

RESOLUCIÓN

Expediente nº: 386/2024

Resolución con número y fecha establecidos al margen

Procedimiento: Selecciones de Personal y Provisiones de Puestos

La Vicepresidencia del Instituto Municipal de Empleo y Fomento Empresarial de Zaragoza, en virtud de las atribuciones establecidas en el artículo 7 de los Estatutos del citado Organismo y la delegación efectuada por la Presidencia mediante Decreto de 3 de julio de 2023 resuelve:

HECHOS Y FUNDAMENTOS DE DERECHO

Vista la propuesta de resolución PR/2024/156 de 5 de septiembre de 2024.

RESOLUCIÓN

PRIMERO.- Con fecha 13 de agosto Silvia Aznar Monforte formula reclamación a la baremación de su experiencia en la empresa pública y en la privada (Acta 3), realizada por la Comisión de Selección del procedimiento urgente para cubrir un puesto de Técnico Medio de Gestión de RRHH (Grupo A2-Nivel 21 Estrato 8002), mediante concurso de méritos y entrevista de selección.

A la vista de lo dictaminado por la Comisión de Selección (Acta 4) y los informes posteriores a la reclamación, **se desestima íntegramente la reclamación efectuada por la citada aspirante**, manteniéndose las puntuaciones obtenidas por la misma en base a la baremación efectuada el 8 de agosto y la entrevista realizada el 9 de agosto de 2024 que quedan reflejadas en el anexo I del Acta 3.

SEGUNDO.- Aprobar la creación de una lista de espera del puesto: Técnica/o medio de gestión de Recursos Humanos: Grupo A2-Nivel 21 Estrato 8002, derivada del proceso selectivo urgente realizado por este organismo perteneciente al expediente 386 /2024, cuya gestión se realizará de acuerdo con las instrucciones para la gestión de las bolsas de empleo de este organismo autónomo municipal y con el Texto Refundido de la Instrucción general para gestión de la bolsa de empleo, así como para la selección y cese de personal no permanente del Ayuntamiento de Zaragoza.

LISTA DE ESPERA DE TÉCNICA/O MEDIO DE GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS

ORDEN - APELLIDOS Y NOMBRE

1º Larma Tejel, Sofía

2º Aznar Monforte, Silvia



TERCERO.- Aprobar la contratación urgente de D^a Sofía Larma Tejel como Técnica Media de Gestión de RRHH (Grupo A2-Nivel 21 Estrato 8002): primera integrante de la lista de espera referida en el punto anterior de esta resolución, mediante un contrato de duración determinada por circunstancias de la producción. La contratación se inicia el día 20 de septiembre de 2024 con una duración máxima de 6 meses.

CUARTO.- Se formalizará con un contrato de duración determinada por circunstancias de la producción permitido en la legislación laboral en el art. 15 2 del Estatuto de los Trabajadores, Real Decreto Legislativo 2/2015, de 23 de octubre.

QUINTO.- Existe consignación presupuestaria idónea y suficiente para esta contratación, hasta el 31 de diciembre de 2024, en las aplicaciones presupuestarias 06-2411-13000 “Retribuciones Básicas” y 06-2411-13002 “Otras remuneraciones Personal fijo” por importe total de 11.038,28 euros y en la 06-2411-16000 “Seguridad Social” por cuantía de 3.532,25 euros, del presupuesto de gastos de 2024 del Instituto Municipal de Empleo y Fomento Empresarial de Zaragoza, quedando supeditado el resto a la existencia de consignación idónea y suficiente en el presupuesto de gastos del ejercicio 2025. La cuantía del presente expediente importa la cifra de veinticinco mil novecientos cuarenta y un euros con cincuenta y ocho céntimos.

SEXTO.- La presente Resolución se publicará en el tablón de anuncios de la sede electrónica del Instituto Municipal de Empleo y Fomento Empresarial de Zaragoza (ZARAGOZA DINÁMICA) y en la página web www.zaragozadinamica.es para que resulte de general conocimiento; se notificará a la interesada, a la sección de Recursos Humanos, a la Sección de Contabilidad, y al Comité de Empresa del citado organismo autónomo.

I.C. de Zaragoza, a la fecha de la firma electrónica

RECURSOS/ALEGACIONES

Lo que comunico a Ud. para su conocimiento y efectos, advirtiéndole que la anterior resolución agota la vía administrativa y contra la misma podrá interponer recurso Contencioso-Administrativo ante el Juzgado de lo Contencioso-Administrativo de Zaragoza que por turno corresponda, en el plazo de dos meses contados desde el día siguiente al de la notificación de la presente resolución, de conformidad con lo previsto en la Ley 29/98 del 13 de julio, reguladora de la Jurisdicción Contencioso-Administrativa. Con carácter potestativo y previo a la interposición del recurso Contencioso-Administrativo podrá interponer recurso de reposición ante el mismo órgano que dictó el acto en el plazo de un mes contado a partir del día siguiente al de la notificación de la presente resolución, de conformidad con lo establecido en los artículos 123 y 124 de la Ley 39/2015 de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas. Todo ello sin perjuicio de que pueda ejercitar en su caso cualquier otro recurso que estime procedente.

