acuerda acciones de mejora con sus colaboradores.
- Delega explícitamente tareas rutinarias para poder dedicar tiempo a las tareas propias de la dirección.
- Las reuniones que él convoca son efectivas. Tienen la frecuencia adecuada y un propósito claro.
- Supervisa las tareas y procesos del personal a su cargo con el fin de hacerlos más eficaces para el logro de resultados.
- Reconoce los aciertos de la otra persona. Expresa verbalmente sus opiniones positivas.

2.- Nivel Experto

- Establece, al personal a su cargo, objetivos en términos de resultados finales, numéricos en su mayoría, y con indicadores para su seguimiento.
- Utiliza sistemas de control basados en información fiable y oportuna (informes, reuniones periódicas de resultados, etc.)
- Oportunamente, reconoce la buena actuación del personal a su cargo cuando se han alcanzado metas (o tareas) correspondientes, con franqueza y precisión, ofrece su apoyo para que la conducta o acción se mantenga.
- Delega tareas y responsabilidades con la autoridad y los recursos necesarios para llevarla a cabo.
- Define el poder de decisión que tienen cada uno de sus colaboradores o áreas a su cargo, sobretodo en asuntos que afectan a más de un área o persona.
- Corrige al personal a su cargo cuando no se han alcanzado las metas (o tareas) correspondientes, con precisión, estableciendo un diálogo y generando planes de acción para que no vuelva a ocurrir.



- Las reuniones que el convoca son efectivas, tienen la frecuencia adecuada, un propósito claro y terminan con compromisos.

LIDERAZGO (L)

DEFINICIÓN

Capacidad para influir en las personas y crear equipos cohesionados, conduciendo sus esfuerzos hacia la consecución de un objetivo común.

SUPONE

- Alta capacidad de comunicación interpersonal y de creación de sintonías emocionales con los demás
- Capacidad de fomentar la confianza en otras personas
- Ascendencia personal e influencia.
- Fuerza de carácter y persistencia para superar las resistencias y los intereses individuales.
- Honestidad y credibilidad profesional
- Capacidad para apoyar, enseñar y dar coaching

Nivel único

- Busca y modela actitudes positivas e impulsa y facilita la iniciativa y la capacidad de los individuos.
- Promueve el desarrollo profesional de sus colaboradores, identificando sus necesidades de capacitación y sus áreas de oportunidad.
- Fomenta que todos los miembros del equipo se sientan responsables de la gestión y funcionamiento del área.
- Influye y da energía al grupo para que se centre en sus objetivos, proporcionando aprendizajes adecuados.
- Establece canales de comunicación recíprocos y se preocupa por mejorar el clima laboral.
- Genera entusiasmo, confianza e ilusión respecto a los proyectos y metas de la Diputación.
- Es consciente y está orgulloso de la repercusión de su trabajo en la sociedad. Hace partícipes a sus colaboradores de la importancia de este hecho.

DE ATENCIÓN DIRECTA

IMPACTO E IMAGEN (II)

DEFINICIÓN

Capacidad para crear una impresión favorable al cliente a través del trato y la eficacia profesional, transmitiendo con sus conductas una imagen positiva y dinámica de la Diputación.

SUPONE

- Alta capacidad de tratar al cliente con simpatía, respeto y amabilidad



- Imagen personal acorde con el servicio que ofrece
- Utilizar el conocimiento y la experiencia para dar respuestas ágiles y rápidas.
- Presencia personal. Carácter atractivo.

Nivel único.

- Cuando se comunica con un cliente, su mensaje verbal y no verbal es claro, conciso y coherente, lo cual ayuda a dar una imagen positiva de la Diputación. Transmite interés y seguridad.
- Utiliza los protocolos de saludo y despedida con los clientes. Cuando la comunicación con el cliente es telefónica, se identifica correctamente.
- Mantiene su lugar de trabajo (de atención al cliente), ordenado y pulcro.
- Su imagen está acorde con el servicio que ofrece.
- Se compromete con el cliente solamente con lo que puede cumplir. Cumple con lo que promete.
Utiliza el conocimiento y la experiencia adquirida en la atención al cliente para dar respuestas más ágiles y rápidas.

