

EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO 203

INDICE

Objetivo	2
Alcance	2
Definiciones	3
Competencias, grados y ponderaciones	4
Formularios de evaluación.....	5
Período de Evaluación	10
Proceso	10
Etapa 1 – Comunicación	10
Etapa 2 – Asesoramiento y Capacitación	11
Etapa 3 –Evaluación	12
Etapa 4 – Envío	14
Etapa 5 – Procesamiento	14
Anexo II	15

ANEXO I

I. Objetivo

Gestionar el Desempeño de los agentes municipales desde las competencias laborales definidas en el Diccionario de Competencias de la Municipalidad de Vicente López (en adelante MVL), con la finalidad de:

- establecer parámetros comunes de valoración del desempeño,
- incentivar el diálogo productivo direccionado a la mejora del desempeño e
- implementar reconocimientos equitativos y transparentes alineados con los objetivos organizacionales, promoviendo la equidad, igualdad y transparencia.

II. Alcance

Todos los empleados comprendidos por la Ordenanza N° 34.394, en todas las modalidades de contratación¹, directores de planta política y delegados municipales.

En todos los casos, deberán contar con 1 (un) año como mínimo de antigüedad en el municipio² y no haber gozado de ninguna licencia mayor a 180 días.

En caso de pases / transferencias a otra dependencia el empleado será evaluado por el evaluador con quien haya trabajado el período más extenso.

¹Exceptuando la modalidad de contratación horas taller.

²No están comprendidos en éste procedimiento quienes revistan como Intendente, Secretarios, Sub Secretarios, Directores Generales, Cuerpos de Asesores, Contador Municipal, Tesorero, Director General de Compras, Juez de Faltas, personal del H.C.D. y de Defensoría del Pueblo. Asimismo, quedan excluidos del presente procedimiento aquellos empleados comprendidos en la Carrera Profesional Hospitalaria (Ley N° 10.471) y en el Estatuto Docente 4676 y la Ordenanza N° 26997.

III. Definiciones

Gestión del Desempeño: es un proceso continuo, que refleja buenas prácticas de gestión que implican definir objetivos y dirección, monitorear y medir el desempeño y tomar las acciones correspondientes.

El desafío es convertir los resultados de la Evaluación del Desempeño en el punto de partida para nuevos aprendizajes. La gestión consiste en identificar los aspectos de las competencias a desarrollar en el evaluado para que se logren los resultados esperados.

Descripción de puestos: es una herramienta que permite conocer en detalle las tareas, funciones y responsabilidades de un puesto determinado, más allá de quien lo ocupe.

Evaluación de Desempeño: es una herramienta que permite valorar, de la forma más sistemática y objetiva posible, el rendimiento laboral de los empleados. Brinda retroalimentación al empleado sobre la forma en que cumple sus funciones. Integra la gestión del desempeño.

Competencia Laboral: es una combinación de aptitudes, atributos y comportamientos que están directamente relacionados con un desempeño exitoso en el trabajo.

Grado: cada uno de los diversos niveles de dominio que, en relación de menor a mayor, puede asumir una Competencia Laboral. Se expresa como comportamientos o resultados que permiten asociar el desempeño del empleado con el grado que mejor lo representa.

Evaluador: es quien tiene la responsabilidad de planificar y organizar el trabajo de su/s empleado/s a cargo, además de definir los parámetros de realización, supervisar el trabajo realizado, motivar el aprendizaje, asignar los recursos para el cumplimiento de las tareas, y valorar el desempeño utilizando la herramienta creada para tal fin.

Evaluado: es el destinatario de la evaluación de desempeño, la cual le permite saber cuáles comportamientos y resultados de sus tareas y responsabilidades son mejor valorados respecto de los objetivos previamente definidos por el evaluador. Participa en el diseño de sus propios planes de mejora en base a los resultados de su evaluación.

Validador de Evaluadores: es quién tiene la responsabilidad de analizar los resultados finales de las evaluaciones realizadas por un determinado grupo de evaluadores, observando la distribución de esos resultados respecto de la distribución esperada; aportando una mirada global y velando por la equidad de las mismas, considerando objetivamente lo expresado en los formularios respecto del desempeño real de los trabajadores.

V.- Competencias, Grados y Ponderaciones

La MVL implementa un modelo integrado de Gestión del Desempeño. En este marco, la ED basa su análisis en conductas y comportamientos observables y evaluables, representativos de las competencias laborales.

Las competencias laborales establecidas tienen una influencia decisiva para el desarrollo de cada uno de los puestos de trabajo y, para el funcionamiento de la MVL.

Existen cuatro competencias nucleares a evaluar en todos los formularios:

- Orientación al Público.
- Orientación a Resultados.
- Priorización de la Calidad.
- Adaptabilidad.

El desempeño de los empleados alcanzados por el presente procedimiento es medido a través de los formularios de Evaluación de Desempeño (Ver Anexo II).

Formulario de Familia de Atención al Público: comprende aquellos puestos cuya actividad principal consiste en la atención directa y habitual al público, en forma presencial, telefónica o a través de medios electrónicos.

Completa el análisis del desempeño de la familia Atención al Público las competencias: Comunicación y autocontrol.

Formulario de Familia de Actividades Culturales, Deportivas y Educativas: comprende aquellos puestos cuya actividad principal consiste en: Actividades culturales, artísticas y escenotécnicas actividades deportivas y recreativas y actividades relacionadas con la educación formal, no formal, de capacitación y formación.

Completa el análisis del desempeño de la familia de Actividades Culturales, Deportivas y Educativas la competencia: Gestión del tiempo.

Formulario de la Familia de Seguridad: comprende aquellos puestos que brindan respuesta ante las amenazas a la seguridad y/o que realizan tareas de prevención que habiliten a una mayor seguridad en los vecinos.

Completa el análisis del desempeño de la familia de Seguridad la competencia: Autocontrol.

Formulario de la Familia de Inspección y Control: comprende aquellos puestos cuya actividad principal consiste en la inspección, verificación, control y/o certificación del cumplimiento de las normas en todo lo referido a habilitaciones, obras, servicios públicos, impactos ambientales, control catastral y permisos de comercios e industrias del Municipio.

Completa el análisis del desempeño de la familia de Inspección y Control la competencia: Autocontrol.

Formulario de la Familia de Servicios Generales y Mantenimiento: comprende aquellos puestos cuya actividad principal consiste en la conducción de vehículos, transporte de correspondencia, operación de maquinarias y equipamiento, prestación de servicios para el buen funcionamiento, conservación, mantenimiento, limpieza y seguridad de los bienes muebles e inmuebles, de las instalaciones y del espacio público, así como servicios operativos auxiliares a terceros u otros agentes del sistema.

Completa el análisis del desempeño de la familia de Servicios Generales y Mantenimiento la competencia de: Gestión del tiempo.

Formulario de la Familia de Cuidado y Atención a la Salud y Contención Social: comprende aquellos puestos cuya actividad principal consiste en las actividades médicas, de emergencias médicas, de prevención de enfermedades, de

promoción de la salud, de rehabilitación, de asistencia, promoción y protección social y/o de género o cualquier otra actividad que se considere indispensable para la protección y/o recuperación de las personas, ya sea en el orden individual, familiar, grupal o comunitario.

Completa el análisis del desempeño de la familia de Cuidado y Atención a la Salud y Contención Social las competencias de: Organización y planificación, y Autocontrol.

Formulario de la Familia de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones: comprende aquellos puestos que diseñan, gestionan, administran y desarrollan la infraestructura informática de telecomunicaciones y los sistemas de información y de seguridad informática de la MVL.

Completa el análisis del desempeño de la Familia de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones las competencias de: Organización y Planificación, y Análisis de la información.

Formulario de la Familia de Gestión Municipal: comprende aquellos puestos cuya actividad principal es de naturaleza y/o finalidad administrativa, contable, presupuestaria, patrimonial, legal, de recursos humanos, de auditoría interna y/o de apoyo a la gestión municipal.

Completa el análisis del desempeño de la Familia de Gestión Municipal las competencias de: Organización y planificación, y Comunicación.

Formulario de la Familia de Mandos Medios: son los/as responsables de cada uno de los lugares de trabajo de la MVL, y su principal tarea es gestionar los equipos de trabajo. Todos los mandos medios están agrupados en una familia de puestos, según la característica del trabajo que realizan, pero a los fines de evaluación de desempeño, se tomará este como el formulario para su evaluación.

Completa el análisis del desempeño de la Familia de Mandos Medios las competencias de: Organización y Planificación, Liderazgo, y Dirección de Personas.

Cada Competencia es expresada por 5 (cinco) grados diferentes y excluyentes. A nivel general se puede considerar, tomando en forma creciente que:

A	<i>Insuficiente</i>	<i>Desempeño por debajo de lo esperado.</i> La persona evidenció dificultades y/o imposibilidad de alcanzar los resultados y comportamientos requeridos para el puesto.
B	<i>Cumple parcialmente</i>	<i>Desempeño que requiere desarrollo y mejora.</i> La persona cumplió parcialmente con los requisitos del puesto, evidencia aspectos a mejorar.

C	<i>Desempeño esperado</i>	<i>Desempeño a nivel esperado.</i> La persona cumplió correctamente con las tareas encomendadas, según lo previsto para el puesto y con buena predisposición.
D	<i>Destacado</i>	<i>Desempeño por encima de lo esperado.</i> La persona se distinguió por su labor, realizando aportes que mejoran las tareas y responsabilidades encomendadas.
E	<i>Sobresaliente</i>	<i>Desempeño excepcional con respecto al esperado.</i> La persona sobrepasó cualquier expectativa prevista, innovó y agregó valor.

VI.- Período de evaluación

El período a evaluar es el comprendido entre el 1ro de enero de 2023 hasta el 31 de diciembre de 2023.

VII.- Proceso

Etapa 1: Comunicación.



a. Comunicación general. La Secretaría de Recursos Humanos (en adelante SRH) es la responsable de comunicar a todos los empleados de la MVL sobre el

procedimiento de ED. Las comunicaciones se publican a través de la Web del Empleado Municipal, la Aplicación de RRHH, correos electrónicos, y/o publicaciones en papel (cartelera, flyers), detallando objetivos, alcance, competencias a evaluar y plazos generales contemplados en el procedimiento de ED.

- b. Comunicación específica a evaluadores. La SRH comunica a los evaluadores de cada Secretaría los procedimientos, responsabilidades, plazos a cumplir y cronograma de capacitación.
- c. Nóminas de personal. Se obtendrá a través de los organigramas actualizados en el sistema de administración de personal de la MVL.

Etapa 2: Asesoramiento y Capacitación.



- a. Dictado de Actividades. La SRH diseña e implementa las actividades de capacitación que considere convenientes³ destinadas a los evaluadores designados. La asistencia a dichas actividades es de carácter obligatorio para los evaluadores.

³Las actividades se modifican anualmente en base a las necesidades específicas relevadas por la Coordinación de Capacitación y Desarrollo.

b. Asesoramiento. Durante el período de evaluación los evaluadores podrán realizar consultas al área de Desarrollo, que brinda asesoramiento durante todo el proceso.

Etapa 3: Evaluación.



a. Observación. El evaluador debe definir y registrar entre los meses de enero y diciembre 2023:

- indicadores de cumplimiento de objetivos,
- conductas y comportamientos del empleado (los aspectos positivos y a mejorar, los logros alcanzados, las dificultades, pautas de mejora para su desarrollo personal)

b. Análisis. Implica la reflexión sobre los logros alcanzados y los aspectos a mejorar de los evaluados. Debe tenerse en cuenta su desempeño al presente como así también la evolución durante el período considerado para la evaluación (desde enero hasta diciembre del 2023).

Para que la ED pueda convertirse en un aprendizaje, se precisa una conversación al comenzar el período con el evaluado en donde quede claro el punto de partida y las competencias a evaluar, destacando el impacto y la valoración de las mismas por parte de la MVL.

Este análisis permite identificar los temas relevantes y resulta de apoyo fundamental al momento de completar el formulario de evaluación.

- c.** Valoraciones. Cada evaluación tiene un resultado final (A, B, C, D o E).

- d.** Carga en la web. Conformidades. La SRH habilita el acceso a completar los formularios de evaluación, a través del Sistema de Autogestión Nexus, desde el 15 de febrero hasta el 15 de marzo. Este acceso es exclusivo para los evaluadores. Aquel agente que no haya sido evaluado a esa fecha, quedará excluido de la Evaluación de Desempeño 2023. El evaluador realiza las evaluaciones de cada uno de los empleados a su cargo, seleccionando solo un grado (A, B, C, D o E) para cada competencia evaluada. Cada evaluador puede ingresar todas las valoraciones en A, B, C, D y E que a su criterio considere para su equipo.

- e.** Revisión. Cada Secretaría designará a uno o más validadores, que deberán revisar las evaluaciones de uno o más evaluadores, respondiendo un mail que le enviará SRH con las mismas, antes del 15 de marzo.

- f.** Imprimir evaluaciones. La SRH habilita la función de imprimir una vez que el Validador de Evaluadores presta conformidad a la totalidad de las evaluaciones a su cargo. El evaluador recibe por mail la confirmación de que las evaluaciones de su equipo ya están en condiciones de imprimirse.

g. Entrevista de devolución. Con el formulario de evaluación impreso, el evaluador comunica al evaluado los resultados de su observación y análisis en el marco de una entrevista. La entrevista se focaliza en la gestión laboral del empleado, descartando los aspectos personales. Como cierre de la entrevista, tanto el evaluador como el evaluado deben firmar el formulario de evaluación.

h. Consolidación de la información. Los evaluadores entregan a su Socio Estratégico de Recursos Humanos las evaluaciones en papel firmadas por el Evaluador y el Evaluado hasta el 26 de abril.

Etapa 4: Envío.



Cada Secretaría es la responsable de enviar a la SRH las evaluaciones con la totalidad de las firmas, antes del 30 de abril. Las mismas deben ser entregadas en Ventanilla Única de la SRH, en sobre cerrado dirigido al área de Capacitación y Desarrollo.

Etapa 5: Procesamiento



Estadísticas: El área de Capacitación y Desarrollo elabora los informes estadísticos correspondientes a cada Secretaría para su posterior presentación.



GUÍA PARA LA EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO

2023

¡Es momento de evaluar!

Ya sea que vas a encarar el proceso por primera vez, o ya tenés experiencia, te recomendamos la lectura de este documento, porque este año tenemos dos novedades muy importantes:

- >> **Nuevos formularios de evaluación.**
- >> **Nueva herramienta para la carga de evaluaciones.**

Sobre la Evaluación

Antes de profundizar sobre las novedades, vamos a repasar algunos conceptos generales sobre la Evaluación de Desempeño en la Municipalidad de Vicente López.

¿A QUIÉNES SE EVALÚA?

Se evalúa a todas las personas que trabajen en la MVL comprendidas por la Ordenanza N° 34.394, en todas las modalidades de contratación (exceptuando horas taller), directores de planta política y delegados municipales.