I.C. de Zaragoza, a la fecha establecida al margen.



DOCUMENTO FIRMADO ELECTRÓNICAMENTE



ACTA 4

En la I.C. de Zaragoza, siendo las 9:05 horas del día 3 de septiembre de 2024, en la Gerencia de Zaragoza Dinámica, sita en la C/ Albareda nº 4, 2ª planta, se reúne la **Comisión de Selección de: 1 Técnico/a Medio de Gestión de RRHH (Grupo A2-Nivel 21 Estrato 8002)**, por el procedimiento de concurso de méritos, urgente y excepcional, acordado mediante Resolución de la Vicepresidencia de 14 de junio de 2024.

Asistentes:**Presidencia:**

D. José María Beamonte Gargallo, Ayudante de dirección del Instituto Municipal de Empleo y Fomento Empresarial de Zaragoza.

Vocales:

Dª. Marta García González, Jefa de sección de Inserción laboral del Instituto Municipal de Empleo y Fomento Empresarial de Zaragoza.

D. Sergio Diego García, Secretario del Instituto Municipal de Empleo y Fomento Empresarial de Zaragoza.

D. Nicolás Negre Miravete, Técnico de Intervención del Instituto Municipal de Empleo y Fomento Empresarial de Zaragoza.

D. Santiago Oliván Bauluz, Asesor Jurídico del Instituto Municipal de Empleo y Fomento Empresarial de Zaragoza.

Secretario:

D. Santiago Oliván Bauluz, Asesor Jurídico del Instituto Municipal de Empleo y Fomento Empresarial de Zaragoza.

Asiste a la Comisión de Selección la Jefa de sección de RRHH del Instituto Municipal de Empleo y Fomento Empresarial de Zaragoza.

y con el siguiente orden del día:

1. Resolución de reclamación de aspirante.



Con fecha 13 de agosto Silvia Aznar Monforte formula reclamación a la baremación de su experiencia en la empresa pública y en la privada realizada por la Comisión de Selección el 9 de agosto de 2024 (Acta 3).

La Comisión de Selección revisa los documentos presentados por la reclamante en su solicitud de participación en el proceso selectivo, así como aquella requerida el 15 de julio para acreditar su experiencia en la empresa privada. (Acta 2).

- **Apartado 5º 1º de la reclamación: Experiencia profesional administración pública.**

Tras solicitar que se deben baremar documentos 18, 19, 25 y 36 se exponen a continuación los motivos por los que no se han tenido en cuenta:

1. (Doc. nº 18) TUTOR DE EMPLEO- Oficina de empleo- 07/05/2018 al 31/12/2018.

No corresponden las funciones del puesto a las referidas en el punto 2.1 ni el puesto propiamente dicho, aunque corresponda el grupo profesional.

Base 6.1.1.: *“Dentro de la experiencia profesional se valorará la experiencia acreditada en el puesto de Técnico de RRHH según funciones del punto 2.1”.*

2. (Doc. nº 19) TUTOR DE EMPLEO- Oficina de empleo- 29/11/2019 al 30/06/2022.

No corresponden las funciones del puesto a las referidas en el punto 2.1 ni el puesto propiamente dicho, aunque corresponda el grupo profesional.

Base 6.1.1.: *“Dentro de la experiencia profesional se valorará la experiencia acreditada en el puesto de Técnico de RRHH según funciones del punto 2.1”.*

3. (Doc. nº 25) GRUPO ADMINISTRATIVO DE FUNCION ADMINISTRATIVA- Admisión de hospitalización- 03/02/2023- 11/03/2024.

No corresponde el puesto de Técnico de RRHH con grupo profesional acreditado en certificados “Grupo Administrativo de función administrativa”; es un grupo C1, no es Técnico (grupo A2). En esta experiencia no hay ningún contrato o certificado de funciones que certifique tareas de Técnico en vez de Administrativo.

Base 6.1.1.: *“Dentro de la experiencia profesional se valorará la experiencia acreditada en el puesto de Técnico de RRHH según funciones del punto 2.1”.*

Base 4.2.: *“En todo caso, cuando se aprecie discrepancia entre la categoría profesional reflejada en el contrato de trabajo registrado en las oficinas del*



Instituto Nacional de Empleo o el certificado expedido por una Administración/Empresa privada, y el grupo de cotización reflejado en el informe de vida laboral, se estará a lo indicado en el contrato o en el certificado de funciones”.