AUTOCONTROL Y MANEJO DEL ESTRÉS (AE)

DEFINICIÓN

Capacidad de mantener bajo control las emociones, evitando reacciones negativas ante provocaciones u oposición por parte de los clientes o en situaciones del estrés.

SUPONE

- Conocimiento de las propias fuerzas y debilidades, capacidad de tener un fuerte sentido de valoración personal y de la propia capacidad.
- Capacidad de manejar los estados internos, impulsos y recursos que implica el autocontrol o capacidad de mantener a raya las emociones y los impulsos improductivos sobretodo en situaciones estresantes o que provoquen fuertes emociones.
- Capacidad de generar tendencias emocionales que guíen y faciliten el logro de un alto nivel de ejecución a pesar de los obstáculos o dificultades.
- Comprensión de las emociones de otros que supone la empatía o conciencia de sentimientos, necesidades e intereses de los demás.
- Expresión de las propias emociones o capacidad de expresar los propios sentimientos con honestidad, transparencia y firmeza cuando sea el caso.

Nivel único.

- Recibe críticas de sus clientes de forma constructiva, manteniendo la calma.
- Facilita la expresión emocional de los clientes a pesar del nivel de tensión que esto conlleva.
- Es autocrítico. Reflexiona sobre sus propios actos y aprende de ellos.
- Afronta la interacción con los clientes con optimismo. No deja entrever ningún rasgo de mal humor.



- Modifica sus recomendaciones y sugerencias en función de la información que le proporciona el cliente. Es flexible dentro de las normas y procesos establecidos.
- En situaciones de oposición de los clientes, utiliza el diálogo y argumentos.

COMPETENCIA TÉCNICA

DOMINIO PROFESIONAL (DOP)

DEFINICIÓN

Tener el “saber hacer” y la actualización de conocimientos necesarios para desarrollar la propia función con profesionalidad.

SUPONE

- Conocer con profundidad las técnicas y conocimientos necesarios para realizar el trabajo.
- Contar con la suficiente práctica o experiencia para entender correctamente las dificultades e imprevistos y saber reaccionar de forma adecuada.
- Capacidad de enseñar a otros.
- Mantenerse al día en los nuevos temas o técnicas que van apareciendo.
- Uso adecuado de las herramientas e instrumentos.

Niveles de exigencia

- **1.- Nivel Insuficiente:** No tiene conocimientos teórico-técnicos para el desarrollo de su ámbito de especialidad.
- **2.- Nivel Suficiente (Suf.):** Tiene conocimientos teórico-técnicos suficientes para el desarrollo de su ámbito de especialidad, y los aplica.
- **3.- Nivel Medio (Medio):** Y, además, es capaz de implantar con éxito los conocimientos adquiridos, obteniendo mayor rendimiento.
- **4.- Nivel Avanzado (Avanz.):** Y, además, actúa como referente interno y transmisión de conocimientos en su área, incluso en diferentes servicios.
- **5.- Nivel Experto (Exper.):** Y, además, se le considera un experto dentro de su ámbito de actuación por nivel de conocimientos adquiridos. Formador.



PERFILES COMPETENCIALES DE LOS PUESTOS DE TRABAJO CONTENIDOS EN LA RELACIÓN DE PUESTOS DE TRABAJO 2019 DE LA DIPUTACIÓN PROVINCIAL Y SUS ORGANISMOS AUTÓNOMOS.

1.- Perfil Directivo con Mando y Atención (DMAT).

Puestos a los que se les aplica:

Directora/or

Directora/or Adjunta/o

Gerenta/e

TABLA DE PERFILES DE COMPETENCIAS Y NIVELES EXIGIBLES

Competencias	Niveles		
	O.	S.	D/MS
TE.			
RCI.			
OR.			
OSC.			
AFC.			
I.			
CIP.			
ESPECÍFICAS	Único	Medio	Experto
DP.			
L.			
II.			
AE.			

