

Cuadro resumen:

Perfiles de exigencias de los Niveles en los Grupos C y D

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 C y D (I)

Factor / Ítem	NIVEL I	NIVEL II	NIVEL III	NIVEL IV
Desempeño y contribución a resultados	Cumple tareas según instrucciones y ritmos marcados. Cumple horarios y jornada de trabajo. Revisa su trabajo para evitar errores.	Asume las tareas, normas y plazos procurando eficacia y eficiencia. Cumple rigurosamente horarios y jornada de trabajo. Supervisa la calidad del trabajo y realiza los ajustes necesarios.	Es riguroso cumpliendo tareas, plazos e instrucciones. Se adapta a exigencias de horario según necesidades. Detecta ineficiencias y propone mejoras.	Se compromete con la tarea y realiza mejoras para aumentar el rendimiento o la calidad de la misma. Es ejemplo para otros en el seguimiento de protocolos. Asume responsabilidades de alta o especial dedicación.
Resolución de problemas	Muestra suficiente autonomía para priorizar tareas y resolver problemas habituales en la Unidad. Detecta y comunica incidencias.	Resuelve correctamente la mayor parte de incidencias o situaciones. Reordena y adecua sus tareas ante incidencias no habituales. Se autoorganiza según el criterio de eficacia.	Resuelve correctamente incidencias no habituales. Se anticipa a problemas y colabora en tareas de organización y supervisión de la Unidad.	Los compañeros le consultan ante incidencias no habituales. Es capaz de evitar la aparición de incidencias. Supervisa grupos de trabajo.
Orden y utilización de recursos	Utiliza y ordena los recursos de la Unidad siguiendo las indicaciones. Sigue las normas relativas a las actividades de archivo y orden de los registros.	Utiliza los recursos de la Unidad de forma ajustada a las necesidades. Colabora en actividades de orden y archivo.	Se interesa por el aprovechamiento de los recursos proponiendo mejoras. Asegura que los registros están actualizados y disponibles.	Realiza mejoras en su trabajo para lograr un mayor aprovechamiento de los recursos. Incorpora mejoras en la ordenación y archivo de la información de la Unidad.
Actualización y mejora profesional	Cumple con corrección las técnicas y protocolos. Muestra destreza en las tareas habituales de su actividad. Colabora cuando se le solicita en la mejora de procedimientos. Está dispuesto a formarse.	Cumple con rigor las técnicas y protocolos. Domina las tareas habituales de su actividad. Colabora activamente en la mejora de procedimientos. Lleva a cabo acciones para su aprendizaje.	Es experto en su ámbito y/o polivalente, con capacidad para realizar tareas de otros ámbitos. Contribuye destacadamente a la mejora de procedimientos. Tiene conocimientos actualizados y aprovecha las oportunidades de aprendizaje.	Es una referencia en su ámbito y contribuye a formar a otros profesionales. Es activo identificando novedades en su área y gestiona mejoras de procedimientos en su ámbito.
Relación con el usuario y satisfacción (1)	Trata correctamente al usuario y atiende sus demandas. Actúa con consideración en relación a la confidencialidad de la información.	Adapta su trato y comunicación al usuario, y se esfuerza por satisfacer sus demandas. Discrimina correctamente el grado de confidencialidad exigido en su trabajo.	Da un trato personalizado y adapta la información al usuario. Muestra interés por la satisfacción del usuario. Actúa con absoluta discreción en relación a la información sensible que maneja.	Transmite profesionalidad al usuario y desarrolla acciones que mejoran la satisfacción del usuario. Gestiona correctamente situaciones críticas con usuarios. Es un ejemplo para otros en lo relativo a la confidencialidad de la información.
Trabajo en equipo	Intercambia información y responde correctamente a las demandas de los compañeros. Participa en proyectos de la Unidad.	Se comunica y responde satisfactoriamente a las demandas de los compañeros. Se implica en proyectos de la Unidad.	Mejora la colaboración entre compañeros y contribuye a un buen clima de trabajo. Contribuye de manera destacada en proyectos. Forma a otros compañeros.	Apoya a otros compañeros por iniciativa propia. Resuelve conflictos y logra implicar a otros en proyectos. Es un referente para los demás por su actitud de colaboración.
Capacidad de adaptación	Identifica áreas de mejora y asume los cambios en los métodos de trabajo.	Aporta sugerencias y muestra disponibilidad ante los cambios en los métodos de trabajo.	Implanta mejoras en su trabajo y apoya los cambios adaptándose con rapidez a los mismos.	Participa en proyectos de mejora con otros ámbitos y supervisa la implantación de cambios en su ámbito.

(1) **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...