**No están comprendidos en este procedimiento quienes revistan como Intendente, Secretarios, Sub Secretarios, Directores Generales, Cuerpos de Asesores, Contador Municipal, Tesorero, Director de Compras, Juez de Faltas, personal del H.C.D. y de Defensoría del Pueblo. Asimismo, quedan excluidos del presente procedimiento aquellos empleados comprendidos en la Carrera Profesional Hospitalaria (Ley N° 10.471) y en el Estatuto Docente 4676 y la Ordenanza N° 26997.*

En todos los casos, deberán contar con 1 (un) año como mínimo de antigüedad en el municipio y no haber gozado de ninguna licencia mayor a 180 días. En caso de pases / transferencias a otra dependencia el empleado será evaluado por el evaluador con quien haya trabajado el período más extenso.

>>> *Si te interesa saber más, podés buscar la normativa vigente en la Web del Empleado.*

Formularios de Evaluación por familias de Puestos

¿QUÉ SON LAS FAMILIAS DE PUESTOS?

Todas las personas que trabajan en la MVL fueron agrupadas según las funciones,

características y propósitos del trabajo que realizan. De esta manera quedaron conformados 9 formularios de evaluación:

- 1** Atención al Público comprende aquellos puestos cuya actividad principal consiste en la atención directa y habitual al público, en forma presencial, telefónica o a través de medios electrónicos.
- 2** Actividades Culturales, Deportivas y Educativas comprende aquellos puestos cuya actividad principal consiste en: Actividades culturales, artísticas y escenotécnicas actividades deportivas y recreativas y actividades relacionadas con la educación formal, no formal, de capacitación y formación.
- 3** Seguridad comprende aquellos puestos que brindan respuesta ante las amenazas a la seguridad y/o que realizan tareas de prevención que habiliten a una mayor seguridad en los vecinos.
- 4** Inspección y Control comprende aquellos puestos cuya actividad principal consiste en la inspección, verificación, control y/o certificación del cumplimiento de las normas en todo lo referido a habilitaciones, obras, servicios públicos, impactos ambientales, control catastral y permisos de comercios e industrias del Municipio.
- 5** Servicios Generales y Mantenimiento comprende aquellos puestos cuya actividad principal consiste en la conducción de vehículos, transporte de correspondencia, operación de maquinarias y equipamiento, prestación de servicios para el buen funcionamiento, conservación, mantenimiento, limpieza y seguridad de los bienes muebles e inmuebles, de las instalaciones y del espacio público, así como servicios operativos auxiliares a terceros u otros agentes del sistema.
- 6** Cuidado y Atención a la Salud y Contención Social comprende aquellos puestos cuya actividad principal consiste en las actividades médicas, de emergencias médicas, de prevención de enfermedades, de promoción de la salud, de rehabilitación, de asistencia, promoción y protección social y/o de género o cualquier otra actividad que se considere indispensable para la protección y/o recuperación de las personas, ya sea en el orden individual, familiar, grupal o comunitario.
- 7** Tecnologías de la Información y las Comunicaciones comprende aquellos puestos que diseñan, gestionan, administran y desarrollan la infraestructura informática de telecomunicaciones y los sistemas de información y de seguridad informática de la MVL.
- 8** Gestión Municipal comprende aquellos puestos cuya actividad principal es de naturaleza y/o finalidad administrativa, contable, presupuestaria, patrimonial, legal, de recursos humanos, de auditoría interna y/o de apoyo a la gestión municipal.

9

Formulario Mandos Medios, son los/as responsables de cada uno de los lugares de trabajo de la MVL, y su principal tarea es gestionar los equipos de trabajo. Todos los mandos medios están agrupados en una familia de puestos, según la característica del trabajo que realizan, pero a los fines de evaluación de desempeño, se tomará este como el formulario para su evaluación.

Como evaluador/a vas a tener que evaluar a cada persona de tu equipo según el formulario que le corresponda de acuerdo a qué familia de puestos pertenezca. Cada formulario de evaluación va a estar compuesto por las **4 competencias nucleares**, y **una o dos competencias genéricas** que estarán ponderadas de acuerdo a la misión de cada una de las familias.

Competencias Laborales

Hagamos un breve repaso sobre el significado de competencias laborales. La Municipalidad de Vicente López define a la Competencia Laboral como una combinación de aptitudes, atributos y comportamientos que están directamente relacionados con un desempeño exitoso en el trabajo.

Se definieron 4 competencias nucleares, por los que van a ser evaluadas todas las personas independientemente del formulario con el que se evalúe.

>>> Si querés saber más, podés buscar el *Diccionario de Competencias en la Web del Empleado*.

Criterios para evaluar

Deberás evaluar cada competencia asociada a ese formulario según el siguiente criterio:





Recordá que, como todos los años, el nivel de desempeño que se espera de cada persona es nivel C, siendo A y B desempeños que no alcanzan lo esperado, y D y E desempeños que superan lo esperado. **En estos casos los motivos deberán estar justificados ante los validadores de cada evaluación.**

Guía para la evaluación

Vamos a repasar todas las competencias de cada formulario que te toca evaluar. Las preguntas clave te ayudarán a identificar la competencia, y los comportamientos redactados a identificar el grado de valoración correspondiente.



Orientación al Público

PREGUNTAS CLAVE: ¿Actúa en beneficio del público que atiende? ¿Demuestra interés para comprender sus demandas? ¿Da respuesta y genera soluciones a sus necesidades?

A. No brinda respuestas ante los requerimientos, ni indaga en las necesidades del público.

Se presenta con el uniforme incompleto, de manera desprolija y desalineada. Su espacio de trabajo se observa desordenado.

Muestra dificultad para cooperar y colaborar con las personas que trabaja y/o superiores.

B. Pocas veces da respuestas ante los requerimientos del público y ocasionalmente indaga sobre sus necesidades.

Se presenta con el uniforme completo, pero de manera desprolija y desalineada. Su espacio de trabajo ocasionalmente se observa desordenado.

Ocasionalmente colabora con las personas que trabaja y/o superiores.

C. Brinda respuestas a las necesidades del público e indaga sobre sus potenciales necesidades.

Se presenta con el uniforme completo, de manera prolija y alineada. Su espacio de trabajo se observa ordenado.

Colabora con las personas que trabaja y/o superiores.

D. Brinda respuestas y se anticipa a las necesidades del público.

Se presenta durante toda la jornada con el uniforme completo, de manera prolija y alineada. Su espacio de trabajo se observa ordenado y colabora con el orden general del sector.

Muestra predisposición para ayudar y ofrecer su colaboración a las personas con las que trabaja, antes de que se lo soliciten.

E. Brinda respuestas y se anticipa a las necesidades superando las expectativas del público.

Se presenta durante toda la jornada con el uniforme completo, de manera prolija y alineada. Su espacio de trabajo se observa ordenado y propone mejoras que contribuyen a la imagen del sector

Colabora con las personas que trabaja e influye de forma positiva en los demás, promoviendo buen clima, la cooperación y el intercambio de información y opiniones.

Priorización de la calidad

PREGUNTAS CLAVE: ¿Presta atención a los pequeños detalles y los organiza? ¿Cómo se refleja su interés por la calidad de su trabajo?

A. Su trabajo no es prolijo ni exacto y no cumple con los tiempos asignados. No respeta los procedimientos y pautas de trabajo establecidos. No consulta a sus pares y/o superiores ante dudas y suele influir negativamente en sus compañeros.

B. Su trabajo no es prolijo ni exacto, pero cumple con los tiempos asignados. Pocas veces respeta los procedimientos y pautas de trabajo establecidos. Ocasionalmente consulta a sus pares y/o superiores ante dudas, pero demuestra desinterés en incorporar los nuevos conocimientos.

C. Su trabajo denota prolijidad, exactitud y cumple con los tiempos asignados. Respeta los procedimientos y pautas de trabajo establecidos e informa a sus superiores en el caso de ocurrir algún desvío en los mismos. Ante dudas, consulta a sus pares y/o superiores y se interesa en incorporar los nuevos conocimientos a su trabajo.

D. Su trabajo supera el nivel de prolijidad y exactitud asignado. Respeta los procedimientos y pautas de trabajo establecidos con pleno conocimiento y se interesa por incorporar mejores prácticas en los procesos de trabajo inherentes a su puesto. Ante dudas, consulta a sus pares y/o superiores y propone llevar a cabo mejoras en los procesos de trabajo inherentes a su puesto.

E. Su trabajo supera el nivel de prolijidad y exactitud asignado y fomenta en sus pares un espíritu de trabajo orientado a obtener resultados de calidad. Respeta y participa en la elaboración de los procedimientos en busca de mejorar los procesos de trabajo del sector. Ante dudas, consulta a sus pares y/o superiores y, en caso de ser necesario solicita capacitación para resolver futuros casos.

Orientación a resultados

PREGUNTAS CLAVE: ¿En qué medida alcanza los objetivos planteados? ¿Se fija objetivos para impulsar y medir su desempeño y/o el del personal a su cargo?

A. No alcanza los objetivos establecidos para su trabajo y su accionar depende de que otros le marquen las pautas a seguir. No se interesa por conocer los objetivos establecidos de su puesto y/o área de trabajo. Ante situaciones no habituales, de mayor complejidad, se desentiende del tema.

B. Ocasionalmente actúa de forma autónoma y alcanza los objetivos esperados para su trabajo.

Conoce los objetivos establecidos de su puesto y/o área de trabajo y no demuestra interés en cumplirlos.

Ante situaciones no habituales, de mayor complejidad, deriva el tema a sus pares y/o superiores desentendiéndose.

C. Alcanza los resultados y estándares establecidos para su trabajo y actúa de manera rápida y adecuada ante situaciones o problemas que enfrenta.

Conoce los objetivos establecidos de su puesto y/o área de trabajo, siendo constante y perseverante en el logro de resultados.

Ante situaciones no habituales, de mayor complejidad, resuelve el problema solicitando la información a sus pares y/ o superiores.

D. Alcanza los resultados y estándares definidos por el área y busca anticiparse ante posibles imprevistos.

Conoce los objetivos establecidos de su puesto de trabajo y/o área de trabajo e incentiva a sus pares a lograrlos de manera colectiva.

Ante situaciones no habituales, de mayor complejidad, resuelve el problema de forma autónoma.

E. Supera los resultados y estándares definidos por el área e implementa oportunidades de mejora.

Conoce los objetivos establecidos de su puesto de trabajo y/o área de trabajo e incentiva a sus pares a lograrlos de manera colectiva y fija para sí metas superadoras.

Ante situaciones no habituales, de mayor complejidad, resuelve de forma autónoma y satisfactoria y realiza propuestas para estandarizar la resolución de este tipo de casos.

Adaptabilidad

PREGUNTA CLAVE: ¿Es capaz la persona de modificar su conducta ante los cambios que se presentan?

A. Se muestra resistente a los cambios y no comprende la necesidad de aplicarlos.

No reconoce otros puntos de vista como válidos.

Siente incomodidad ante situaciones imprevistas y no logra adaptarse para continuar con su trabajo.

B. Ocasionalmente muestra predisposición a los cambios e intenta comprender la necesidad de los cambios.

Pocas veces reconoce otros puntos de vista como válidos.

Ante situaciones imprevistas solo logra adaptarse con la asistencia de sus pares y/o superiores.

C. Muestra habilidad y predisposición a los cambios y comprende la necesidad de aplicarlos para mejorar su trabajo.

Reconoce otros puntos de vista como válidos y los incorpora en su forma de realizar su trabajo.

Ante situaciones imprevistas logra adaptarse de manera rápida y eficiente.

D. Revisa y evalúa las consecuencias de cambiar su modo de actuar en relación al cumplimiento de los objetivos planteados.

Escucha y adopta diferentes puntos de vista para generar soluciones y/o procesos más eficientes.

Se adapta con eficiencia y rapidez a distintos contextos, situaciones, procesos y personas.

E. Logra anticipar los cambios necesarios para alcanzar mejores resultados.

Valora e integra distintos puntos de vista para mejorar los objetivos del área.

Aplica criterios de resolución basados en situaciones similares del pasado o bien en normas y procedimientos de la organización vinculables al caso.

Comunicación

PREGUNTAS CLAVE: ¿Se asegura de que su mensaje es entendido por su interlocutor? ¿Se asegura de comprender a su interlocutor?

A. Sus respuestas orales y/o escritas no son claras, precisas ni adapta su mensaje a sus pares, superiores y/o público.

No escucha atentamente y no busca comprender las distintas opiniones sin prejuizar.

No verifica la comprensión del mensaje emitido ni profundiza en las necesidades u opiniones de sus pares, superiores y/o público.

B. Pocas veces sus respuestas orales o escritas son claras, precisas y adaptad su mensaje a sus pares, superiores y/o público.

Ocasionalmente escucha atentamente y busca comprender las distintas opiniones sin prejuizar.

Pocas veces verifica la comprensión del mensaje emitido y profundiza en las necesidades u opiniones de sus pares, superiores y/o público.

C. Sus respuestas orales y/o escritas son claras, precisas y adapta su mensaje a sus pares, superiores y/o público.

Escucha atentamente y comprende las distintas opiniones sin prejuizar.

Verifica la comprensión del mensaje emitido y tiene en cuenta las necesidades u opiniones de sus pares, superiores y/o público.

D. Se comunica de forma clara, eficiente y fluida interpretando el lenguaje verbal y no verbal.

Genera espacios de diálogo transmitiendo respeto, seguridad e interés por sus pares,

superiores y/o público.

Fomenta y promueve el intercambio de información con un manejo corporal efectivo.

E. Es capaz de comunicar temas técnicos complejos, a diferentes personas y distintos contextos.

Considera perspectivas y opiniones de sus pares, superiores y/o público al intercambiar información.

Fomenta la escucha activa y logra cambios de ideas o acciones según los objetivos de sus pares, superiores y/o público.

Autocontrol

PREGUNTA CLAVE: ¿Logra manejar sus emociones, especialmente ante situaciones de estrés?

A. Es susceptible ante comentarios y sugerencias de otras personas.

Frente a inconvenientes y/o imprevistos laborales no logra controlar la situación e impacta negativamente en su tarea.

No actúa con tolerancia frente a sus pares, superiores y/o público viéndose afectado su rendimiento.

B. Ocasionalmente es susceptible ante comentarios y sugerencias de otras personas. Frente a inconvenientes y/o imprevistos laborales, pocas veces logra controlar la situación e impacta negativamente en su tarea.

Pocas veces actúa con tolerancia frente a sus pares, superiores y/o público viéndose afectado su rendimiento.

C. Ante comentarios y sugerencias de otras personas emprende acciones constructivas.

Se controla frente a provocaciones, oposición u hostilidad de terceros, no afectado su rendimiento.

Actúa con tolerancia ante conductas negativas por parte de sus pares, superiores y/o público.

D. Ante situaciones imprevistas, reacciona con tranquilidad y desarrolla capacidades para enfrentar y solucionar el conflicto.

Busca diferentes alternativas y/o soluciones frente a provocaciones, oposición u hostilidad de parte de terceros.

A partir de experiencias negativas, busca la manera de evitar futuras situaciones similares.