4. (Doc. nº 36) GRUPO AUXILIAR ADMINISTRATIVO- Cardiología- Contrato del 13/03/2024.

No corresponde el puesto de Técnico de RRHH con grupo profesional acreditado en certificados “Grupo Administrativo de función administrativa”; es un grupo C1, no es “Técnico” (grupo A2). En esta experiencia no hay ningún contrato o certificado de funciones que certifique tareas de Técnico en vez de Administrativo.

Base 6.1.1.: *“Dentro de la experiencia profesional se valorará la experiencia acreditada en el puesto de Técnico de RRHH según funciones del punto 2.1”.*

Base 4.2.: *“En todo caso, cuando se aprecie discrepancia entre la categoría profesional reflejada en el contrato de trabajo registrado en las oficinas del Instituto Nacional de Empleo o el certificado expedido por una Administración/Empresa privada, y el grupo de cotización reflejado en el informe de vida laboral, se estará a lo indicado en el contrato o en el certificado de funciones”.*

- **Apartado 5º 2º de la reclamación: Experiencia profesional empresa privada.**

Indica que no se ha valorado su experiencia. Se exponen a continuación los motivos por los que no se ha tenido en cuenta:

- 1) OTROS PROFESIONALES DE NIVEL SUPERIOR- Eficiencia Energética solar S.L.
- 2) EMPLEADOS DE CONTABILIDAD Y CALCULO DE NÓMINAS Y SALARIOS- Eficiencia Energética solar S.L

Se consideró que con la documentación obrante no estaba claramente definido el puesto específico de RRHH, ni más concretamente las funciones realizadas según punto 2.1.

Por ello la Comisión de Selección le requirió por escrito certificado de funciones para acreditar dicha experiencia. Transcurridos los 10 días hábiles concedidos para su presentación, no presentó nueva documentación, por lo que no se ha procedido a valorar esta experiencia.



Base 6.1.1.: *“Dentro de la experiencia profesional se valorará la experiencia acreditada en el puesto de Técnico de RRHH según funciones del punto 2.1”.*

- Apartado 6º de la reclamación: Baremación en entrevista:

Indica que la baremación asignada a la entrevista de selección no se ajusta a las competencias demostradas en la misma.

En relación con la puntuación obtenida por la aspirante, de acuerdo con la base 6.4, relativa a la entrevista de selección, la Comisión de Selección desglosa las puntuaciones obtenidas en las competencias valorables y adjunta la Guía de Gestión por competencias del Gobierno de Aragón que ha sido utilizada como Anexo I a la presente acta.

1.- Comunicación: Se le formula la siguiente pregunta: *“Cuénteme una situación reciente en la que hubiera un problema de comunicación con un compañero de trabajo, superior o cliente”.*

No entiende la pregunta y no se ajusta a lo preguntado, pese a los intentos de la entrevistadora de encauzarla a la cuestión formulada. Usa un lenguaje inconexo y con falta de precisión. Su puntuación es 0 puntos.

2.- Resolución de conflictos: Se le formula la siguiente pregunta: *“Cuénteme una situación conflictiva en su trabajo que le haya sucedido recientemente”.*

Contesta adecuadamente a la pregunta apreciándose la gestión de un conflicto con la aplicación de medidas correctas. Su puntuación es 3 puntos.

3.- Trabajo en equipo: Se le formula la siguiente pregunta: *“Cuénteme una situación reciente en la que tuviera que cooperar y trabajar en equipo para llevar a cabo una tarea”.*

No identifica una situación que se ajuste a la pregunta y refiere una situación distinta a lo preguntado. Su puntuación es 1 punto.

4.- Adaptabilidad: Se le formulan las siguientes preguntas: *“Cuénteme una situación reciente en la que debiera enfrentar un cambio de funciones, tareas o de estructura”* y *“Cómo actúa frente a los posibles imprevistos que pueden surgir en su trabajo”.*

No contesta exactamente a las cuestiones planteadas, sin embargo, describe una situación semejante. Su puntuación es 2 puntos.

5.- Organización: Se le formulan las siguientes preguntas: *“Cuénteme una situación reciente en la que hubiera dificultades o problemas de organización o planificación en su equipo de trabajo”* y *“Cuénteme cómo organiza su trabajo durante el año”.*



Ha expuesto una situación concreta de organización y planificación en el trabajo en la que prevé la secuencia de trabajo, distribuye actividades y recursos en un procedimiento administrativo. Su puntuación es 2 puntos al no identificarse con los ítems de la Guía de Gestión por competencias del Gobierno de Aragón en los que la puntuación es mayor.

A la vista de la documentación aportada, la Comisión de Selección desestima la reclamación presentada por la aspirante Silvia Aznar Monforte, manteniéndose las puntuaciones obtenidas por la misma en base a la baremación efectuada el 8 de agosto y la entrevista realizada el 9 de agosto de 2024 que quedan reflejadas en el anexo I del Acta 3.