TÉCNICA	Suf.	Medio	Avanz.	Exper.
DOP.				



2.- Perfil Mando Superior con Mando y Atención (MSMAT).

Puestos a los que se les aplica:

Adjunta/o Jefa/e de Servicio
Coordinadora/or Técnica/o de SPEIS y Caminos Rurales
Directora/or Centros Asistenciales
Interventora/or
Jefa/e de Servicio
Letrada/o-Jefa/e de Servicio
Secretaria/o General
Supervisora/or Técnica/o Proyectos
Tesorera/o
Vicesecretaria/o

TABLA DE PERFILES DE COMPETENCIAS Y NIVELES EXIGIBLES

Competencias	Niveles		
	O.	S.	D/MS
TE.			
RCI.			
OR.			
OSC.			
AFC.			
I.			
CIP.			
ESPECÍFICAS	Único	Medio	Experto
DP.			
L.			
II.			
AE.			

TÉCNICA	Suf.	Medio	Avanz.	Exper.
DOP.				



3.- Perfil Supervisor/Técnico con Mando y Atención 1 (SMAT 1).

Puestos a los que se les aplica:

Archivera/o
Directora/or de S.S.C.C.
Directora/or del C.P.D.
Jefa/e de Mantenimiento
Jefa/e de Negociado (Gr. A2 y A2/C1)
Jefa/e de Sección
Jefa/e de Sistemas Secundarios
Jefa/e de Unidad (Gr. A1, A2 y A2/C1)
Jefa/e de Unidad de Recaudación Ejecutiva
Jefa/e de Unidad Territorial
Jefa/e del Archivo
Jefa/e del Sistema de Arquitectura Técnica
Jefa/e del Sistema de Gestión Económica
Jefa/e del Sistema de Gest. Exped. y Contratación
Jefa/e del Sistema de Gestión Tributaria
Jefa/e del Sistema Informático Municipal
Jefa/e del Sistema Windows y Admón. Red Local
Secretaria/o C.E.S.
Supervisora/or de Enfermería
Supervisora/or de Planes y Programas
Técnica/o Asistencia Jurídica
Técnica/o Superior en Contratación Administrativa
Técnica/o Superior en Protección de Datos

TABLA DE PERFILES DE COMPETENCIAS Y NIVELES EXIGIBLES

Competencias	Niveles		
	O.	S.	D/MS
TE.			
RCI.			
OR.			
OSC.			
AFC.			
I.			
CIP.			
ESPECÍFICAS	Único	Medio	Experto
DP.			
L.			
II.			
AE.			

TÉCNICA	Suf.	Medio	Avanz.	Exper.
DOP.				



4.- Perfil Supervisor/Técnico 2 con Mando y Atención (SMAT 2).

Puestos a los que se les aplica:

Coordinadora/or de Negociados
Encargada/o de Conservación de Carreteras
Encargada/o de Mantenimiento
Encargada/o Equipo de Supervisor Obras
Gobernanta/e
Jefa/e Administrativa/o
Jefa/e C.A.I
Jefa/e de Cocina
Jefa/e de Delegación
Jefa/e de Equipo Zona Oriental
Jefa/e de Grupo
Jefa/e de Negociado (Gr: C1, C1/C2)
Jefa/e de Secretaría
Jefa/e de Unidad (Gr: C1, C1/C2)
Responsable de Mantenimiento
Responsable Unidad de Nóminas
Secretaria/o Comunicación
Técnica/o Adjunta/o en Mantenimiento
Técnica/o Auxiliar Diseño Gráfico

TABLA DE PERFILES DE COMPETENCIAS Y NIVELES EXIGIBLES

Competencias	Niveles		
	O.	S.	D/MS
NUCLEARES			
TE.			
RCI.			
OR.			
OSC.			
AFC.			
I.			
CIP.			
ESPECÍFICAS	Único	Medio	Experto
DP.			
L.			
II.			
AE.			

TÉCNICA	Suf.	Medio	Avanz.	Exper.
DOP.				



5.- Perfil Supervisor/Técnico Sin mando y Atención (SSmAT).