E. Logra controlar sus emociones y emprende acciones constructivas al origen de estos problemas.

Frente a situaciones de mayor exigencia, cuenta con la capacidad de calmar a las

demás personas de manera racional y serena.

Evalúa y desarrolla alternativas para fomentar y mantener un clima cordial entre sus pares, superiores y/o público.



Actividades culturales, deportivas y educativas

Orientación al Público

PREGUNTAS CLAVE: ¿Actúa en beneficio del público que atiende? ¿Demuestra interés para comprender sus demandas? ¿Da respuesta y genera soluciones a sus necesidades?

A. No brinda respuestas ante los requerimientos, ni indaga en las necesidades de sus pares, superiores y/o público.

No cuida ni fomenta el cuidado de los elementos de trabajo y/o herramientas.

Muestra dificultad para cooperar y colaborar con las personas que trabaja y/o superiores.

B. Pocas veces da respuestas ante los requerimientos de sus pares, superiores y/o público.

Cuida y fomenta el cuidado de los elementos de trabajo y/o herramientas, solo si se lo requieren.

Ocasionalmente muestra dificultad para cooperar y colaborar con las personas que trabaja y/o superiores.

C. Brinda respuestas rápidas y adecuadas ante las necesidades de sus pares, superiores y/o público.

Cuida y fomenta el cuidado de los elementos de trabajo y/o herramientas.

Ofrecer su colaboración a pares, superiores y/o público.

D. Brinda respuestas y se anticipa a las necesidades de sus pares, superiores y/o público.

Cuida, fomenta y mantiene los elementos de trabajo y/o herramientas en condiciones óptimas.

Muestra predisposición para ayudar y ofrecer su colaboración a las personas con las que trabaja, antes que se lo soliciten.

E. Brinda respuestas y se anticipa a las necesidades superando ampliamente las expectativas del público.

Colabora para que los elementos de trabajo y/o herramientas estén siempre en condiciones y en el lugar adecuado para ser utilizados.

Influye positivamente en los demás, promoviendo buen clima, la cooperación y el intercambio de información y opiniones.

Priorización de la calidad

PREGUNTAS CLAVE: ¿Presta atención a los pequeños detalles y los organiza? ¿Cómo se refleja su interés por la calidad de su trabajo?

A. Su trabajo no es prolijo ni exacto y no cumple con los tiempos asignados. No respeta los procedimientos y pautas de trabajo establecidos. No consulta a sus pares y/o superiores ante dudas y suele influir negativamente en sus compañeros.

B. Su trabajo no es prolijo ni exacto, pero cumple con los tiempos asignados. Pocas veces respeta los procedimientos y pautas de trabajo establecidos. Ocasionalmente consulta a sus pares y/o superiores ante dudas, pero demuestra desinterés en incorporar los nuevos conocimientos.

C. Su trabajo denota prolijidad, exactitud y cumple con los tiempos asignados. Respeta los procedimientos y pautas de trabajo establecidos e informa a sus superiores en el caso de ocurrir algún desvío en los mismos. Ante dudas, consulta a sus pares y/o superiores y se interesa en incorporar los nuevos conocimientos a su trabajo.

D. Su trabajo supera el nivel de prolijidad y exactitud asignado. Respeta los procedimientos y pautas de trabajo establecidos con pleno conocimiento y se interesa por incorporar mejores prácticas en los procesos de trabajo inherentes a su puesto. Ante dudas, consulta a sus pares y/o superiores y propone llevar a cabo mejoras en los procesos de trabajo inherentes a su puesto.

E. Su trabajo supera el nivel de prolijidad y exactitud asignado y fomenta en sus pares un espíritu de trabajo orientado a obtener resultados de calidad. Respeta y participa en la elaboración de los procedimientos en busca de mejorar los procesos de trabajo del sector. Ante dudas, consulta a sus pares y/o superiores y, en caso de ser necesario solicita capacitación para resolver futuros casos.

Orientación a resultados

PREGUNTAS CLAVE: ¿En qué medida alcanza los objetivos planteados? ¿Se fija objetivos para impulsar y medir su desempeño y/o el del personal a su cargo?

A. No alcanza los objetivos establecidos para su trabajo. No se interesa por conocer los objetivos establecidos de su puesto y/o área de trabajo. Ante situaciones no habituales, de mayor complejidad, se desentiende del tema.

B. Ocasionalmente alcanza los objetivos establecidos para su trabajo. Conoce los objetivos establecidos de su puesto y/o área de trabajo y no demuestra interés en cumplirlos.

Ante situaciones no habituales, de mayor complejidad, deriva el tema a sus pares y/o superiores desentendiéndose.

C. Alcanza los resultados y estándares establecidos para su trabajo. Conoce los objetivos establecidos de su puesto y/o área de trabajo, siendo constante y perseverante en el logro de resultados.

Ante situaciones no habituales, de mayor complejidad, resuelve el problema solicitando la información a sus pares y/ o superiores.

D. Alcanza los resultados y estándares definidos por el área y frecuentemente los supera.

Conoce los objetivos establecidos de su puesto de trabajo y/o área de trabajo e incentiva a sus pares a lograrlos de manera colectiva.

Ante situaciones no habituales, de mayor complejidad, resuelve el problema de forma autónoma.

E. Supera los resultados y estándares definidos por el área.

Conoce los objetivos establecidos de su puesto de trabajo y/o área de trabajo e incentiva a sus pares a lograrlos de manera colectiva y fija para sí metas superadoras.

Ante situaciones no habituales, de mayor complejidad, resuelve de forma autónoma y satisfactoria y realiza propuestas para estandarizar la resolución de este tipo de casos.

Adaptabilidad

PREGUNTA CLAVE: : ¿Es capaz la persona de modificar su conducta ante los cambios que se presentan?

A. Se muestra resistente a los cambios y no comprende la necesidad de aplicarlos. No reconoce otros puntos de vista como válidos.

Siente incomodidad ante situaciones imprevistas y no logra adaptarse para continuar con su trabajo.

B. Ocasionalmente muestra predisposición a los cambios y intenta comprender la necesidad de los cambios.

Pocas veces reconoce otros puntos de vista como válidos.

Ante situaciones imprevistas solo logra adaptarse con la asistencia de sus pares y/o superiores.

C. Muestra habilidad y predisposición a los cambios y comprende la necesidad de aplicarlos para mejorar su trabajo.

Reconoce otros puntos de vista como válidos y los incorpora en su forma de realizar su trabajo.

Ante situaciones imprevistas logra adaptarse de manera rápida y eficiente.

D. Revisa y evalúa las consecuencias de cambiar su modo de actuar en relación a los cumplimientos de los objetivos planteados.

Escucha y adopta diferentes puntos de vista para generar soluciones y/o procesos más eficientes.

Se adapta con eficiencia y rapidez a distintos contextos, situaciones, procesos y personas.

E. Logra anticipar los cambios necesarios para alcanzar mejores resultados.

Valora e integra distintos puntos de vista para mejorar los objetivos del área.

Aplica criterios de resolución basados en situaciones similares del pasado o bien en normas y procedimientos de la organización vinculables al caso.

Gestión del Tiempo

PREGUNTAS CLAVE: ¿Prioriza las tareas de mayor importancia para el cumplimiento de los objetivos? ¿Logra cumplir sus tareas asignadas o refiere falta de tiempo?

A. Requiere de asistencia y control cercanos.

No logra administrar sus tiempos de trabajo, viéndose las tareas encomendadas afectadas por interrupciones, demoras y/o desprolijidades.

Realiza las tareas sin ningún método y previsión de los recursos que serán necesarios para su ejecución.

B. Pocas veces requiere de asistencia y control cercanos.

Ocasionalmente administra sus tiempos de trabajo, pero no reconoce los factores que afectan su productividad.

Realiza las tareas con previsión de los recursos necesarios para su ejecución, pero hace uso excesivo de los mismos.

C. Organiza su trabajo según plazos establecidos determinando etapas y acciones para el logro de las tareas que le son fijadas.

Administra sus tiempos de trabajo según importancia y prioridad de las tareas.

Realiza las tareas con prevención de los recursos que serán necesarios para su ejecución y utiliza adecuadamente los mismos.

D. Su manera de trabajar es metódica y ordenada.

Reconoce los factores que afectan su productividad y maneja posibles interrupciones, demoras y/o desprolijidades en sus tareas.

Hace uso adecuado de los recursos disponibles y da aviso a su superior cuando se necesite reabastecer los mismos.

E. Organiza y planifica su trabajo anticipando imprevistos, cumpliendo en tiempo y forma con las tareas establecidas.

Implementa mejoras en los procesos de trabajo y los comparte a su equipo de trabajo para evitar retrasos o postergaciones.

Logra optimizar los plazos y distribución de sus tareas teniendo en cuenta los tiempos y recursos disponibles.



Orientación al Público

PREGUNTAS CLAVE: ¿Actúa en beneficio del público que atiende? ¿Demuestra interés para comprender sus demandas? ¿Da respuesta y genera soluciones a sus necesidades?

A. No brinda respuestas ante los requerimientos, ni indaga en las necesidades del público.

Se presenta con el uniforme incompleto, de manera desprolija y desalineada. Su espacio de trabajo se observa desordenado.

Muestra dificultad para cooperar y colaborar con las personas que trabaja y/o superiores.

B. Pocas veces da respuestas ante los requerimientos del público y ocasionalmente indaga sobre sus necesidades.

Se presenta con el uniforme completo, pero de manera desprolija y desalineada. Su espacio de trabajo ocasionalmente se observa desordenado.

Ocasionalmente colabora con las personas que trabaja y/o superiores.

C. Brinda respuestas a las necesidades del público e indaga sobre sus potenciales necesidades.

Se presenta con el uniforme completo, de manera prolija y alineada. Su espacio de trabajo se observa ordenado.

Colabora con las personas que trabaja y/o superiores.

D. Brinda respuestas y se anticipa a las necesidades del público.

Se presenta durante toda la jornada con el uniforme completo, de manera prolija y alineada. Su espacio de trabajo se observa ordenado y colabora con el orden general del sector.

Muestra predisposición para ayudar y ofrecer su colaboración a las personas con las que trabaja, antes de que se lo soliciten.

E. Brinda respuestas y se anticipa a las necesidades superando las expectativas del público.

Se presenta durante toda la jornada con el uniforme completo, de manera prolija y alineada. Su espacio de trabajo se observa ordenado y propone mejoras que contribuyen a la imagen del sector

Colabora con las personas que trabaja e influye de forma positiva en los demás, promoviendo buen clima, la cooperación y el intercambio de información y opiniones.

Priorización de la calidad

PREGUNTAS CLAVE: ¿Presta atención a los pequeños detalles y los organiza? ¿Cómo se refleja su interés por la calidad de su trabajo?

A. Su trabajo no es prolijo ni exacto y no cumple con los tiempos asignados. No respeta los procedimientos y pautas de trabajo establecidos. No consulta a sus pares y/o superiores ante dudas y suele influir negativamente en sus compañeros.

B. Su trabajo no es prolijo ni exacto, pero cumple con los tiempos asignados. Pocas veces respeta los procedimientos y pautas de trabajo establecidos. Ocasionalmente consulta a sus pares y/o superiores ante dudas, pero demuestra desinterés en incorporar los nuevos conocimientos.

C. Su trabajo denota prolijidad, exactitud y cumple con los tiempos asignados. Respeta los procedimientos y pautas de trabajo establecidos e informa a sus superiores en el caso de ocurrir algún desvío en los mismos. Ante dudas, consulta a sus pares y/o superiores y se interesa en incorporar los nuevos conocimientos a su trabajo.

D. Su trabajo supera el nivel de prolijidad y exactitud asignado. Respeta los procedimientos y pautas de trabajo establecidos con pleno conocimiento y se interesa por incorporar mejores prácticas en los procesos de trabajo inherentes a su puesto. Ante dudas, consulta a sus pares y/o superiores y propone llevar a cabo mejoras en los procesos de trabajo inherentes a su puesto.

E. Su trabajo supera el nivel de prolijidad y exactitud asignado y fomenta en sus pares un espíritu de trabajo orientado a obtener resultados de calidad. Respeta y participa en la elaboración de los procedimientos en busca de mejorar los procesos de trabajo del sector. Ante dudas, consulta a sus pares y/o superiores y, en caso de ser necesario solicita capacitación para resolver futuros casos.

Orientación a resultados

PREGUNTAS CLAVE: ¿En qué medida alcanza los objetivos planteados? ¿Se fija objetivos para impulsar y medir su desempeño y/o el del personal a su cargo?

A. - No alcanza los objetivos establecidos para su trabajo y su accionar depende de que otros le marquen las pautas a seguir. No se interesa por conocer los objetivos establecidos de su puesto y/o área de trabajo. Ante situaciones no habituales, de mayor complejidad, se desentiende del tema.

B. Ocasionalmente actúa de forma autónoma y alcanza los objetivos esperados para su trabajo.

Conoce los objetivos establecidos de su puesto y/o área de trabajo y no demuestra interés en cumplirlos.

Ante situaciones no habituales, de mayor complejidad, deriva el tema a sus pares y/o superiores desentendiéndose.

C. Alcanza los resultados y estándares establecidos para su trabajo y actúa de manera rápida y adecuada ante situaciones o problemas que enfrenta.

Conoce los objetivos establecidos de su puesto y/o área de trabajo, siendo constante y perseverante en el logro de resultados.

Ante situaciones no habituales, de mayor complejidad, resuelve el problema solicitando la información a sus pares y/ o superiores.

D. Alcanza los resultados y estándares definidos por el área y busca anticiparse ante posibles imprevistos.

Conoce los objetivos establecidos de su puesto de trabajo y/o área de trabajo e incentiva a sus pares a lograrlos de manera colectiva.

Ante situaciones no habituales, de mayor complejidad, resuelve el problema de forma autónoma.

E. Supera los resultados y estándares definidos por el área e implementa oportunidades de mejora.

Conoce los objetivos establecidos de su puesto de trabajo y/o área de trabajo e incentiva a sus pares a lograrlos de manera colectiva y fija para sí metas superadoras.

Ante situaciones no habituales, de mayor complejidad, resuelve de forma autónoma y satisfactoria y realiza propuestas para estandarizar la resolución de este tipo de casos.

Adaptabilidad

PREGUNTA CLAVE: ¿Es capaz la persona de modificar su conducta ante los cambios que se presentan?

A. Se muestra resistente a los cambios y no comprende la necesidad de aplicarlos. No reconoce otros puntos de vista como válidos.

Siente incomodidad ante situaciones imprevistas y no logra adaptarse para continuar con su trabajo.

B. Ocasionalmente muestra predisposición a los cambios y intenta comprender la necesidad de los cambios.

Pocas veces reconoce otros puntos de vista como válidos.

Ante situaciones imprevistas solo logra adaptarse con la asistencia de sus pares y/o superiores.

C. Muestra habilidad y predisposición a los cambios y comprende la necesidad de aplicarlos para mejorar su trabajo.

Reconoce otros puntos de vista como válidos y los incorpora en su forma de realizar su trabajo.

Ante situaciones imprevistas logra adaptarse de manera rápida y eficiente.