Se constituirá lista de espera de Técnico/a Medio de Gestión de RRHH, tal y como establece la base 11ª.

ORDE N	APELLIDOS Y NOMBRE
1º	Larma Tejel, Sofía
2º	Aznar Monforte, Silvia

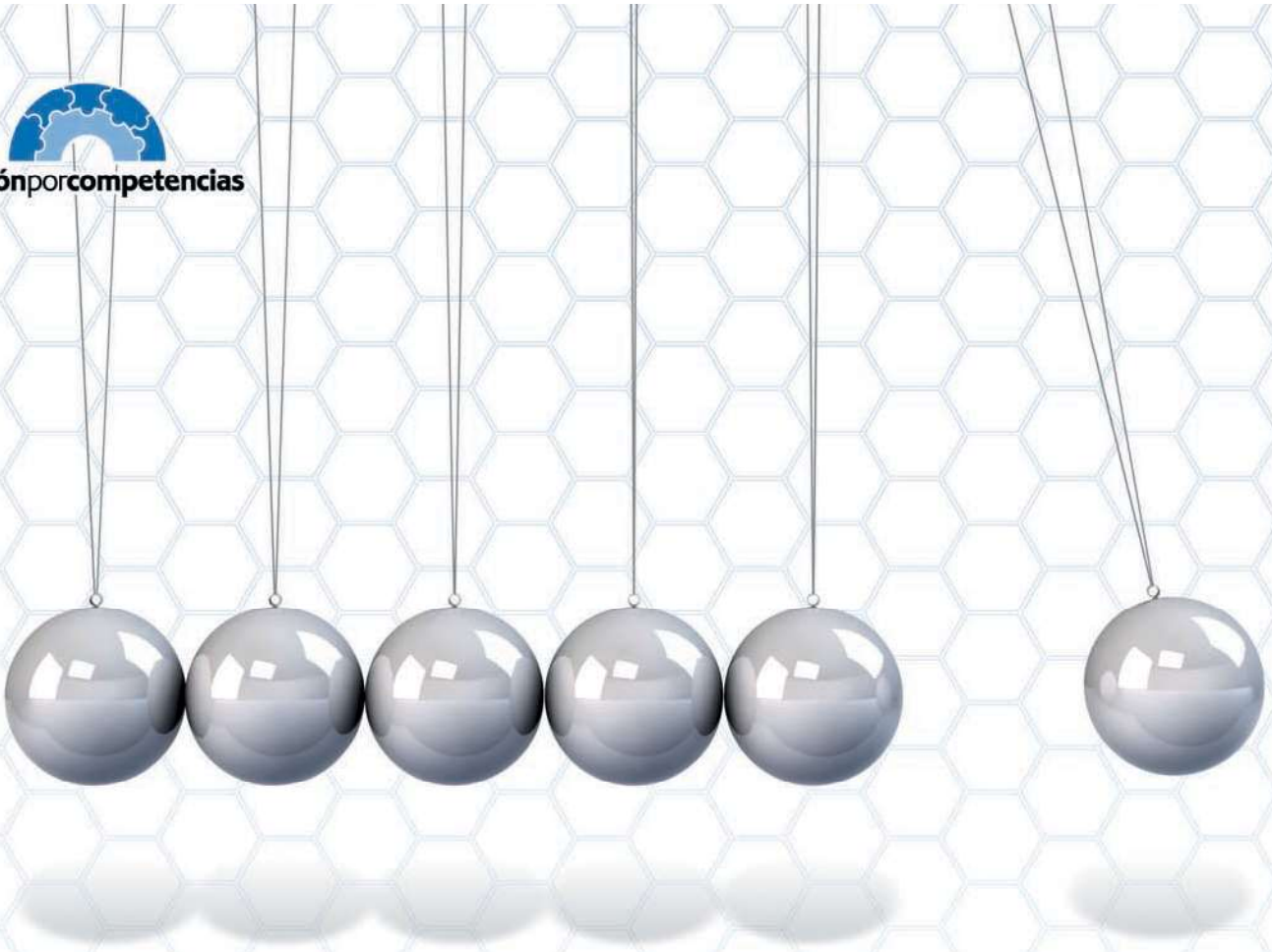
Y no habiendo más asuntos que tratar se levanta la sesión, siendo las 9.45 horas del día arriba indicado.

Se extiende la presente acta que firma el Presidente de la Comisión de Selección, conmigo el Secretario de lo que doy fe.