Puestos a los que se les aplica:

Arquitecta/o
Arquitecta/o Técnica/o
Asesora/or Técnica/o
Coordinadora/or de Unidad
Enfermera/o
Ingeniera/o Técnica/o
Ingeniera/o Técnica/o de Obras Públicas
Letrada/o-Asesora/or Jurídica/o
Médica/o
Psicóloga/o
Responsable Registro de Personal
Supervisora/or Comarcal
Supervisora/or de Administración
Supervisora/or de Prevención C.P.D
Supervisora/or de Suministros
Supervisora/or Técnica/o
Supervisora/or Técnica/o de Programas Asistenciales
Supervisora/or Técnica/o Promoción Turística
Técnica/o de Supervisión
Técnica/o en Prevención Riesgos Laborales
Técnica/o Informática/o

TABLA DE PERFILES DE COMPETENCIAS Y NIVELES EXIGIBLES

Competencias	Niveles		
	O.	S.	D/MS
NUCLEARES			
TE.			
RCI.			
OR.			
OSC.			
AFC.			
I.			
CIP.			
ESPECÍFICAS	Único	Medio	Experto
DP.			
L.			
II.			
AE.			

TÉCNICA	Suf.	Medio	Avanz.	Exper.
DOP.				



6.- Perfil Operativo Sin mando y Atención 1 (OSmAT 1).

Puestos a los que se les aplica:

Administrativa/o
Administrativa/o Agente Tributaria/o
Asesora/or en Comunicación
Auxiliar Administrativa/o
Auxiliar de Biblioteca
Auxiliar de Consulta
Auxiliar de Enfermería
Auxiliar de Información
Auxiliar de Sala
Auxiliar Ocupacional
Auxiliar Rehabilitadora/or
Barbera/o-Peluquera/o
Conductora/or
Conductora/or Reparad. Mant. Maq. L.A.E.
Conductora/or Repartidora/or
Conductora/or-Aux. de Enfermería.
Coordinadora/or de Planificación y Mejora Continua
Documentalista
Educadora/or
Educadora/or Especialista
Enfermera/o de Empresa
Fisioterapeuta
Gestión Administración General
Grabadora/or Soporte
Ingeniera/o Agrónoma/o
Ingeniera/o de Caminos, Canales y Puertos
Jefa/ de Equipo de Explotación y Control de Calidad
Logopeda
Monitora/or Ocupacional
Oficial/a
Oficial/a de Servicios Varios LAE
Oficial/a Mecánica/o Conductora/or
Oficial/a Servicios Generales
Oficial/a Servicios Generales-Tallista
Programadora/or Soporte
Secretaria/o de Dirección
Secretaria/o Interventora/or
Supervisora/or de Administración
Supervisora/or de Obras
Supervisora/or de Zona
Supervisora/or Obras y Servicios
Técnica/o Auxiliar de Consumo

Técnica/o Auxiliar de Juventud
Técnica/o Auxiliar Formación
Técnica/o Auxiliar Industrial
Técnica/o de Administración General
Técnica/o en Contabilidad y Fiscalización
Técnica/o en Turismo
Técnica/o Formación Informática
Técnica/o Gestión Económico-Financiero
Técnica/o Intermedio en Prevención
Técnica/o Medio
Técnica/o Medio de Difusión
Técnica/o Medio en Formación
Técnica/o Medio en Mantenimiento
Técnica/o Medio en Promoción
Técnica/o Medio Informática
Técnica/o Medioambiental
Técnica/o Superior
Técnica/o Superior CC. del Trabajo
Técnica/o Superior CC. Empresariales o Econ.
Técnica/o Superior CC. Geológicas
Técnica/o Superior CC. Información
Técnica/o Superior de Sistemas
Técnica/o Superior Deportes
Técnica/o Superior Economista
Técnica/o Superior en Administración y Dirección de Empresas
Técnica/o Superior en Biología
Técnica/o Superior en Derecho
Técnica/o Superior en Geología
Técnica/o Superior en Química
Técnica/o Superior Geógrafo
Telefonista
Trabajadora/or Social

TABLA DE PERFILES DE COMPETENCIAS Y NIVELES EXIGIBLES

Competencias	Niveles		
	O.	S.	D/MS
NUCLEARES			
TE.			
RCI.			
OR.			
OSC.			
AFC.			
I.			
CIP.			
ESPECÍFICAS	Único	Medio	Experto
DP.			
L.			