D. Revisa y evalúa las consecuencias de cambiar su modo de actuar en relación al cumplimiento de los objetivos planteados.

Escucha y adopta diferentes puntos de vista para generar soluciones y/o procesos más eficientes.

Se adapta con eficiencia y rapidez a distintos contextos, situaciones, procesos y personas.

E. Logra anticipar los cambios necesarios para alcanzar mejores resultados.

Valora e integra distintos puntos de vista para mejorar los objetivos del área.

Aplica criterios de resolución basados en situaciones similares del pasado o bien en normas y procedimientos de la organización vinculables al caso.

Autocontrol

PREGUNTA CLAVE: ¿Logra manejar sus emociones, especialmente ante situaciones de estrés?

A. Es susceptible ante comentarios y sugerencias de otras personas.

Frente a inconvenientes y/o imprevistos laborales no logra controlar la situación e impacta negativamente en su tarea.

No actúa con tolerancia frente a sus pares, superiores y/o público viéndose afectado su rendimiento.

B. Ocasionalmente es susceptible ante comentarios y sugerencias de otras personas.

Frente a inconvenientes y/o imprevistos laborales, pocas veces logra controlar la situación e impacta negativamente en su tarea.

Pocas veces actúa con tolerancia frente a sus pares, superiores y/o público viéndose afectado su rendimiento.

C. Ante comentarios y sugerencias de otras personas emprende acciones constructivas.

Se controla frente a provocaciones, oposición u hostilidad de terceros, no afectado su rendimiento.

Actúa con tolerancia ante conductas negativas por parte de sus pares, superiores y/o público.

D. Ante situaciones imprevistas, reacciona con tranquilidad y desarrolla capacidades para enfrentar y solucionar el conflicto.

Busca diferentes alternativas y/o soluciones frente a provocaciones, oposición u

hostilidad de parte de terceros.

A partir de experiencias negativas, busca la manera de evitar futuras situaciones similares.

E. Logra controlar sus emociones y emprende acciones constructivas al origen de estos problemas.

Frente a situaciones de mayor exigencia, cuenta con la capacidad de calmar a las demás personas de manera racional y serena.

Evalúa y desarrolla alternativas para fomentar y mantener un clima cordial entre sus pares, superiores y/o público.



Inspección y control

Orientación al Público

PREGUNTAS CLAVE: ¿Actúa en beneficio del público que atiende? ¿Demuestra interés para comprender sus demandas? ¿Da respuesta y genera soluciones a sus necesidades?

A. No brinda respuestas ante los requerimientos, ni indaga en las necesidades del público.

Se presenta con el uniforme incompleto, de manera desprolija y desalineada. Su espacio de trabajo se observa desordenado.

Muestra dificultad para cooperar y colaborar con las personas que trabaja y/o superiores.

B. Pocas veces da respuestas ante los requerimientos del público y ocasionalmente indaga sobre sus necesidades.

Se presenta con el uniforme completo, pero de manera desprolija y desalineada. Su espacio de trabajo ocasionalmente se observa desordenado.

Ocasionalmente colabora con las personas que trabaja y/o superiores.

C. Brinda respuestas a las necesidades del público e indaga sobre sus potenciales necesidades.

Se presenta con el uniforme completo, de manera prolija y alineada. Su espacio de trabajo se observa ordenado.

Colabora con las personas que trabaja y/o superiores.

D. Brinda respuestas y se anticipa a las necesidades del público.

Se presenta durante toda la jornada con el uniforme completo, de manera prolija y alineada. Su espacio de trabajo se observa ordenado y colabora con el orden general del sector.

Muestra predisposición para ayudar y ofrecer su colaboración a las personas con las que trabaja, antes de que se lo soliciten.

E. Brinda respuestas y se anticipa a las necesidades superando las expectativas del público.

Se presenta durante toda la jornada con el uniforme completo, de manera prolija y alineada. Su espacio de trabajo se observa ordenado y propone mejoras que contribuyen a la imagen del sector

Colabora con las personas que trabaja e influye de forma positiva en los demás, promoviendo buen clima, la cooperación y el intercambio de información y opiniones.

Priorización de la calidad

PREGUNTAS CLAVE: ¿Presta atención a los pequeños detalles y los organiza? ¿Cómo se refleja su interés por la calidad de su trabajo?

A. Su trabajo no es prolijo ni exacto y no cumple con los tiempos asignados. No respeta los procedimientos y pautas de trabajo establecidos ni conoce la disponibilidad de recursos para la realización de sus tareas. No consulta a sus pares y/o superiores ante dudas y suele influir negativamente no respondiendo en tiempo y forma con las tareas encomendadas.

B. Su trabajo no es prolijo ni exacto, pero cumple con los tiempos asignados. Pocas veces respeta los procedimientos y pautas de trabajo establecidos, conociendo la disponibilidad de recursos para la realización de sus tareas. Ocasionalmente consulta a sus pares y/o superiores ante dudas, pero demuestra desinterés en incorporar los nuevos conocimientos.

C. Su trabajo denota prolijidad, exactitud y cumple con los tiempos asignados. Respeta los procedimientos y pautas de trabajo establecidos, administrando correctamente los recursos disponibles para la realización de sus tareas. Ante dudas, consulta a sus pares y/o superiores, incorpora los nuevos conocimientos a su trabajo y verifica a medida que avanza su trabajo.

D. Su trabajo supera el nivel de prolijidad y exactitud asignado. Respeta los procedimientos y pautas de trabajo establecidos con pleno conocimiento y se interesa por incorporar mejores prácticas en los procesos de trabajo inherentes a su puesto. Ante dudas, consulta a sus pares y/o superiores y propone llevar a cabo mejoras en los procesos de trabajo inherentes a su puesto y/o equipo de trabajo.

E. Su trabajo supera el nivel de prolijidad y exactitud asignado y fomenta en sus pares un espíritu de trabajo orientado a obtener resultados de calidad. Considera los cambios del entorno y colabora en la elaboración de nuevos procedimientos en busca de mejorar los procesos de trabajo inherentes a su puesto. Ante dudas, consulta a sus pares y/o superiores y, en caso de ser necesario solicita capacitación para resolver futuros casos.

Orientación a resultados

PREGUNTAS CLAVE: ¿En qué medida alcanza los objetivos planteados? ¿Se fija objetivos para impulsar y medir su desempeño y/o el del personal a su cargo?

A. No alcanza los objetivos establecidos para su trabajo y su accionar depende de que otros le marquen las pautas a seguir.

No se interesa por conocer los objetivos establecidos de su puesto y/o área de trabajo. Ante situaciones no habituales, de mayor complejidad, se desentiende del tema.

B. Ocasionalmente actúa de forma autónoma y alcanza los objetivos esperados para su trabajo.

Conoce los objetivos establecidos de su puesto y/o área de trabajo y no demuestra interés en cumplirlos.

Ante situaciones no habituales, de mayor complejidad, deriva el tema a sus pares y/o superiores desentendiéndose.

C. Alcanza los resultados y estándares establecidos para su trabajo y actúa de manera rápida y adecuada ante situaciones o problemas que enfrenta.

Conoce los objetivos establecidos de su puesto y/o área de trabajo, siendo constante y perseverante en el logro de resultados.

Ante situaciones no habituales, de mayor complejidad, resuelve el problema solicitando la información a sus pares y/o superiores.

D. Alcanza los resultados y estándares definidos por el área y busca anticiparse ante posibles imprevistos.

Conoce los objetivos establecidos de su puesto de trabajo y/o área de trabajo e incentiva a sus pares a lograrlos de manera colectiva.

Ante situaciones no habituales, de mayor complejidad, resuelve el problema de forma autónoma.

E. Supera los resultados y estándares definidos por el área e implementa oportunidades de mejora.

Conoce los objetivos establecidos de su puesto de trabajo y/o área de trabajo e incentiva a sus pares a lograrlos de manera colectiva y fija para sí metas superadoras.

Ante situaciones no habituales, de mayor complejidad, resuelve de forma autónoma y satisfactoria y realiza propuestas para estandarizar la resolución de este tipo de casos.

Adaptabilidad

PREGUNTA CLAVE: ¿Es capaz la persona de modificar su conducta ante los cambios que se presentan?

A. Se muestra resistente a los cambios y no comprende la necesidad de aplicarlos. No reconoce otros puntos de vista como válidos.

Siente incomodidad ante situaciones imprevistas y no logra adaptarse para continuar con su trabajo.

B. Ocasionalmente muestra predisposición a los cambios y intenta comprender la necesidad de los cambios.

Pocas veces reconoce otros puntos de vista como válidos.

Ante situaciones imprevistas solo logra adaptarse con la asistencia de sus pares y/o superiores.

C. Muestra habilidad y predisposición a los cambios y comprende la necesidad de aplicarlos para mejorar su trabajo.

Reconoce otros puntos de vista como válidos y los incorpora en su forma de realizar su trabajo.

Ante situaciones imprevistas logra adaptarse de manera rápida y eficiente.

D. Revisa y evalúa las consecuencias de cambiar su modo de actuar en relación al cumplimiento de los objetivos planteados.

Escucha y adopta diferentes puntos de vista para generar soluciones y/o procesos más eficientes.

Se adapta con eficiencia y rapidez a distintos contextos, situaciones, procesos y personas.

E. Logra anticipar los cambios necesarios para alcanzar mejores resultados.

Valora e integra distintos puntos de vista para mejorar los objetivos del área.

Aplica criterios de resolución basados en situaciones similares del pasado o bien en normas y procedimientos de la organización vinculables al caso.

Autocontrol

PREGUNTA CLAVE: ¿Logra manejar sus emociones, especialmente ante situaciones de estrés?

A. Es susceptible ante comentarios y sugerencias de otras personas.

Frente a inconvenientes y/o imprevistos laborales no logra controlar la situación e impacta negativamente en su tarea.

No actúa con tolerancia frente a sus pares, superiores y/o público viéndose afectado su rendimiento.

B. Ocasionalmente es susceptible ante comentarios y sugerencias de otras personas.

Frente a inconvenientes y/o imprevistos laborales, pocas veces logra controlar la situación e impacta negativamente en su tarea.

Pocas veces actúa con tolerancia frente a sus pares, superiores y/o público viéndose afectado su rendimiento.

C. Ante comentarios y sugerencias de otras personas emprende acciones constructivas.

Se controla frente a provocaciones, oposición u hostilidad de terceros, no afectado su rendimiento.

Actúa con tolerancia ante conductas negativas por parte de sus pares, superiores y/o público.

D. Ante situaciones imprevistas, reacciona con tranquilidad y desarrolla capacidades para enfrentar y solucionar el conflicto.

Busca diferentes alternativas y/o soluciones frente a provocaciones, oposición u

hostilidad de parte de terceros.

A partir de experiencias negativas, busca la manera de evitar futuras situaciones similares.

E. Logra controlar sus emociones y emprende acciones constructivas al origen de estos problemas.

Frente a situaciones de mayor exigencia, cuenta con la capacidad de calmar a las demás personas de manera racional y serena.

Evalúa y desarrolla alternativas para fomentar y mantener un clima cordial entre sus pares, superiores y/o público.



Orientación al Público

PREGUNTAS CLAVE: ¿Actúa en beneficio del público que atiende? ¿Demuestra interés para comprender sus demandas? ¿Da respuesta y genera soluciones a sus necesidades?

A. No brinda respuestas ante los requerimientos, ni indaga en las necesidades de sus pares, superiores y/o público.

No cuida ni fomenta el cuidado de los elementos de trabajo y/o herramientas.

Muestra dificultad para cooperar y colaborar con las personas que trabaja y/o superiores.

B. Pocas veces da respuestas ante los requerimientos de sus pares, superiores y/o público.

Cuida y fomenta el cuidado de los elementos de trabajo y/o herramientas, solo si se lo requieren.

Ocasionalmente muestra dificultad para cooperar y colaborar con las personas que trabaja y/o superiores.

C. Brinda respuestas rápidas y adecuadas ante las necesidades de sus pares, superiores y/o público.

Cuida y fomenta el cuidado de los elementos de trabajo y/o herramientas.

Ofrecer su colaboración a pares, superiores y/o público.

D. Brinda respuestas y se anticipa a las necesidades de sus pares, superiores y/o público.

Cuida, fomenta y mantiene los elementos de trabajo y/o herramientas en condiciones óptimas.

Muestra predisposición para ayudar y ofrecer su colaboración a las personas con las que trabaja, antes que se lo soliciten.

E. Brinda respuestas y se anticipa a las necesidades superando ampliamente las expectativas del público.

Colabora para que los elementos de trabajo y/o herramientas estén siempre en condiciones y en el lugar adecuado para ser utilizados.

Influye positivamente en los demás, promoviendo buen clima, la cooperación y el intercambio de información y opiniones.

Priorización de la calidad

PREGUNTAS CLAVE: ¿Presta atención a los pequeños detalles y los organiza? ¿Cómo se refleja su interés por la calidad de su trabajo?

A. Su trabajo no es prolijo ni exacto y no cumple con los tiempos asignados. No respeta los procedimientos y pautas de trabajo establecidos. No consulta a sus pares y/o superiores ante dudas y suele influir negativamente en sus compañeros.

B. Su trabajo no es prolijo ni exacto, pero cumple con los tiempos asignados. Pocas veces respeta los procedimientos y pautas de trabajo establecidos. Ocasionalmente consulta a sus pares y/o superiores ante dudas, pero demuestra desinterés en incorporar los nuevos conocimientos.

C. Su trabajo denota prolijidad, exactitud y cumple con los tiempos asignados. Respeta los procedimientos y pautas de trabajo establecidos e informa a sus superiores en el caso de ocurrir algún desvío en los mismos. Ante dudas, consulta a sus pares y/o superiores y se interesa en incorporar los nuevos conocimientos a su trabajo.

D. Su trabajo supera el nivel de prolijidad y exactitud asignado. Respeta los procedimientos y pautas de trabajo establecidos con pleno conocimiento y se interesa por incorporar mejores prácticas en los procesos de trabajo inherentes a su puesto. Ante dudas, consulta a sus pares y/o superiores y propone llevar a cabo mejoras en los procesos de trabajo inherentes a su puesto.

E. Su trabajo supera el nivel de prolijidad y exactitud asignado y fomenta en sus pares un espíritu de trabajo orientado a obtener resultados de calidad. Respeta y participa en la elaboración de los procedimientos en busca de mejorar los procesos de trabajo del sector. Ante dudas, consulta a sus pares y/o superiores y, en caso de ser necesario solicita capacitación para resolver futuros casos.

Orientación a resultados

PREGUNTAS CLAVE: ¿En qué medida alcanza los objetivos planteados? ¿Se fija objetivos para impulsar y medir su desempeño y/o el del personal a su cargo?

A. No alcanza los objetivos establecidos para su trabajo. No se interesa por conocer los objetivos establecidos de su puesto y/o área de trabajo. Ante situaciones no habituales, de mayor complejidad, se desentiende del tema.

B. Ocasionalmente alcanza los objetivos establecidos para su trabajo. Conoce los objetivos establecidos de su puesto y/o área de trabajo y no demuestra interés en cumplirlos.