EL SECRETARIO
D. Santiago Oliván Bauluz

EL PRESIDENTE
D. José Beamonte Gargallo





Gestión por Competencias

en la Administración de la Comunidad Autónoma de Aragón



Cód. Validación: 653793967980962027638481589
Verificación: <https://s2.aragon.es/portal/validar Documento firmado electrónicamente desde la plataforma esPublico Gestiona> | Página 9 de 75



Título:

"Gestión por Competencias en la Administración de la Comunidad Autónoma de Aragón"

Promueve y edita:

Gobierno de Aragón
Departamento de Presidencia

Dirección y coordinación del proyecto:

Autores:

Oscar Embid Ibáñez
Blanca Fernández-Velilla Herranz
Iris Rueda Sánchez

Colaboradores:

José María Recio Sáez de Guinoa
Luís Fernández-Caballero Lamana

Diseño de portada:

Jfactory

Maquetación y edición:

Jfactory

Depósito legal: Z-2006-2011



CP.06. FLEXIBILIDAD.
Definición
Capacidad para asumir nuevos procesos, situaciones, tendencias o recursos con sentido práctico y positivo. Habilidad para adaptarse y desempeñarse eficazmente en distintas situaciones y con distintas personas y culturas. No se resiste a los cambios que surgen en la organización o en el puesto de trabajo y muestra una actitud abierta y positiva a las innovaciones y a las nuevas situaciones.
La competencia implica
Interés por los cambios • Formación continua • Respeto • Capacidad de escucha • Integración • Análisis de situaciones y entornos • interés por llegar a acuerdos • Adaptación • Empatía

	1. Acepta la necesidad de adaptarse a una nueva situación.	2. Aplica las normas habituales para adaptarse a las nuevas situaciones.	3. Adapta su conducta y comportamientos a las nuevas situaciones.	4. Adapta su estrategia general al entorno.
Ejemplos de conductas asociadas	<ul style="list-style-type: none"> • Acepta que la nueva situación le obliga a adoptar nuevas conductas y estrategias hasta ahora no utilizadas. • Se adapta al cambio de forma correcta sin llegar a interiorizar los nuevos recursos. • Acepta cambiar su método de trabajo y sus acciones cuando es necesario o se le ordena. • Puede poner en marcha pequeños cambios en su puesto de trabajo, cuando se le sugiere. • No cuestiona los cambios. • No boicotea el trabajo del equipo, descartando nuevos procedimientos de trabajo. • Pide ayuda para adaptarse a una nueva situación de trabajo. 	<ul style="list-style-type: none"> • Identifica nuevas situaciones en las que poner en marcha estrategias y procesos ya adquiridos que faciliten el cambio. • Se relaciona eficazmente con distintas personas y culturas. • Acepta rápido los procedimientos, cambios o situaciones nuevas. • Muestra interés por la formación continua. • Aprende y aplica en el menor tiempo posible cualquier normativa nueva. • Asimila y aprende de forma rápida nuevas herramientas de trabajo, recibiendo de buen grado la formación adecuada para adaptarse a ellas. • Conoce las innovaciones en su trabajo. • Implementa rápidamente las propuestas que plantean sus superiores. • Continúa siendo efectivo cuando las actividades y prioridades cambian con rapidez y cuando las interrupciones y distracciones son frecuentes. • Nunca dice <i>"Siempre se ha hecho así"</i>. 	<ul style="list-style-type: none"> • Identifica correctamente las nuevas situaciones y se adapta a ellas, modificando planes y proyectos en función del análisis que hace del entorno. • Puede cambiar de opinión de forma racional sin presentar sentimientos de culpa u hostilidad. • Acepta el cambio como necesario e importante, incluso lo promueve. • Reconoce la validez de otros puntos de vista, mirando las nuevas situaciones desde un nuevo enfoque. • Es eficaz en aplicar lo que aprende. • Conoce, aplica e implanta nuevas herramientas tecnológicas. • Trabaja con otros profesionales o grupos de trabajo fácilmente. • Modifica sus planes de acción en función del análisis que hace del entorno. 	<ul style="list-style-type: none"> • Lidera el cambio en su unidad organizativa. • Motiva a su equipo a adaptarse al cambio, ayudándoles a ello, y promoviendo la formación adecuada, tanto para él como para su equipo. • Reconoce las oportunidades del cambio. • Promueve situaciones no planteadas anteriormente. • Realiza cambios en el entorno de trabajo y busca estrategias para la adaptación del personal. • Actúa como referente de las nuevas formas de hacer las cosas. • Actúa para reducir las reacciones negativas del equipo ante el cambio.



CP.09. ORGANIZACIÓN Y PLANIFICACIÓN.

Definición

Capacidad para identificar los objetivos, anticipar, designar y definir las tareas, acciones, recursos y proyectos para conseguirlos, individualmente o en equipo, con la finalidad de lograr los resultados deseados en el plazo fijado y con los recursos adecuados.

