

Cuadro resumen:

Perfiles de exigencias de los Niveles en los Grupos A2 y B2

El Manual del Mando DP actualizado (versión 2012) está disponible íntegramente en la Intranet corporativa, en la siguiente ruta:

<http://www.osakidetza.net/es/html/8/4533.shtml>

Perfiles de exigencias de los Niveles en los Grupos A2 y B2 (I)

Grupos A2 y B2

Factor / Ítem	NIVEL I	NIVEL II	NIVEL III	NIVEL IV
Orientación al logro y cumplimiento de objetivos (1)	Cumple los programas de trabajo de la Unidad. Muestra una tendencia irregular en sus resultados, en los últimos años. En relación a los objetivos de la Unidad, está cerca de alcanzar la media de su equipo. Es buen cumplidor con los horarios y jornada de trabajo.	Se ajusta a programas y plazos de trabajo de la Unidad. Muestra una tendencia estable en sus resultados. En relación a los objetivos, aporta al nivel de la media de su equipo. Es riguroso en el cumplimiento de los horarios y jornada de trabajo.	Se anticipa a incidencias que pudieran surgir en la Unidad. Muestra una tendencia positiva y de mejora en sus resultados. En relación a los objetivos, supera a la media del equipo. Se adapta a exigencias de horario en función de necesidades.	Asume las incidencias no habituales priorizando las actividades. Muestra una tendencia positiva y de destacada mejora en sus resultados. En relación a los objetivos, supera de forma destacada a la media del equipo. Asume responsabilidades de alta disponibilidad, o especial dedicación.
Organización, planificación y resolución de problemas	Organiza adecuadamente su trabajo, y resuelve correctamente las incidencias de carácter habitual. Efectúa la coordinación básica de la actividad de otros profesionales del área.	Se planifica y autoorganiza. Gestiona correctamente la mayor parte de las incidencias que surgen en la Unidad. Da orientaciones precisas y adecuadas a otros profesionales del área.	Contribuye al funcionamiento de la Unidad y al cumplimiento de los planes y plazos de trabajo. Resuelve con autonomía y eficacia problemáticas de la Unidad. Supervisa y programa el trabajo de otros profesionales del área.	Realiza el seguimiento de planes, plazos y actividades de la Unidad, analizando incidencias e implantando mejoras. Es referente para el equipo ante incidencias. Apoya al mando en la organización de la Unidad.
Utilización de recursos	Utiliza los recursos siguiendo las indicaciones marcadas. Colabora cuando se le solicita en actividades de organización y conservación de los recursos. Sigue las normas relativas a las actividades de archivo y orden de los registros.	Utiliza correctamente los recursos de forma ajustada a las necesidades. Colabora adecuadamente en actividades de organización y conservación de recursos. Colabora en actividades de orden y archivo.	Utiliza de forma óptima los recursos buscando su mayor rendimiento y proponiendo mejoras al respecto. Colabora activamente en la organización y conservación de los recursos. Asegura que los registros están actualizados y disponibles.	Es ejemplo por su actitud para lograr el máximo rendimiento de los recursos, liderando mejoras para lograrlo. Incorpora mejoras en los sistemas y archivo de la información.
Dominio Técnico y Actualización Profesional	Ejecuta con destreza y autonomía los procesos más habituales del área. Colabora cuando se le solicita, en la mejora de procesos y técnicas. Se muestra abierto a las oportunidades de aprendizaje que se le brindan.	Domina y cumple con rigor los procesos más habituales del área. Colabora activamente en la mejora de procesos y técnicas. Tiene actualizados los conocimientos de su actividad.	Es experto en los procesos de la actividad y/o generalista en los procesos y técnicas de su disciplina profesional. Colabora de forma destacada en las actividades de mejora de procesos y técnicas. Es activo identificando prácticas avanzadas y oportunidades de desarrollo.	Es experto y referente para otros profesionales en el conjunto de los procesos y técnicas de la disciplina. Lidera actividades de mejora de procesos y técnicas. Lidera la difusión del conocimiento de su disciplina en la Organización.