Ante situaciones no habituales, de mayor complejidad, deriva el tema a sus pares y/o superiores desentendiéndose.

C. Alcanza los resultados y estándares establecidos para su trabajo. Conoce los objetivos establecidos de su puesto y/o área de trabajo, siendo constante y perseverante en el logro de resultados.

Ante situaciones no habituales, de mayor complejidad, resuelve el problema solicitando la información a sus pares y/ o superiores.

D. Alcanza los resultados y estándares definidos por el área y frecuentemente los supera.

Conoce los objetivos establecidos de su puesto de trabajo y/o área de trabajo e incentiva a sus pares a lograrlos de manera colectiva.

Ante situaciones no habituales, de mayor complejidad, resuelve el problema de forma autónoma.

E. Supera los resultados y estándares definidos por el área.

Conoce los objetivos establecidos de su puesto de trabajo y/o área de trabajo e incentiva a sus pares a lograrlos de manera colectiva y fija para sí metas superadoras.

Ante situaciones no habituales, de mayor complejidad, resuelve de forma autónoma y satisfactoria y realiza propuestas para estandarizar la resolución de este tipo de casos.

Adaptabilidad

PREGUNTA CLAVE: ¿Es capaz la persona de modificar su conducta ante los cambios que se presentan?

A. Se muestra resistente a los cambios y no comprende la necesidad de aplicarlos. No reconoce otros puntos de vista como válidos.

Siente incomodidad ante situaciones imprevistas y no logra adaptarse para continuar con su trabajo.

B. Ocasionalmente muestra predisposición a los cambios e intenta comprender la necesidad de los cambios.

Pocas veces reconoce otros puntos de vista como válidos.

Ante situaciones imprevistas solo logra adaptarse con la asistencia de sus pares y/o superiores.

C. Muestra habilidad y predisposición a los cambios y comprende la necesidad de aplicarlos para mejorar su trabajo.

Reconoce otros puntos de vista como válidos y los incorpora en su forma de realizar

su trabajo.

Ante situaciones imprevistas logra adaptarse de manera rápida y eficiente.

D. Revisa y evalúa las consecuencias de cambiar su modo de actuar en relación a los cumplimientos de los objetivos planteados.

Escucha y adopta diferentes puntos de vista para generar soluciones y/o procesos más eficientes.

Se adapta con eficiencia y rapidez a distintos contextos, situaciones, procesos y personas.

E. Logra anticipar los cambios necesarios para alcanzar mejores resultados.

Valora e integra distintos puntos de vista para mejorar los objetivos del área.

Aplica criterios de resolución basados en situaciones similares del pasado o bien en normas y procedimientos de la organización vinculables al caso.

Gestión del tiempo

PREGUNTAS CLAVE: ¿Prioriza las tareas de mayor importancia para el cumplimiento de los objetivos? ¿Logra cumplir sus tareas asignadas o refiere falta de tiempo?

A. Requiere de asistencia y control cercanos.

No logra administrar sus tiempos de trabajo, viéndose las tareas encomendadas afectadas por interrupciones, demoras y/o desprolijidades.

Realiza las tareas sin ningún método y previsión de los recursos que serán necesarios para su ejecución.

B. Pocas veces requiere de asistencia y control cercanos.

Ocasionalmente administra sus tiempos de trabajo, pero no reconoce los factores que afectan su productividad.

Realiza las tareas con previsión de los recursos necesarios para su ejecución, pero hace uso excesivo de los mismos.

C. Organiza su trabajo según plazos establecidos determinando etapas y acciones para el logro de las tareas que le son fijadas.

Administra sus tiempos de trabajo según importancia y prioridad de las tareas.

Realiza las tareas con prevención de los recursos que serán necesarios para su ejecución y utiliza adecuadamente los mismos.

D. Su manera de trabajar es metódica y ordenada.

Reconoce los factores que afectan su productividad y maneja posibles interrupciones, demoras y/o desprolijidades en sus tareas.

Hace uso adecuado de los recursos disponibles y da aviso a su superior cuando se necesite reabastecer los mismos.

E. Organiza y planifica su trabajo anticipando imprevistos, cumpliendo en tiempo y forma con las tareas establecidas.
Implementa mejoras en los procesos de trabajo y los comparte a su equipo de trabajo para evitar retrasos o postergaciones.
Logra optimizar los plazos y distribución de sus tareas teniendo en cuenta los tiempos y recursos disponibles.



Orientación al Público

PREGUNTAS CLAVE: ¿Actúa en beneficio del público que atiende? ¿Demuestra interés para comprender sus demandas? ¿Da respuesta y genera soluciones a sus necesidades?

A. No brinda respuestas ante los requerimientos, ni indaga en las necesidades de sus pares, público y/o superiores.

Se presenta con el uniforme incompleto, de manera desprolija y desalineada y no cuida ni fomenta el cuidado de los elementos de trabajo y/o herramientas.

Muestra dificultad para cooperar y colaborar con sus pares, público y/o superiores.

B. Pocas veces da respuestas ante los requerimientos del público y ocasionalmente indaga sobre sus necesidades.

Se presenta con el uniforme completo, pero, de manera desprolija y desalineada y cuida y fomenta el cuidado de los elementos de trabajo y/o herramientas, solo si se lo requieren.

Ocasionalmente colabora con sus pares, público y/o superiores.

C. Brinda respuestas a las necesidades del público e indaga sobre sus potenciales necesidades.

Se presenta con el uniforme completo, de manera prolija, alineada y cuida y fomenta el cuidado de los elementos de trabajo y/o herramientas.

Colabora con sus pares, público y/o superiores.

D. Brinda respuestas y se anticipa a las necesidades del público.

Se presenta durante toda la jornada con el uniforme completo, de manera prolija y alineada como también cuida, fomenta y mantiene los elementos de trabajo y/o herramientas en condiciones óptimas.

Muestra predisposición para ayudar y ofrecer su colaboración a sus pares, público y/o superiores, antes de que se lo soliciten.

E. Brinda respuestas y se anticipa a las necesidades superando las expectativas del público.

Se presenta durante toda la jornada con el uniforme completo, de manera prolija y alineada y colabora para que los elementos de trabajo y/o herramientas estén siempre en condiciones y en el lugar adecuado.

Colabora con sus pares, público y/o superiores e influye de forma positiva en los demás, promoviendo buen clima, la cooperación y el intercambio de información y opiniones.

Priorización de la calidad

PREGUNTAS CLAVE: ¿Presta atención a los pequeños detalles y los organiza? ¿Cómo se refleja su interés por la calidad de su trabajo?

A. Su trabajo no es prolijo ni exacto y no cumple con los tiempos asignados. No respeta los procedimientos y pautas de trabajo establecidos. No consulta a sus pares y/o superiores ante dudas y suele influir negativamente en sus compañeros.

B. Su trabajo no es prolijo ni exacto, pero cumple con los tiempos asignados. Pocas veces respeta los procedimientos y pautas de trabajo establecidos. Ocasionalmente consulta a sus pares y/o superiores ante dudas, pero demuestra desinterés en incorporar los nuevos conocimientos.

C. Su trabajo denota prolijidad, exactitud y cumple con los tiempos asignados. Respeta los procedimientos y pautas de trabajo establecidos e informa a sus superiores en el caso de ocurrir algún desvío en los mismos. Ante dudas, consulta a sus pares y/o superiores y se interesa en incorporar los nuevos conocimientos a su trabajo.

D. Su trabajo supera el nivel de prolijidad y exactitud asignado. Respeta los procedimientos y pautas de trabajo establecidos con pleno conocimiento y se interesa por incorporar mejores prácticas en los procesos de trabajo inherentes a su puesto. Ante dudas, consulta a sus pares y/o superiores y propone llevar a cabo mejoras en los procesos de trabajo inherentes a su puesto.

E. Su trabajo supera el nivel de prolijidad y exactitud asignado y fomenta en sus pares un espíritu de trabajo orientado a obtener resultados de calidad. Respeta y participa en la elaboración de los procedimientos en busca de mejorar los procesos de trabajo del sector. Ante dudas, consulta a sus pares y/o superiores y, en caso de ser necesario solicita capacitación para resolver futuros casos.

Orientación a resultados

PREGUNTAS CLAVE: ¿En qué medida alcanza los objetivos planteados? ¿Se fija objetivos para impulsar y medir su desempeño y/o el del personal a su cargo?

A. No alcanza los objetivos establecidos para su trabajo. No se interesa por conocer los objetivos establecidos de su puesto y/o área de trabajo. Ante situaciones no habituales, de mayor complejidad, se desentiende del tema.

B. Ocasionalmente alcanza los objetivos establecidos para su trabajo. Conoce los objetivos establecidos de su puesto y/o área de trabajo y no demuestra interés en cumplirlos.

Ante situaciones no habituales, de mayor complejidad, deriva el tema a sus pares y/o superiores desentendiéndose.

C. Alcanza los resultados y estándares establecidos para su trabajo. Conoce los objetivos establecidos de su puesto y/o área de trabajo, siendo constante y perseverante en el logro de resultados.

Ante situaciones no habituales, de mayor complejidad, resuelve el problema solicitando la información a sus pares y/ o superiores.

D. Alcanza los resultados y estándares definidos por el área y frecuentemente los supera.

Conoce los objetivos establecidos de su puesto de trabajo y/o área de trabajo e incentiva a sus pares a lograrlos de manera colectiva.

Ante situaciones no habituales, de mayor complejidad, resuelve el problema de forma autónoma.

E. Supera los resultados y estándares definidos por el área.

Conoce los objetivos establecidos de su puesto de trabajo y/o área de trabajo e incentiva a sus pares a lograrlos de manera colectiva y fija para sí metas superadoras.

Ante situaciones no habituales, de mayor complejidad, resuelve de forma autónoma y satisfactoria y realiza propuestas para estandarizar la resolución de este tipo de casos.

Adaptabilidad

PREGUNTA CLAVE: ¿Es capaz la persona de modificar su conducta ante los cambios que se presentan?

A. Se muestra resistente a los cambios y no comprende la necesidad de aplicarlos. No reconoce otros puntos de vista como válidos.

Siente incomodidad ante situaciones imprevistas y no logra adaptarse para continuar con su trabajo.

B. Ocasionalmente muestra predisposición a los cambios y intenta comprender la necesidad de los cambios.

Pocas veces reconoce otros puntos de vista como válidos.

Ante situaciones imprevistas solo logra adaptarse con la asistencia de sus pares y/o superiores.

C. Muestra habilidad y predisposición a los cambios y comprende la necesidad de aplicarlos para mejorar su trabajo.

Reconoce otros puntos de vista como válidos y los incorpora en su forma de realizar

su trabajo.

Ante situaciones imprevistas logra adaptarse de manera rápida y eficiente.

D. Revisa y evalúa las consecuencias de cambiar su modo de actuar en relación a los cumplimientos de los objetivos planteados.

Escucha y adopta diferentes puntos de vista para generar soluciones y/o procesos más eficientes.

Se adapta con eficiencia y rapidez a distintos contextos, situaciones, procesos y personas.

E. Logra anticipar los cambios necesarios para alcanzar mejores resultados.

Valora e integra distintos puntos de vista para mejorar los objetivos del área.

Aplica criterios de resolución basados en situaciones similares del pasado o bien en normas y procedimientos de la organización vinculables al caso.

Organización y planificación

PREGUNTAS CLAVE: ¿Requiere instrucciones para planificar y organizar su trabajo?

A. Requiere de asistencia y control cercanos.

Realiza las tareas sin ningún método y previsión de los recursos que serán necesarios para su ejecución.

No logra organizarse y responder en tiempo y forma con las tareas encomendadas.

B. Ocasionalmente realiza las tareas a medida que le son solicitadas o presentadas.

Pocas veces reconoce la disponibilidad de recursos para la realización de su trabajo, pero no los administra correctamente.

Trabaja según instrucciones que recibe y no tiene en cuenta prioridades.

C. Conoce sus responsabilidades y distingue los tiempos requeridos para las diversas actividades.

Verifica el progreso de las tareas a medida que se producen avances generando reportes del mismo y teniendo en cuenta prioridades.

Establece objetivos parciales y puntos importantes de control y verifica a medida que avanza su trabajo.

D. Su manera de trabajar es metódica y ordenada.

Diagrama su trabajo según plazos establecidos determinando etapas, acciones y recursos para el logro de las tareas que le son fijadas.

Utiliza mecanismos de seguimiento y control a medida que avanza sus tareas y aplica medidas correctivas necesarias.

E. Organiza y planifica su trabajo anticipando imprevistos y corrigiendo los desvíos.

Considera los cambios del entorno y visualiza cómo éstos pueden impactar en la

planificación de su trabajo.

Desarrolla e implementa mejoras en los métodos de trabajo y define prioridades teniendo en cuenta los tiempos y recursos disponibles.

Autocontrol

PREGUNTA CLAVE: ¿Logra manejar sus emociones, especialmente ante situaciones de estrés?

- A.** Es susceptible ante comentarios y sugerencias de otras personas. Frente a inconvenientes y/o imprevistos laborales no logra controlar la situación e impacta negativamente en su tarea. No actúa con tolerancia frente a sus pares, superiores y/o público viéndose afectado su rendimiento.
- B.** Ocasionalmente es susceptible ante comentarios y sugerencias de otras personas. Frente a inconvenientes y/o imprevistos laborales, pocas veces logra controlar la situación e impacta negativamente en su tarea. Pocas veces actúa con tolerancia frente a sus pares, superiores y/o público viéndose afectado su rendimiento.
- C.** Ante comentarios y sugerencias de otras personas emprende acciones constructivas. Se controla frente a provocaciones, oposición u hostilidad de terceros, no afectado su rendimiento. Actúa con tolerancia ante conductas negativas por parte de sus pares, superiores y/o público.
- D.** Ante situaciones imprevistas, reacciona con tranquilidad y desarrolla capacidades para enfrentar y solucionar el conflicto. Busca diferentes alternativas y/o soluciones frente a provocaciones, oposición u hostilidad de parte de terceros. A partir de experiencias negativas, busca la manera de evitar futuras situaciones similares.
- E.** Logra controlar sus emociones y emprende acciones constructivas al origen de estos problemas. Frente a situaciones de mayor exigencia, cuenta con la capacidad de calmar a las demás personas de manera racional y serena. Evalúa y desarrolla alternativas para fomentar y mantener un clima cordial entre sus pares, superiores y/o público.



Orientación al Público

PREGUNTAS CLAVE: ¿Actúa en beneficio del público que atiende? ¿Demuestra interés para comprender sus demandas? ¿Da respuesta y genera soluciones a sus necesidades?

A. Brinda respuestas acotadas sólo ante los requerimientos explícitos de quienes le solicitan algo.

No indaga en necesidades, problemas latentes y no tiene en cuenta el contexto de las consultas.

Muestra dificultad para trabajar en equipo.

B. Brinda respuestas satisfactorias sólo ante los requerimientos explícitos de quienes le solicitan algo.

Pocas veces indaga sobre necesidades y/o problemas teniendo en cuenta el contexto de las consultas.