La competencia implica

Visión estratégica • Orden • Conocimiento del propio puesto de trabajo • Capacidad de análisis • Toma de decisiones

Ejemplos de conductas asociadas	1. Identifica los pasos a seguir en la realización de un trabajo.	2. Prevé la secuencia de trabajo y distribuye actividades y recursos.	3. Contempla diferentes alternativas para la ejecución de un proyecto o plan y asigna los recursos necesarios.	4. Diseña estrategias centrándose en los resultados globales de la Administración.
	<ul style="list-style-type: none"> • Diferencia la secuencia de actividades a realizar de acuerdo a unas pautas o prioridades. • Planifica a corto plazo e identifica los medios y recursos necesarios. • Soluciona las dificultades de las tareas encomendadas conforme van surgiendo. • Discrimina cuáles de las tareas encomendadas son prioritarias. • Conoce los procedimientos más habituales para desempeñar su trabajo de un modo ordenado y secuencial y los aplica. 	<ul style="list-style-type: none"> • Establece tiempos necesarios para ejecutar las tareas y funciones asignadas. • Hace una asignación racional de recursos para la realización de cada una de las tareas encomendadas. • Conoce los medios humanos y materiales de los que dispone. • Identifica las dificultades que pueden surgir en la ejecución de los procesos. • Introduce mecanismos de control para evaluar objetivamente si los objetivos se van cumpliendo en los plazos previstos. • Divide las funciones asignadas en partes que puedan ser evaluadas y fija momentos de evaluación. • Valora diferentes posibilidades antes de adoptar una decisión, atendiendo a los pros y contras de cada una de ellas. 	<ul style="list-style-type: none"> • Define etapas, establece plazos y asigna recursos en función de los objetivos fijados para su unidad. • Contempla diferentes alternativas para la ejecución de un proyecto o plan. • Analiza los recursos humanos y materiales de los que dispone su organización y valora la posible colaboración de otras unidades o personas en los proyectos de su unidad. • Asigna responsables a los proyectos o procesos de su unidad. • Evalúa los resultados a medio-largo plazo. • Revisa los resultados obtenidos y readapta y reasigna recursos en función de ellos. • Es capaz de anticiparse a los posibles problemas que puedan surgir estableciendo planes alternativos. 	<ul style="list-style-type: none"> • Lleva a cabo la planificación de su unidad organizativa, definiendo objetivos estratégicos y operativos y encajándolos en los objetivos de la Administración. • Planifica a largo plazo. • Desarrolla nuevos sistemas de mejora de la Administración. • En la fase de planificación prepara informes de la actividad y lo presenta de forma sencilla y comprensible para los distintos interlocutores del resto de unidades. • Ejecuta presupuestos. • Asigna recursos, tanto económicos como técnico-profesionales, en el ámbito de su competencia. • Insta a los órganos administrativos superiores en la mejora de recursos. • Imagina nuevos escenarios de la Administración que pueden afectar a su unidad administrativa.



CP.11. RELACIÓN Y COMUNICACIÓN INTERPERSONAL.

Definición

Capacidad para favorecer la relación y la comunicación adaptando su estilo y mensaje a su interlocutor, empleando la escucha activa y la empatía. Actúa para establecer y mantener relaciones y redes de contacto cordiales y recíprocas con distintas personas y profesionales.

La competencia implica

Confianza personal • Amabilidad y cortesía • Capacidad de escucha y empatía • Trabajo en equipo • Capacidad de expresión oral y escrita

Ejemplos de conductas asociadas	1. Mantiene contactos y relaciones profesionales habituales sin dificultad.	2. Muestra interés por relacionarse con otros.	3. Mantiene contactos sociales más allá del entorno inmediato.	4. Establece y desarrolla nuevas relaciones positivas dentro y fuera de su ámbito de trabajo.
	<ul style="list-style-type: none"> ● Se integra adecuadamente en nuevos grupos de trabajo. ● Es educado y correcto en el trato. ● Habla con los compañeros y consulta con los demás cuando tiene dudas. ● Ayuda a los compañeros cuando tienen dificultades. ● Evita que elementos ajenos a su entorno laboral afecten de forma negativa a la comunicación y dificulten sus relaciones interpersonales. ● Mantiene limpio su lugar de trabajo y su higiene personal. ● Lo que dice se interpreta adecuadamente. ● Lo que dice y cómo lo dice es coherente. ● Adapta el mensaje al interlocutor. 	<ul style="list-style-type: none"> ● Interpreta adecuadamente los mensajes no verbales. ● Tiene facilidad para establecer y mantener relaciones con personas de diversas características. ● Ofrece un clima que favorece la comunicación y la escucha activa. ● Felicita los éxitos ajenos y comparte los propios. ● Participa en celebraciones en el entorno de trabajo. ● Es cordial. ● Pregunta y se interesa por los asuntos de los otros. ● Muestra paciencia ante el interlocutor. ● Entiende las posiciones de otros aunque sean contrarias a la suya. ● Escucha activamente. ● Identifica las emociones y sentimientos de los otros y se muestra respetuoso. 	<ul style="list-style-type: none"> ● Es receptivo a otras propuestas. ● Explica el porqué de las decisiones tomadas. ● Escucha y analiza adecuadamente las observaciones a sus planteamientos. ● Es capaz de entender, identificar y empatizar con las motivaciones e intereses de otros. ● Comparte con los demás sus propias situaciones favorables y desfavorables sin abrumar y dejándoles hablar. ● Mantiene contactos sociales más allá del entorno inmediato. ● Utiliza y aprovecha las relaciones personales en su entorno laboral. ● Utiliza los canales de comunicación y las nuevas tecnologías que están a su alcance, para establecer, mantener y desarrollar las redes de contacto personal y comunicación. 	<ul style="list-style-type: none"> ● Entiende los sentimientos y motivaciones no expresadas verbalmente. ● Realiza nuevos contactos y relaciones en entornos complejos y competitivos. ● Identifica los actores del entorno (medios de comunicación, agentes sociales,...) que son claves para la consecución de los objetivos. ● Sabe tratar y resolver con éxito situaciones relacionales difíciles. ● Diseña estrategias que favorezcan la comunicación en la propia Administración y con otros organismos relacionados. ● Promueve el trabajo en red. ● Busca contactos con los agentes que trabajan en materias similares en ésta o en otras organizaciones, para mejorar la eficiencia de su trabajo. ● Da a conocer con facilidad su labor profesional y los objetivos de su equipo. ● "Sabe moverse" en su entorno.