(1) El Subfactor **Orientación al logro y cumplimiento de objetivos** se desglosa en dos ítems:

- El **Desempeño individual** cubre los siguientes aspectos: Volumen y cantidad de la actividad realizada por el Profesional; Resultados de Calidad; Resultados de Satisfacción del usuario interno o externo; Resultados y grado de consecución en relación a objetivos específicos o individuales, si los hubiera.
- La **Contribución a los Objetivos de la Unidad/ Servicio** mide la contribución en Proyectos; Procesos; Resultados de Calidad; Resultados de la Satisfacción del usuario; otras actividades relevantes del Departamento.

<i>Factor / Ítem</i>	<i>NIVEL I</i>	<i>NIVEL II</i>	<i>NIVEL III</i>	<i>NIVEL IV</i>
Relación con el usuario y satisfacción (2)	Tiene un trato correcto con el usuario, cumpliendo las pautas de información establecidas. Tiene en cuenta la satisfacción del usuario al realizar su trabajo.	Ofrece un trato educado y amable al usuario, le informa satisfactoriamente y escucha con atención sus solicitudes. Ante quejas, reacciona y adapta su forma de trabajar.	Ofrece un trato personalizado al usuario, adaptando la información a sus necesidades. Se preocupa en conocer la satisfacción del usuario y adecua su forma de trabajar para lograrla.	Transmite profesionalidad y seriedad, esforzándose por satisfacer las solicitudes y demandas del usuario. Implanta actuaciones para mejorar la satisfacción del usuario.
Rigor Profesional	Conoce y cumple correctamente el conjunto de normas y directrices. Muestra consideración con la información sensible que maneja.	Cumple sistemáticamente el conjunto de normas y directrices, y muestra interés en entenderlas. Es capaz de discriminar los diferentes grados de confidencialidad de la información.	Aplica con criterio correcto las normas y directrices y apoya su cumplimiento en su ámbito. Actúa con absoluta discreción en relación a la información sensible que maneja.	Se responsabiliza de la implantación de normas y directrices, propiciando con su ejemplo el cumplimiento. Es ejemplo en cuanto a confidencialidad de la información.
Trabajo en equipo	Comparte con el equipo la información necesaria y responde correctamente a las solicitudes de otros profesionales. Cumple con los compromisos adquiridos por el equipo.	Muestra un adecuado nivel de comunicación, colaboración e implicación con el equipo. Responde satisfactoriamente a las solicitudes de otros profesionales.	Se coordina y comunica eficazmente con los distintos profesionales. Destaca por su implicación en las actividades del equipo y promueve un buen clima de trabajo.	Lidera al resto de profesionales, logrando que se impliquen en las actividades y equipos de trabajo. Contribuye a resolver conflictos en el ámbito de trabajo.
Compromiso con objetivos y participación en la Organización	Participa en los proyectos de la Organización y muestra interés por conocer los objetivos, asistiendo reuniones informativas, etc. Intercambia de forma adecuada información con otras Unidades.	Participa activamente en proyectos de la Organización y es requerido para participar en grupos de trabajo. Se mantiene informado sobre objetivos y proyectos y muestra una comunicación fluida con otros compañeros o áreas.	Colabora por propia iniciativa en los objetivos y proyectos de la Organización, implicándose en su consecución. Ha mostrado buenos resultados coordinando grupos de trabajo.	Promueve y gestiona proyectos de colaboración con otros ámbitos de la Organización u organizaciones externas. Representa a la Organización en foros externos.
Actitud de mejora y adaptación al cambio	Identifica deficiencias en el ámbito de trabajo. Acepta los cambios en métodos y sistemas de trabajo que se implantan.	Evalúa sus resultados y aporta soluciones. Asume los cambios en métodos y sistemas de trabajo que se implantan, con alta capacidad de adaptación a nuevas necesidades.	Aporta mejoras significativas a los sistemas y métodos de trabajo, adaptándose a los cambios con rapidez. Impulsa en su ámbito, la propuesta de sugerencias.	Lidera proyectos de mejora, es referente para otros en relación a Innovación en su materia, aportando a la organización sistemas y metodologías nuevos.

(2) **Relación con el usuario y satisfacción:** El "usuario" puede ser entendido de dos formas; como paciente-familia, o como usuario interno; otros compañeros de otras áreas...