Ocasionalmente colabora con las personas que trabaja.

C. Brinda respuestas satisfactorias a las necesidades del público.

Frecuentemente indaga sobre necesidades y/o problemas teniendo en cuenta el contexto de las consultas.

Muestra interés en colaborar y trabajar en equipo.

D. Brinda respuestas satisfactorias a las necesidades superando las expectativas del público.

Se anticipa a necesidades potenciales y/o problemas latentes y proporciona alternativas viables, no solo en función de los requerimientos recibidos sino en pos de mejorar el servicio en su totalidad.

Muestra predisposición para ayudar y ofrecer su colaboración a las personas con las que trabaja, antes de que se lo soliciten.

E. Brinda respuestas satisfactorias a las necesidades superando ampliamente las expectativas del público.

Analiza información sobre consultas o necesidades frecuentes, toma en cuenta sugerencias y elabora soluciones en pos de mejorar el servicio.

Colabora con las personas que trabaja e influye de forma positiva en los demás, promoviendo buen clima, la cooperación y el intercambio de información y opiniones.

Priorización de la calidad

PREGUNTAS CLAVE: ¿Presta atención a los pequeños detalles y los organiza? ¿Cómo se refleja su interés por la calidad de su trabajo?

A. Su trabajo no es prolijo ni exacto y no cumple con los tiempos asignados. No respeta los procedimientos y pautas de trabajo establecidos. No consulta a sus pares y/o superiores ante dudas y suele influir negativamente en sus compañeros.

B. Su trabajo no es prolijo ni exacto, pero cumple con los tiempos asignados. Pocas veces respeta los procedimientos y pautas de trabajo establecidos. Ocasionalmente consulta a sus pares y/o superiores ante dudas, pero demuestra desinterés en incorporar los nuevos conocimientos.

C. Su trabajo denota prolijidad, exactitud y cumple con los tiempos asignados. Respeta los procedimientos y pautas de trabajo establecidos e informa a sus superiores en el caso de ocurrir algún desvío en los mismos. Ante dudas, consulta a sus pares y/o superiores y se interesa en incorporar los nuevos conocimientos a su trabajo.

D. Su trabajo supera el nivel de prolijidad y exactitud asignado. Respeta los procedimientos y pautas de trabajo establecidos con pleno conocimiento y se interesa por incorporar mejores prácticas en los procesos de trabajo inherentes a su puesto. Ante dudas, consulta a sus pares y/o superiores y propone llevar a cabo mejoras en los procesos de trabajo inherentes a su puesto.

E. Su trabajo supera el nivel de prolijidad y exactitud asignado y fomenta en sus pares un espíritu de trabajo orientado a obtener resultados de calidad. Respeta y participa en la elaboración de los procedimientos en busca de mejorar los procesos de trabajo del sector. Ante dudas, consulta a sus pares y/o superiores y, en caso de ser necesario solicita capacitación para resolver futuros casos.

Orientación a resultados

PREGUNTAS CLAVE: ¿En qué medida alcanza los objetivos planteados? ¿Se fija objetivos para impulsar y medir su desempeño y/o el del personal a su cargo?

A. No alcanza los objetivos establecidos para su trabajo. No se interesa por conocer los objetivos establecidos de su puesto y/o área de trabajo. Ante situaciones no habituales, de mayor complejidad, se desentiende del tema.

B. Ocasionalmente alcanza los objetivos establecidos para su trabajo. Conoce los objetivos establecidos de su puesto y/o área de trabajo y no demuestra interés en cumplirlos.

Ante situaciones no habituales, de mayor complejidad, deriva el tema a sus pares y/o superiores desentendiéndose.

C. Alcanza los resultados y estándares establecidos para su trabajo. Conoce los objetivos establecidos de su puesto y/o área de trabajo, siendo constante y perseverante en el logro de resultados.

Ante situaciones no habituales, de mayor complejidad, resuelve el problema solicitando la información a sus pares y/ o superiores.

D. Alcanza los resultados y estándares definidos por el área y frecuentemente los supera.

Conoce los objetivos establecidos de su puesto de trabajo y/o área de trabajo e incentiva a sus pares a lograrlos de manera colectiva.

Ante situaciones no habituales, de mayor complejidad, resuelve el problema de forma autónoma.

E. Supera los resultados y estándares definidos por el área.

Conoce los objetivos establecidos de su puesto de trabajo y/o área de trabajo e incentiva a sus pares a lograrlos de manera colectiva y fija para sí metas superadoras.

Ante situaciones no habituales, de mayor complejidad, resuelve de forma autónoma y satisfactoria y realiza propuestas para estandarizar la resolución de este tipo de casos.

Adaptabilidad

PREGUNTA CLAVE: ¿Es capaz la persona de modificar su conducta ante los cambios que se presentan?

A. Se muestra resistente a los cambios y no comprende la necesidad de aplicarlos. No reconoce otros puntos de vista como válidos.

Siente incomodidad ante situaciones imprevistas y no logra adaptarse para continuar con su trabajo.

B. Ocasionalmente muestra predisposición a los cambios e intenta comprender la necesidad de los cambios.

Pocas veces reconoce otros puntos de vista como válidos.

Ante situaciones imprevistas solo logra adaptarse con la asistencia de sus pares y/o superiores.

C. Muestra habilidad y predisposición a los cambios y comprende la necesidad de aplicarlos para mejorar su trabajo.

Reconoce otros puntos de vista como válidos y los incorpora en su forma de realizar

realizar su trabajo.

Ante situaciones imprevistas logra adaptarse de manera rápida y eficiente.

D. Revisa y evalúa las consecuencias de cambiar su modo de actuar en relación al cumplimiento de los objetivos planteados.

Escucha y adopta diferentes puntos de vista para generar soluciones y/o procesos más eficientes.

Se adapta con eficiencia y rapidez a distintos contextos, situaciones, procesos y personas.

E. Logra anticipar los cambios necesarios para alcanzar mejores resultados.

Valora e integra distintos puntos de vista para mejorar los objetivos del área.

Aplica criterios de resolución basados en situaciones similares del pasado o bien en normas y procedimientos de la organización vinculables al caso.

Organización y planificación

PREGUNTAS CLAVE: ¿Requiere instrucciones para planificar y organizar su trabajo?

A. Requiere de asistencia y control cercanos.

Realiza las tareas sin ningún método y previsión de los recursos que serán necesarios para su ejecución.

No logra organizarse y responder en tiempo y forma con las tareas encomendadas.

B. - Ocasionalmente realiza las tareas a medida que le son solicitadas o presentadas. Pocas veces reconoce la disponibilidad de recursos para la realización de su trabajo, pero no los administra correctamente.

Trabaja según instrucciones que recibe y no tiene en cuenta prioridades.

C. Conoce sus responsabilidades y distingue los tiempos requeridos para las diversas actividades.

Verifica el progreso de las tareas a medida que se producen avances generando reportes del mismo y teniendo en cuenta prioridades.

Establece objetivos parciales y puntos importantes de control y verifica a medida que avanza su trabajo.

D. Su manera de trabajar es metódica y ordenada.

Diagrama su trabajo según plazos establecidos determinando etapas, acciones y recursos para el logro de las tareas que le son fijadas.

Utiliza mecanismos de seguimiento y control a medida que avanza sus tareas y aplica medidas correctivas necesarias.

E. Organiza y planifica su trabajo anticipando imprevistos y corrigiendo los desvíos.

Considera los cambios del entorno y visualiza cómo éstos pueden impactar en la

planificación de su trabajo.

Desarrolla e implementa mejoras en los métodos de trabajo y define prioridades teniendo en cuenta los tiempos y recursos disponibles.

Análisis de la Información

PREGUNTAS CLAVE: ¿Justifica sus decisiones en base a la información obtenida?
¿Se plantea hipótesis para validar o refutar con datos?

A. No se interesa por buscar información considerando suficiente lo que recibe sin previo chequeo.

Saca conclusiones en base a criterios simples de análisis.

No logra generar relaciones de análisis que den respuesta para entender lo que sucede.

B. Busca información, de rápido y fácil acceso, recurriendo siempre a las mismas fuentes.

Saca conclusiones en base a criterios simples de análisis y ocasionalmente en base a experiencias o conocimientos previos.

Pocas veces logra analizar información y generar relaciones que dan respuestas para entender lo que sucede.

C. Busca información, recurriendo a diferentes fuentes.

Saca conclusiones acertadas a partir del análisis de indicios, hechos o variables.

Logra generar relaciones de análisis y dar respuesta acertada a la situación presente.

D. Profundiza la búsqueda de información relevante para sí y para otros y la integra como aporte adicional a sus tareas.

Logra analizar gran cantidad de información y plantear hipótesis para entender la situación e ir más allá de lo evidente.

Brinda respuestas de forma clara y útil para entender lo que sucede, por qué sucede y lo que puede llegar a suceder.

E. Genera lazos entre su equipo de trabajo u otras áreas, para la búsqueda de información relevante.

Analiza y recopila gran cantidad de información, planteando hipótesis y validándolas con datos concretos.

Identifica la respuesta/solución, teniendo un enfoque global de la misma, optimizando los recursos disponibles.



Orientación al Público

PREGUNTAS CLAVE: ¿Actúa en beneficio del público que atiende? ¿Demuestra interés para comprender sus demandas? ¿Da respuesta y genera soluciones a sus necesidades?

A. No brinda respuestas ante los requerimientos, ni indaga en las necesidades de sus pares, superiores y/o público.

No cuida ni fomenta el cuidado de los elementos de trabajo y/o herramientas.

Muestra dificultad para cooperar y colaborar con las personas que trabaja y/o superiores.

B. Pocas veces da respuestas ante los requerimientos de sus pares, superiores y/o público.

Cuida y fomenta el cuidado de los elementos de trabajo y/o herramientas, solo si se lo requieren.

Ocasionalmente muestra dificultad para cooperar y colaborar con las personas que trabaja y/o superiores.

C. Brinda respuestas rápidas y adecuadas ante las necesidades de sus pares, superiores y/o público.

Cuida y fomenta el cuidado de los elementos de trabajo y/o herramientas.

Ofrecer su colaboración a pares, superiores y/o público.

D. Brinda respuestas y se anticipa a las necesidades de sus pares, superiores y/o público.

Cuida, fomenta y mantiene los elementos de trabajo y/o herramientas en condiciones óptimas.

Muestra predisposición para ayudar y ofrecer su colaboración a las personas con las que trabaja, antes que se lo soliciten.

E. Brinda respuestas y se anticipa a las necesidades superando ampliamente las expectativas del público.

Colabora para que los elementos de trabajo y/o herramientas estén siempre en condiciones y en el lugar adecuado para ser utilizados.

Influye positivamente en los demás, promoviendo buen clima, la cooperación y el intercambio de información y opiniones.

Priorización de la calidad

PREGUNTAS CLAVE: ¿Presta atención a los pequeños detalles y los organiza? ¿Cómo se refleja su interés por la calidad de su trabajo?

A. Su trabajo no es prolijo ni exacto y no cumple con los tiempos asignados. No respeta los procedimientos y pautas de trabajo establecidos. No consulta a sus pares y/o superiores ante dudas y suele influir negativamente en sus compañeros.

B. Su trabajo no es prolijo ni exacto, pero cumple con los tiempos asignados. Pocas veces respeta los procedimientos y pautas de trabajo establecidos. Ocasionalmente consulta a sus pares y/o superiores ante dudas, pero demuestra desinterés en incorporar los nuevos conocimientos.

C. Su trabajo denota prolijidad, exactitud y cumple con los tiempos asignados. Respeta los procedimientos y pautas de trabajo establecidos e informa a sus superiores en el caso de ocurrir algún desvío en los mismos. Ante dudas, consulta a sus pares y/o superiores y se interesa en incorporar los nuevos conocimientos a su trabajo.

D. Su trabajo supera el nivel de prolijidad y exactitud asignado. Respeta los procedimientos y pautas de trabajo establecidos con pleno conocimiento y se interesa por incorporar mejores prácticas en los procesos de trabajo inherentes a su puesto. Ante dudas, consulta a sus pares y/o superiores y propone llevar a cabo mejoras en los procesos de trabajo inherentes a su puesto.

E. Su trabajo supera el nivel de prolijidad y exactitud asignado y fomenta en sus pares un espíritu de trabajo orientado a obtener resultados de calidad. Respeta y participa en la elaboración de los procedimientos en busca de mejorar los procesos de trabajo del sector. Ante dudas, consulta a sus pares y/o superiores y, en caso de ser necesario solicita capacitación para resolver futuros casos.

Orientación a resultados

PREGUNTAS CLAVE: ¿En qué medida alcanza los objetivos planteados? ¿Se fija objetivos para impulsar y medir su desempeño y/o el del personal a su cargo?

A. No alcanza los objetivos establecidos para su trabajo. No se interesa por conocer los objetivos establecidos de su puesto y/o área de trabajo. Ante situaciones no habituales, de mayor complejidad, se desentiende del tema.

B. Ocasionalmente alcanza los objetivos establecidos para su trabajo. Conoce los objetivos establecidos de su puesto y/o área de trabajo y no demuestra interés en cumplirlos.

Ante situaciones no habituales, de mayor complejidad, deriva el tema a sus pares y/o superiores desentendiéndose.

C. Alcanza los resultados y estándares establecidos para su trabajo. Conoce los objetivos establecidos de su puesto y/o área de trabajo, siendo constante y perseverante en el logro de resultados.

Ante situaciones no habituales, de mayor complejidad, resuelve el problema solicitando la información a sus pares y/ o superiores.

D. Alcanza los resultados y estándares definidos por el área y frecuentemente los supera.

Conoce los objetivos establecidos de su puesto de trabajo y/o área de trabajo e incentiva a sus pares a lograrlos de manera colectiva.

Ante situaciones no habituales, de mayor complejidad, resuelve el problema de forma autónoma.

E. Supera los resultados y estándares definidos por el área.

Conoce los objetivos establecidos de su puesto de trabajo y/o área de trabajo e incentiva a sus pares a lograrlos de manera colectiva y fija para sí metas superadoras.

Ante situaciones no habituales, de mayor complejidad, resuelve de forma autónoma y satisfactoria y realiza propuestas para estandarizar la resolución de este tipo de casos.

Adaptabilidad

PREGUNTA CLAVE: ¿Es capaz la persona de modificar su conducta ante los cambios que se presentan?

A. Se muestra resistente a los cambios y no comprende la necesidad de aplicarlos. No reconoce otros puntos de vista como válidos.

Siente incomodidad ante situaciones imprevistas y no logra adaptarse para continuar con su trabajo.

B. Ocasionalmente muestra predisposición a los cambios e intenta comprender la necesidad de los cambios.

Pocas veces reconoce otros puntos de vista como válidos.

Ante situaciones imprevistas solo logra adaptarse con la asistencia de sus pares y/o superiores.

C. Muestra habilidad y predisposición a los cambios y comprende la necesidad de aplicarlos para mejorar su trabajo.

Reconoce otros puntos de vista como válidos y los incorpora en su forma de realizar

realizar su trabajo.

Ante situaciones imprevistas logra adaptarse de manera rápida y eficiente.