CP.12. RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS.	
Definición	
Habilidad para evaluar situaciones y ejecutar conductas exitosas ante conflictos interpersonales con y entre el personal a su cargo. Implica una actitud mediadora y asertiva sin adoptar posturas agresivas o sumisas con sus interlocutores.	
La competencia implica	
Capacidad de escucha • Empatía • Seguridad personal • Autocontrol • Capacidad analítica • Interés por llegar a acuerdos • Asertividad	

Ejemplos de conductas asociadas	1. Responde adecuadamente ante situaciones conflictivas.	2. Media correctamente en las situaciones conflictivas.	3. Gestiona adecuadamente las situaciones conflictivas.	4. Establece estrategias organizativas para la resolución de conflictos.
	<ul style="list-style-type: none"> ● Identifica adecuadamente las situaciones difíciles o conflictivas. ● Es capaz de “leer” las emociones que las situaciones conflictivas provocan. ● Sabe ponerse en el lugar del otro. ● Es capaz de controlar sus respuestas ante situaciones difíciles. ● Utiliza adecuadamente la escucha activa, deja hablar a otros y no realiza constantes interrupciones. ● Fomenta el diálogo entre compañeros. ● Identifica adecuadamente el nivel de gravedad de un conflicto, ni lo magnifica ni lo subestima. ● Mantiene un lenguaje corporal y un tono de voz adecuados. ● Puede rebajar el nivel de tensión de una situación. ● No descalifica verbalmente al otro. 	<ul style="list-style-type: none"> ● Es capaz de mediar de forma efectiva entre sus interlocutores, sean o no de su equipo. ● Soluciona los conflictos dejando de lado las afinidades o incompatibilidades personales. ● Ante un desacuerdo, expone con tranquilidad sus razones y escucha igualmente las del otro. ● Evita ponerse a la defensiva cuando los demás no están de acuerdo con sus planteamientos. ● Puede cambiar de planteamiento, sin sentirse amenazado o menospreciado. ● Se implica en la resolución de conflictos de forma serena y objetiva. ● Informa a su superior de la existencia de un problema que puede implicar un conflicto, proponiéndole soluciones constructivas. ● Analiza las situaciones conflictivas pasadas para, que en la medida de lo posible, no vuelvan a surgir. ● Piensa a largo plazo. Persevera en la realización de las conductas que tienden a resolver el conflicto, aunque sus resultados no sean inmediatos. 	<ul style="list-style-type: none"> ● Identifica los objetivos planteados para su unidad y, en la gestión de un conflicto, es capaz de anteponerlos a sus intereses particulares. ● Es reflexivo y capaz de actuar guiado por los intereses de la administración, sin que las emociones desorienten su conducta. ● Analiza correctamente el proceso por el que se ha generado el conflicto, identificando a los interesados y los sentimientos generados en éstos. ● Elevado nivel de autocontrol en la gestión de los conflictos. ● Muestra una actitud confiada y positiva ante los posibles conflictos. ● Es capaz de generar alternativas válidas para los implicados. ● Alienta la búsqueda de alternativas y soluciones por parte de otros. ● Verbaliza adecuadamente sus sentimientos. ● Muestra alto grado de flexibilidad y consenso. ● Si fuera necesario amonestar, lo hace en privado. 	<ul style="list-style-type: none"> ● Aborda y ejecuta de forma acertada situaciones conflictivas y transversales de alto impacto, analizando diversos escenarios, variables y riesgos. ● Tiene capacidad de analizar los conflictos derivados de la propia organización y proponer cambios estratégicos y organizativos. ● Asume la existencia de situaciones conflictivas entre las distintas partes de la administración e intenta alcanzar acuerdos transversales orientados a los objetivos finales de la organización. ● Analiza correctamente los problemas, sus causas y sus posibles soluciones. ● Posee un dominio de las formas que le permiten representar a la administración frente a terceros. ● Identifica actuaciones incorrectas y propone cambios. ● Apoya a sus superiores a la hora de asumir riesgos.