II.			
AE.			

TÉCNICA	Suf.	Medio	Avanz.	Exper.
DOP.				

7.- Perfil Operativo Sin mando y Atención 2 (OSmAT 2).

Puestos a los que se les aplica:

Oficial/a de Servicios Varios

Ordenanza Conductor/a/or

Subalterna/o-Ordenanza-Portera/o

TABLA DE PERFILES DE COMPETENCIAS Y NIVELES EXIGIBLES

Competencias	Niveles		
	O.	S.	D/MS
TE.			
RCI.			
OR.			
OSC.			
AFC.			
I.			
CIP.			
ESPECÍFICAS	Único	Medio	Experto
DP.			
L.			
II.			
AE.			

TÉCNICA	Suf.	Medio	Avanz.	Exper.
DOP.				



8.- Perfil Operativo Sin mando y Sin atención 1 (OSmSat 1).

Puestos a los que se les aplica:

Analista Programadora/or

Cocinera/o

Delineante

Ingeniera/o Técnica/o Topógrafa/o

Operadora/or Controladora/or

Operadora/or Maq. Reproductora

Técnica/o Auxiliar Organización y Métodos

TABLA DE PERFILES DE COMPETENCIAS Y NIVELES EXIGIBLES

Competencias	Niveles		
	O.	S.	D/MS
TE.			
RCI.			
OR.			
OSC.			
AFC.			
I.			
CIP.			
ESPECÍFICAS	Único	Medio	Experto
DP.			
L.			
II.			
AE.			

TÉCNICA	Suf.	Medio	Avanz.	Exper.
DOP.				

9.- Perfil Operativo Sin mando y Sin atención 2 (OSmSat 2).

Puestos a los que se les aplica:

Pinche de Cocina

TABLA DE PERFILES DE COMPETENCIAS Y NIVELES EXIGIBLES

Competencias	Niveles		
	O.	S.	D/MS
TE.			
RCI.			
OR.			
OSC.			
AFC.			
I.			
CIP.			
ESPECÍFICAS	Único	Medio	Experto
DP.			
L.			
II.			
AE.			

TÉCNICA	Suf.	Medio	Avanz.	Exper.
DOP.				

CUADRO RESUMEN DE LOS PERFILES COMPETENCIALES DE LOS PUESTOS DE TRABAJO

COMPETENCIAS	PERFILES COMPETENCIALES																													
	DMAT			MSMAT			SMAT1			SMAT2			SSmAT			OSmAT1			OsmAT2			OsmSat1			OSmSat2					
NUCLEARES	O	S	D	O	S	D	O	S	D	O	S	D	O	S	D	O	S	D	O	S	D	O	S	D	O	S	D	O	S	D
TE.																														
RCI.																														
OR.																														
OSC.																														
AFC.																														
I.																														
CIP.																														
ESPECÍFICAS	-	M	E	-	M	E	-	M	E	-	M	E	-	M	E	-	M	E	-	M	E	-	M	E	-	M	E	-	M	E
DP.																														
L.																														
II.																														
AE.																														

COMPETENCIAS	PERFILES COMPETENCIALES																																											
	DMAT				MSMAT				SMAT1				SMAT2				SSmAT				OSmAT1				OsmAT2				OsmSat1				OSmSat2											
TECNICA	Sf	M	Av	Ex	Sf	Bu	Av	Ex	Sf	M	Av	Ex	Sf	M	Av	Ex	Sf	M	Av	Ex	Sf	M	Av	Ex	Sf	M	Av	Ex	Sf	M	Av	Ex	Sf	M	Av	Ex	Sf	Bu	Av	Ex				
DOP.																																												