D. Revisa y evalúa las consecuencias de cambiar su modo de actuar en relación al cumplimiento de los objetivos planteados.

Escucha y adopta diferentes puntos de vista para generar soluciones y/o procesos más eficientes.

Se adapta con eficiencia y rapidez a distintos contextos, situaciones, procesos y personas.

E. Logra anticipar los cambios necesarios para alcanzar mejores resultados.

Valora e integra distintos puntos de vista para mejorar los objetivos del área.

Aplica criterios de resolución basados en situaciones similares del pasado o bien en normas y procedimientos de la organización vinculables al caso.

Comunicación

PREGUNTAS CLAVE: ¿Se asegura de que su mensaje es entendido por su interlocutor? ¿Se asegura de comprender a su interlocutor?

A. Sus respuestas orales y/o escritas no son claras, precisas ni adapta su mensaje a sus pares, superiores y/o público.

No escucha atentamente y no busca comprender las distintas opiniones sin prejuizar. No verifica la comprensión del mensaje emitido ni profundiza en las necesidades u opiniones de sus pares, superiores y/o público.

B. Pocas veces sus respuestas orales o escritas son claras, precisas y adaptad su mensaje a sus pares, superiores y/o público.

Ocasionalmente escucha atentamente y busca comprender las distintas opiniones sin prejuizar.

Pocas veces verifica la comprensión del mensaje emitido y profundiza en las necesidades u opiniones de sus pares, superiores y/o público.

C. Sus respuestas orales y/o escritas son claras, precisas y adapta su mensaje a sus pares, superiores y/o público.

Escucha atentamente y comprende las distintas opiniones sin prejuizar.

Verifica la comprensión del mensaje emitido y tiene en cuenta las necesidades u opiniones de sus pares, superiores y/o público.

D. Se comunica de forma clara, eficiente y fluida interpretando el lenguaje verbal y no verbal.

Genera espacios de diálogo transmitiendo respeto, seguridad e interés por sus pares, superiores y/o público.

Fomenta y promueve el intercambio de información con un manejo corporal efectivo.

E. Es capaz de comunicar temas técnicos complejos, a diferentes personas y distintos contextos.

Considera perspectivas y opiniones de sus pares, superiores y/o público al intercambiar información.

Fomenta la escucha activa y logra cambios de ideas o acciones según los objetivos de sus pares, superiores y/o público.

Organización y planificación

PREGUNTAS CLAVE: ¿Requiere instrucciones para planificar y organizar su trabajo?

A. Requiere de asistencia y control cercanos.

Realiza las tareas sin ningún método y previsión de los recursos que serán necesarios para su ejecución.

No logra organizarse y responder en tiempo y forma con las tareas encomendadas.

B. Ocasionalmente realiza las tareas a medida que le son solicitadas o presentadas.

Pocas veces reconoce la disponibilidad de recursos para la realización de su trabajo, pero no los administra correctamente.

Trabaja según instrucciones que recibe y no tiene en cuenta prioridades.

C. Conoce sus responsabilidades y distingue los tiempos requeridos para las diversas actividades.

Verifica el progreso de las tareas a medida que se producen avances generando reportes del mismo y teniendo en cuenta prioridades.

Establece objetivos parciales y puntos importantes de control y verifica a medida que avanza su trabajo.

D. Su manera de trabajar es metódica y ordenada.

Diagrama su trabajo según plazos establecidos determinando etapas, acciones y recursos para el logro de las tareas que le son fijadas.

Utiliza mecanismos de seguimiento y control a medida que avanza sus tareas y aplica medidas correctivas necesarias.

E. Organiza y planifica su trabajo anticipando imprevistos y corrigiendo los desvíos.

Considera los cambios del entorno y visualiza cómo éstos pueden impactar en la planificación de su trabajo.

Desarrolla e implementa mejoras en los métodos de trabajo y define prioridades teniendo en cuenta los tiempos y recursos disponibles.



Orientación al Público

PREGUNTAS CLAVE: ¿Actúa en beneficio del público que atiende? ¿Demuestra interés para comprender sus demandas? ¿Da respuesta y genera soluciones a sus necesidades?

A. No brinda respuestas ante los requerimientos del público y/o del personal a su cargo. No indaga en necesidades, problemas latentes del área y no tiene en cuenta el contexto de las consultas.

Pocas veces orienta al personal a su cargo en la importancia de brindar un servicio de calidad. Responde de manera acotada, sólo ante los requerimientos del público y/o del personal a su cargo.

B. Responde de manera acotada, sólo ante los requerimientos del público y/o del personal a su cargo. Ocasionalmente indaga sobre necesidades y/o problemas, y tiene en cuenta el contexto de las consultas.

Orienta al personal a su cargo en la importancia de brindar un servicio de calidad, pero no efectúa control y seguimiento del mismo.

C. Brinda respuestas satisfactorias a las necesidades del público y/o del personal a su cargo. Indaga sobre necesidades potenciales y/o problemas latentes y proporciona alternativas viables en relación a los requerimientos recibidos.

Orienta al personal a su cargo en la importancia de brindar un servicio de calidad y realiza acciones de control y seguimiento para garantizar un buen servicio.

D. Brinda respuestas satisfactorias a las necesidades del público y/o del personal a su cargo. Indaga sobre necesidades potenciales y/o problemas latentes y proporciona alternativas viables en relación a los requerimientos recibidos.

Orienta al personal a su cargo en la importancia de brindar un servicio de calidad y realiza acciones de control y seguimiento para garantizar un buen servicio.

E. Analiza información sobre consultas o necesidades frecuentes, toma en cuenta sugerencias y elabora soluciones en pos de mejorar el servicio.

Se involucra y compromete en liderar al personal a su cargo, asegurando que las respuestas brindadas superen ampliamente las expectativas del público.

Lidera abordando las necesidades de fondo, con interés por comprender sus demandas y generando soluciones, no solo la provisión de respuestas.

Priorización de la calidad

PREGUNTAS CLAVE: ¿Presta atención a los pequeños detalles y los organiza? ¿Cómo se refleja su interés por la calidad de su trabajo?

A. Su trabajo no es prolijo ni exacto y no cumple con los tiempos asignados. No respeta, ni hace respetar, los procedimientos de trabajo preestablecidos. No se preocupa por mejorar u optimizar los procesos de trabajo del área a su cargo.

B. Su trabajo no es prolijo ni exacto, pero cumple con los tiempos asignados. Pocas veces respeta, y hace respetar, los procedimientos y pautas de trabajo establecidos. Muestra desinterés por mejorar u optimizar los procesos de trabajo del área a su cargo.

C. Su trabajo denota prolijidad, exactitud y cumple con los tiempos asignados. Respeta, y hace respetar, los procedimientos y pautas de trabajo establecidos. Se interesa por mejorar y optimizar los procesos de trabajo del área a su cargo.

D. Su trabajo y el del área a su cargo superan el nivel de prolijidad y exactitud esperado. Respeta, y hace respetar, los procedimientos y pautas de trabajo establecidos del área de trabajo a su cargo y fomenta este comportamiento entre sus pares. Propone y logra llevar a cabo mejoras en los procesos de trabajo del área a su cargo.

E. Su trabajo supera el nivel de prolijidad y exactitud asignado y fomenta un espíritu de trabajo orientado a obtener resultados de calidad. Respeta, y hace respetar, los procedimientos y pautas de trabajo establecidos del área de trabajo a su cargo y fomenta este comportamiento en toda la Secretaría. Propone y lidera mejoras en los procesos de trabajo, buscando la mejora continua en la calidad del trabajo.

Orientación a resultados

PREGUNTAS CLAVE: ¿En qué medida alcanza los objetivos planteados? ¿Se fija objetivos para impulsar y medir su desempeño y/o del personal a cargo?

A. No fija objetivos para sí, ni para su equipo de trabajo. No orienta su accionar para cumplir con los planes de trabajo y metas establecidas previamente. El área a su cargo no alcanza los resultados y/o estándares establecidos.

- B.** Pocas veces fija objetivos para sí y su equipo de trabajo.
Pocas veces orienta su accionar para cumplir con los planes de trabajo y metas establecidas previamente.
El área a su cargo, ocasionalmente, logra alcanzar los resultados y/o estándares establecidos.
- C.** Fija objetivos para el área y orienta su accionar y el de su equipo para alcanzarlos.
Frecuentemente guía y respalda al personal a su cargo para cumplir con los planes de trabajo y metas establecidas previamente.
El área a su cargo logra alcanzar los resultados y/o estándares establecidos.
- D.** Fija objetivos ambiciosos y medibles para el área, y orienta su accionar y el de su equipo para alcanzarlos.
Se anticipa a los problemas que surgen y genera acciones tendientes a evitar que sucedan, enfocándose en el logro de los resultados esperados.
El área a su cargo frecuentemente supera los resultados y/o estándares establecidos.
- E.** Fija metas y objetivos desafiantes al personal a su cargo y, mediante acciones concretas de control y seguimiento, se asegura que se alcancen aquellos resultados.
Analiza y propone cambios concretos en las tareas y/o métodos de trabajo para conseguir mejoras en los resultados, ahorrando tiempo y recursos.
El área a su cargo constantemente supera los resultados y/o estándares establecidos.

Adaptabilidad

PREGUNTA CLAVE: ¿Es capaz de modificar su conducta a la hora de dirigir un equipo ante los cambios que se presentan?

- A.** Se muestra resistente a los cambios y no comprende la necesidad de aplicarlos.
No reconoce otros puntos de vista como válidos.
Siente incomodidad ante situaciones imprevistas y no logra adaptarse para continuar con su trabajo.
- B.** Ocasionalmente muestra predisposición e intenta comprender la necesidad de los cambios.
Pocas veces reconoce otros puntos de vista como válidos.
Ante situaciones imprevistas solo logra adaptarse con la asistencia de sus pares y/o superiores.
- C.** Muestra habilidad y predisposición a los cambios y comprende la necesidad de aplicarlos para mejorar su trabajo.
Reconoce otros puntos de vista como válidos y los incorpora en su forma de realizar su trabajo.

Ante situaciones imprevistas logra adaptarse de manera rápida y eficiente.

D. Revisa y evalúa las consecuencias de cambiar su modo de actuar en relación al cumplimiento de los objetivos planteados.

Escucha y adopta diferentes puntos de vista para generar soluciones y/o procesos más eficientes.

Se adapta con eficiencia y rapidez a distintos contextos, situaciones, procesos y personas.

E. Logra anticipar los cambios necesarios para alcanzar mejores resultados.

Valora e integra distintos puntos de vista para mejorar los objetivos del área.

Aplica criterios de resolución basados en situaciones similares del pasado o bien en normas y procedimientos de la organización vinculables al caso.

Liderazgo

PREGUNTAS CLAVE: ¿Cumple instancias de acompañamiento, motivación y/o apoyo de las personas a su cargo? ¿De qué manera lo hace?

A. Muestra indiferencia ante los intereses y motivaciones del personal a su cargo.

Descuida el clima laboral, sin establecer ni fomentar valores alineados con la organización en su equipo de trabajo.

No presta atención a las necesidades que requiere el personal a cargo. No demuestra coherencia entre lo que piensa, dice y hace.

B. Se preocupa por conocer los intereses laborales y motivaciones sólo con una parte del personal a su cargo.

Ocasionalmente expresa interés por el clima laboral y los valores alineados con la organización, pero no realiza ninguna acción en relación a esto.

Pocas veces presta atención a las necesidades que requiere el personal a cargo. Ocasionalmente actúa con coherencia entre lo que piensa, dice y hace.

C. Se ocupa por conocer los intereses laborales y motivaciones de todo el personal a su cargo.

Genera un clima favorable y fomenta con su accionar los valores alineados con la organización en su equipo de trabajo.

Muestra interés en las necesidades y genera lealtad en su equipo de trabajo, debido a la coherencia entre lo que piensa, dice y hace.

D. Vincula los intereses y motivaciones de cada integrante de su equipo de trabajo con las tareas que se le asignan.

Implementa estrategias para mejorar el clima laboral y conduce a su equipo de trabajo promoviendo los valores alineados con la organización.

Se interesa en las necesidades, genera la lealtad de su equipo de trabajo e incita a seguir su ejemplo de coherencia entre lo que se piensa, dice y hace.

E. Identifica y fomenta prácticas laborales para desarrollar la motivación en su equipo de trabajo.

Involucra a su personal a cargo en el desarrollo de nuevas estrategias para mejorar el clima de trabajo y fortalecer los valores alineados con la organización.

Se interesa en las necesidades, genera la lealtad de su equipo de trabajo a la organización, fomentando la coherencia entre lo que se piensa, dice y hace.

Organización y Planificación

PREGUNTA CLAVE: ¿Planifica y organiza el trabajo del personal a su cargo?

A. No establece planes de acción para el personal a su cargo, ni verifica su cumplimiento a medida que avanzan con su trabajo.

Distribuye las tareas al personal a su cargo sin ningún método ni previsión de los recursos que serán necesarios para su ejecución.

No logra organizarse y responder en tiempo y forma con las tareas encomendadas.

B. Ocasionalmente establece planes de acción para el personal a su cargo, y verifica su cumplimiento a medida que avanzan con su trabajo.

Distribuye las tareas al personal a su cargo reconociendo la disponibilidad de recursos, pero no los administra correctamente.

Pocas veces logra organizarse y responder en tiempo y forma según instrucciones que recibe, no teniendo en cuenta prioridades.

C. Establece planes de acción para el personal a su cargo, y verifica su cumplimiento a medida que avanzan con su trabajo.

Distribuye las tareas al personal a su cargo haciendo uso eficiente de los recursos disponibles.

Logra organizarse y responder en tiempo y forma según instrucciones que recibe, teniendo en cuenta prioridades.

D. Diagrama su trabajo según plazos establecidos determinando etapas, acciones y recursos para el logro de las tareas que le son establecidas.

Prevé posibles imprevistos que pueden afectar a la planificación inicial y sugiere alternativas posibles para enfrentarlas.

Trabaja de manera metódica y ordenada. Utiliza mecanismos de seguimiento y control a medida que avanza sus tareas y ante imprevisto aplica medidas correctivas necesarias.

E. Diagrama su trabajo según plazos establecidos, considera los cambios del entorno y visualiza cómo éstos pueden impactar en el plan de acción del personal a su cargo. Desarrolla e implementa mejoras en los procesos de trabajo y define prioridades teniendo en cuenta los tiempos y recursos disponibles.

Trabaja de manera metódica y ordenada. Analiza posibles imprevistos laborales y desarrolla tácticas para evitarlos.

Dirección de Personas

PREGUNTA CLAVE: ¿Establece metas y responsabilidades en busca de optimizar el rendimiento del personal a su cargo?

A. No adopta herramientas ni procedimientos para optimizar el rendimiento de su equipo de trabajo.

No efectúa reuniones para realizar seguimiento de los proyectos u objetivos del área a su cargo.

No es claro en la asignación y comunicación de las metas y responsabilidades del personal a su cargo.