CP.13. TRABAJO EN EQUIPO Y COOPERACIÓN.

Definición

Es la capacidad y el interés real por trabajar en colaboración con los demás, ser parte del equipo, integrarse en un grupo de trabajo de forma activa y receptiva dirigiendo los esfuerzos de todos hacia la consecución de objetivos comunes, potenciando la participación y la cohesión interna. Es una actitud opuesta a trabajar separadamente y/o en una actitud individualista.

La competencia implica

Capacidad de escucha • Identificación con los objetivos del equipo • orientación a resultados • Capacidad de delegar • Promueve la participación

Ejemplos de conductas asociadas	1. Participa en el equipo realizando el contenido asignado.	2. Colabora y participa en el desempeño del equipo.	3. Contribuye activamente al desarrollo del equipo promoviendo la participación.	4. Potencia el alto rendimiento del equipo.
	<ul style="list-style-type: none"> • Desempeña el cometido asignado en el grupo. • Apoya las decisiones del grupo. • Comparte el producto de su trabajo con el resto del equipo. • Participa en las reuniones del equipo aportando el resultado de su tarea, cuando le corresponde. • Sus actuaciones no distorsionan o boicotean el funcionamiento del grupo. • Evita los conflictos dentro del grupo. • Escucha activamente las intervenciones de los demás. • Ejecuta las tareas siguiendo las pautas acordadas con los demás. • Trata correctamente a sus compañeros. • Acepta el rol que tiene dentro del equipo. • Colabora con los compañeros y les sustituye puntualmente en caso de necesidad. 	<ul style="list-style-type: none"> • Demanda información y opiniones del resto de compañeros. • Habla bien de los demás miembros del grupo y respeta todas las aportaciones. • Colabora al buen clima del grupo. • Fomenta la orientación a la tarea conjunta, destacando la importancia que tiene el trabajo de cada uno. • Valora el trabajo de cada uno, integra diferentes puntos de vista y busca el consenso. • Colabora sin necesidad de ser requerido. • Participa en las tareas comunes del equipo sin tratar de evitar lo pesado y dificultoso. • Colabora cuando existe una carga de trabajo desigual. • Evita censurar a los otros por errores que han cometido. • Se responsabiliza de las decisiones del equipo. • Defiende sus opiniones pero si es necesario, sabe ceder. • Es constructivo en las reuniones. • Muestra sensibilidad y respeto hacia los estados de ánimo de sus compañeros. • Evita retrasos en su trabajo que puedan repercutir negativamente en el trabajo de los otros. 	<ul style="list-style-type: none"> • Fomenta y apoya la participación de todos, solicita opiniones y refuerza las intervenciones. • Valora todas las aportaciones y mantiene una actitud abierta para aprender de otros. • Reconoce y celebra los éxitos del grupo. • Ayuda a eliminar estancamientos y encausa las discrepancias surgidas. • Alta identificación con los objetivos del grupo. • Habla en positivo del grupo. • Favorece llegar a acuerdos a través de dinámicas de participación en el equipo. • Da y pide ayuda. • Apoya a los miembros del equipo (formación, apoyo, conflictos con terceras personas) cuando lo necesitan. 	<ul style="list-style-type: none"> • Fomenta que todos los miembros se comprometan con la gestión y el funcionamiento del equipo. • Impulsa equipos eficaces promoviendo la colaboración entre áreas y equipos multidisciplinares. • Propone y a veces ejecuta acciones de formación y mejora que contribuyen a un mejor funcionamiento del grupo. • En los momentos difíciles da motivación personal y colectiva al equipo y comunica seguridad. • Trabaja en los objetivos del equipo. • Delega y reparte equitativamente las cargas de trabajo. • Desarrolla actitudes que sirvan de ejemplo en otras unidades. • Impulsa y defiende una manera común de hacer las cosas. • Actúa con decisión para cortar la difusión de rumores negativos dentro del equipo. • Afronta los problemas, los conflictos y las diferencias del equipo con decisión y optimismo. • Defiende al equipo ante comentarios negativos o quejas injustificadas. • Ante terceros se muestra orgulloso del trabajo del equipo.