B. Pocas veces adopta herramientas y procedimientos para optimizar el rendimiento en su equipo de trabajo.

Ocasionalmente efectúa reuniones para realizar seguimiento de los proyectos u objetivos acordados con el personal a su cargo.

Es poco claro en la asignación y comunicación de las metas y responsabilidades del personal a su cargo.

C. Adopta herramientas y procedimientos para optimizar el rendimiento de su equipo de trabajo.

Frecuentemente efectúa reuniones para realizar el seguimiento de los proyectos u objetivos del personal a su cargo.

Asigna y comunica con claridad metas y responsabilidades al personal a su cargo.

D. Incita a su equipo de trabajo a superar su rendimiento con uso eficiente de los recursos disponibles.

Efectúa reuniones para el seguimiento de proyectos u objetivos del personal a su cargo, y de ser necesario, les brinda una devolución para su crecimiento laboral.

Realiza preguntas, pruebas, o utiliza medios para asegurarse de que los demás han comprendido bien sus explicaciones o instrucciones.

E. Logra establecer a su equipo de trabajo las pautas necesarias para obtener un alto desempeño de sus tareas.

Efectúa reuniones periódicas, para realizar un acompañamiento efectivo de los proyectos y propone acciones de trabajo en equipo que potencien la superación de errores.

Transmite con claridad la importancia de la tarea de cada integrante del personal a su cargo generando compromiso para alcanzar las metas establecidas.

Organización y Planificación

PREGUNTA CLAVE: ¿Planifica y organiza el trabajo del personal a su cargo?

A. No establece planes de acción para el personal a su cargo, ni verifica su cumplimiento a medida que avanzan con su trabajo.

Distribuye las tareas al personal a su cargo sin ningún método ni previsión de los recursos que serán necesarios para su ejecución.

No logra organizarse y responder en tiempo y forma con las tareas encomendadas.

B. Ocasionalmente establece planes de acción para el personal a su cargo, y verifica su cumplimiento a medida que avanzan con su trabajo.

Distribuye las tareas al personal a su cargo reconociendo la disponibilidad de recursos, pero no los administra correctamente.

Pocas veces logra organizarse y responder en tiempo y forma según instrucciones que recibe, no teniendo en cuenta prioridades.

C. Establece planes de acción para el personal a su cargo, y verifica su cumplimiento a medida que avanzan con su trabajo.

Distribuye las tareas al personal a su cargo haciendo uso eficiente de los recursos disponibles.

Logra organizarse y responder en tiempo y forma según instrucciones que recibe, teniendo en cuenta prioridades.

D. Diagrama su trabajo según plazos establecidos determinando etapas, acciones y recursos para el logro de las tareas que le son establecidas.

Prevé posibles imprevistos que pueden afectar a la planificación inicial y sugiere alternativas posibles para enfrentarlas.

Trabaja de manera metódica y ordenada. Utiliza mecanismos de seguimiento y control a medida que avanza sus tareas y ante imprevisto aplica medidas correctivas necesarias.

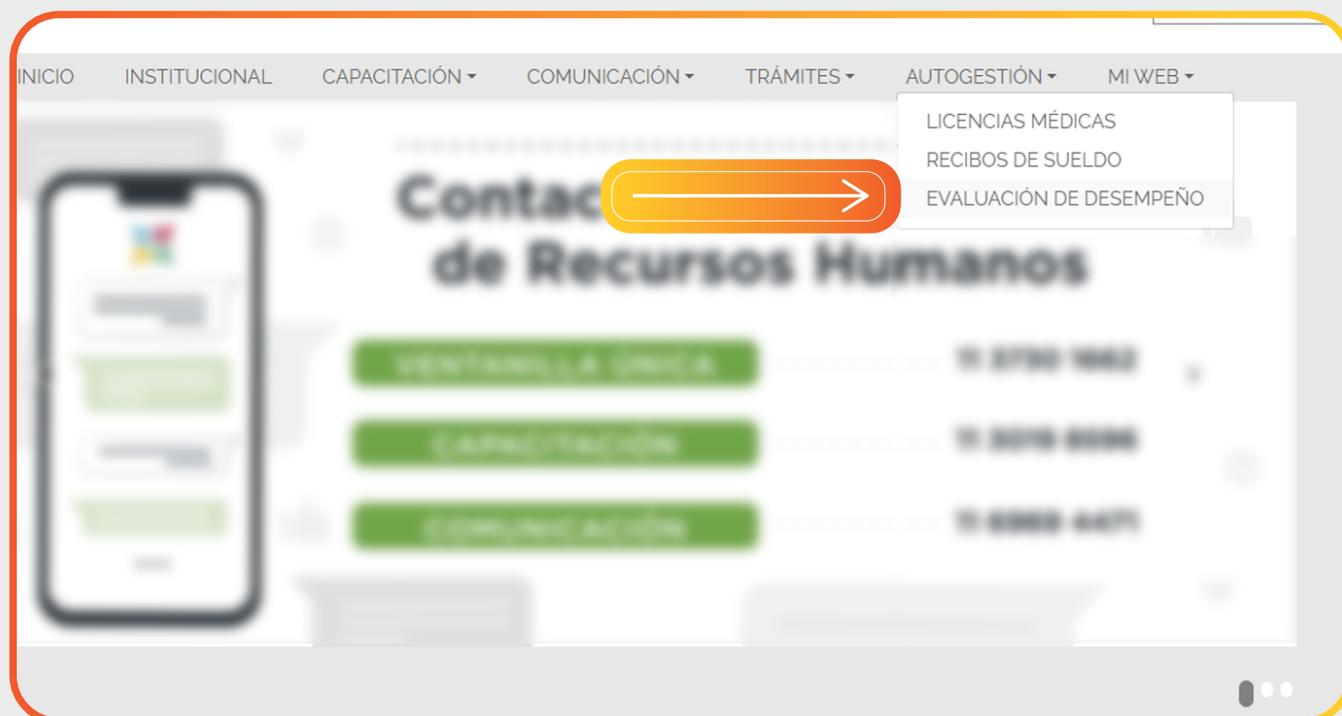
E. Diagrama su trabajo según plazos establecidos, considera los cambios del entorno y visualiza cómo éstos pueden impactar en el plan de acción del personal a su cargo.

Desarrolla e implementa mejoras en los procesos de trabajo y define prioridades teniendo en cuenta los tiempos y recursos disponibles.

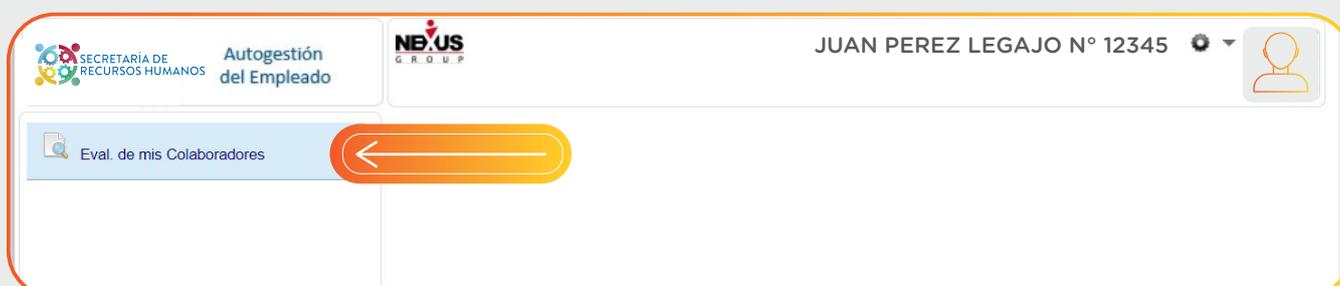
Trabaja de manera metódica y ordenada. Analiza posibles imprevistos laborales y desarrolla tácticas para evitarlos.

Instructivo de carga

1. Entrá en la Web del empleado con tu usuario y contraseña, y hacé click en la opción **“AUTOGESTIÓN”** en el menú principal.
2. Seleccioná la opción **“EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO”** y el sistema te llevará automáticamente al módulo de autogestión.



3. En el menú izquierdo deberás seleccionar la opción **“Eval de mis colaboradores”**.



4. En el menú disponible de Evaluaciones, deberás **seleccionar el formulario** con el que te corresponderá evaluar a cada integrante de tu equipo.

The screenshot shows the 'Autogestión del Empleado' interface. At the top, there is a header with the logo of the 'SECRETARÍA DE RECURSOS HUMANOS' and 'Autogestión del Empleado'. The user's name 'JUAN PEREZ LEGAJO N° 12345' is displayed in the top right corner. Below the header, there is a navigation menu with the option '>> Eval. de mis Colaboradores'. The main content area features a dropdown menu labeled 'Evaluación' with the text 'Seleccione una evaluación'. The dropdown menu is open, showing a list of evaluation categories: '9 - MANDOS MEDIOS', '8 - GESTIÓN MUNICIPAL', '7 - TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES', '6 - SALUD Y CONTENCIÓN SOCIAL', '5 - SERVICIOS GENERALES Y MANTENIMIENTO', '4 - INSPECCIÓN Y CONTROL', '3 - SEGURIDAD', '2 - ACTIVIDADES CULTURALES, DEPORTIVAS Y EDUCATIVAS', and '1 - ATENCIÓN AL PÚBLICO'. A red arrow points to the '8 - GESTIÓN MUNICIPAL' option.

5. Al seleccionar un formulario te aparecerán **todos/as los/as empleados/as** que pertenecen a esa familia de puestos para evaluar. En el menú izquierdo deberás seleccionar la opción “Eval de mis colaboradores”.

The screenshot shows the 'Autogestión del Empleado' interface. At the top, there is a header with the logo of the 'SECRETARÍA DE RECURSOS HUMANOS' and 'Autogestión del Empleado'. The user's name 'JUAN PEREZ LEGAJO N° 12345' is displayed in the top right corner. Below the header, there is a navigation menu with the option '>> Eval. de mis Colaboradores'. The main content area features a dropdown menu labeled 'Evaluación' with the text '8 - GESTIÓN MUNICIPAL'. Below the dropdown menu, there is a table with the following columns: 'Nro. Leg.', 'Nombre', and a search icon. The table contains two rows of data:

<input type="checkbox"/>	Nro. Leg.	Nombre		<input type="text"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	14352	Juana Perez		<input type="text"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	12354	Juan Perez		<input type="text"/>	<input type="checkbox"/>

A red arrow points to the 'Juan Perez' row. Below the table, there is a button labeled 'Imprimir formulario de evaluación'.

6. Deberás hacer click sobre el nombre o la lupa de la persona que vas a evaluar.

7. Se abrirá una pantalla para realizar la carga.



Si esto no sucede, revisá a la derecha de la barra de direcciones de tu explorador y **permití las pantallas emergentes de este sitio**.

Colaborador

Evaluación 8 - GESTIÓN MUNICIPAL

Empleado: 31565 - RUSSO TATIANA BELEN

Gestión Municipal	
Orientación al Público	<input type="text"/>
Orientación a Resultados	<input type="text"/>
Priorización de la Calidad	<input type="text"/>
Adaptabilidad	14352 PEREZ JUANA <input type="text"/>
Comunicación	<input type="text"/>
Organización y Planificación	<input type="text"/>
Resultado Global	
Resultado Global Evaluación	

Dar por cerrada esta Evaluación:

Guardar

8. En la pantalla de carga de evaluaciones vas a ver las competencias del lado izquierdo, y del lado derecho deberás seleccionar el **grado que le corresponde a cada una**, de acuerdo a los comportamientos observados en 2023.

>>> Podés revisar las preguntas claves de cada competencia, y repasar los comportamientos sugeridos en esta guía.

Colaborador

Evaluación 8 - GESTIÓN MUNICIPAL

Empleado: 14352 PEREZ JUANA

Gestión Municipal	
Orientación al Público	C Desempeño a nivel esperado. ▼
Orientación a Resultados	C Desempeño a nivel esperado. ▼
Priorización de la Calidad	D Desempeño por encima de lo espe ▼
Adaptabilidad	C Desempeño a nivel esperado. ▼
Comunicación	
Organización y Planificación	
Resultado Global Evaluación	

Dar por cerrada esta Evaluación: Guardar

- A Desempeño por debajo de lo esperado.
- B Desempeño que requiere mejora.
- C Desempeño a nivel esperado.
- D Desempeño por encima de lo esperado.
- E Desempeño excepcional con respecto al esperado.

9. Cuando le asignes un valor a cada competencia, y selecciones el botón “Guardar”, podrás visualizar el resultado global.

	C Desempeño a nivel e ▼
	D Desempeño por enci ▼
	C Desempeño a nivel e ▼
	D Desempeño por enci ▼
	C Desempeño a nivel e ▼
	C Desempeño a nivel e ▼
Resultado Global	C
Resultado Global Evaluación	C

10. Para finalizar el proceso, deberás tildar la opción “Dar por cerrada la Evaluación” y Guardar.



Recordá que una vez cerrada la evaluación, no podrás modificarla.

Dar por cerrada esta Evaluación:



Guardar

11. Al cerrar el formulario, vas a ver que en la pantalla inicial se actualizó el estado de la evaluación.

>>> *En algunos casos es necesario refrescar la pantalla (F5).*

<input type="checkbox"/>	Nro. Leg.	Nombre				
<input type="checkbox"/>	14352	Juana Perez		<input type="text"/>		No iniciada
<input type="checkbox"/>	15432	Juan Perez		<input type="text" value="C"/>		<input type="checkbox"/> Guardada
<input type="checkbox"/>	14532	Juana Perez		<input type="text" value="D"/>		<input checked="" type="checkbox"/> Cerrada y guardada.

12. Deberás evaluar, dar por cerradas y guardadas todas las evaluaciones de todos los formularios que te corresponden evaluar antes de la fecha indicada en las comunicaciones de Evaluación de Desempeño 2023.

13. Una vez procesadas todas las evaluaciones, los datos serán enviados a tu validador por correo electrónico, y te avisaremos si todas las evaluaciones han sido aprobadas, o si deberás realizar algún cambio. El mismo, deberás consensuarlo con tu validador.

14. Una vez validadas todas las evaluaciones deberás imprimirlas desde el botón que se encuentra debajo del listado, mantener la entrevista de devolución con cada integrante de tu equipo y enviar firmadas las evaluaciones a Recursos Humanos a través de tu Referente y/o Socio/a de Recursos Humanos.

Evaluación 8 - GESTIÓN MUNICIPAL

<input type="checkbox"/>	Nro. Leg.	Nombre				
<input type="checkbox"/>	14352	Juana Perez		D		
<input type="checkbox"/>	15432	Juan Perez		C		

Imprimir formulario de evaluación

EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO 2023 GESTIÓN MUNICIPAL

Empleado/a: Juana Perez
Evaluador/a: Carlos Farias

Fecha: 12 de Marzo

Dependencia: Administración
Secretaría: Recursos Humanos

Resultado: Desempeño a Nivel Esperado

Detalle por competencias:

Orientación al Público	A
Orientación a Resultados	D
Priorización de la Calidad	B
Adaptabilidad	C
Organización y planificación	C
Análisis de la información	C
Resultado Global	C

Juana Perez

Carlos Farias

