

DICCIONARI COMPETÈNCIES

ASB



ÀREA
D'ALIANCES,
INNOVACIÓ I
GOVERN INTERN

AJUNTAMENT
SANT BOI
DE LLOBREGAT

Servei de Recursos Humans

Unitat d'Anàlisi i Desenvolupament

Introducció

A l'Ajuntament de Sant Boi de Llobregat som conscients de la importància que té la formació i el desenvolupament professional de totes les persones que formen part de la nostra organització.

És per això que tradicionalment ha volgut oferir una àmplia oferta formativa ajustada a les necessitats de les persones i dels diferents col·lectius, atenent a la gran diversitat de perfils professionals.

I en aquest recorregut com a ens local de referència, ha estat la vostra confiança en la nostra aposta per les persones, el què ha esdevingut un eix vertebrador per fer palès el nostre talent com a organització.

En la nostra mirada de futur per donar sentit al nostre compromís de treballar des de les persones, i per a les persones, era important donar un pas endavant en el nostre model.

I el Servei de Recursos Humans, ha volgut contribuir amb una exhaustiva revisió del Diccionari de Competències pel període 2022-25, per dissenyar un marc comú de treball que, alhora, sigui funcional i útil per les persones, els equips i el conjunt de la nostra organització. I molt especialment en el context de la implantació del Pla de Carrera Professional.

És per aquest motiu que el nou Diccionari de Competències ASB, recull les nostres 10 competències transversals, amb la relació de capacitats i habilitats necessàries per al seu assoliment.

I el que és més important.

En la seva elaboració hem tingut el nostre futur sempre present amb el Propòsit ASB: "Acompanyar a les persones en el nostre servei a la ciutadania per a contribuir al benestar de la comunitat".

Què és un Diccionari de Competències?

El Diccionari de Competències és un document que presenta el conjunt de competències.

Es defineixen conceptualment per a entendre el seu significat i es descriuen per comprendre la seva transcendència a la pràctica.

És un element essencial en la gestió del talent, complementari a altres mirades i formes de direcció, i que serveix per reduir la complexitat en l'avaluació de l'acompliment, centrant el procés en les persones i el seu desenvolupament.

Com s'ha construït

Hem identificat de forma participativa les competències clau més valorades pels grups funcionals de les persones amb rol de personal avaluador. I hem integrat totes les competències derivades de l'enquesta per a la construcció del nou Codi Ètic.

Addicionalment, s'ha considerat també la nostra visió estratègica, per alinear i integrar aquelles capacitats i habilitats essencials per ocupar-nos del nostre futur junts.

Les quals tenen com a objectiu principal, promoure, entre d'altres, el desenvolupament de capacitats i habilitats vinculades a l'adopció de noves tecnologies, i altres formes d'organització del treball.

Quin tipus de competències hi ha al diccionari?

El nostre Diccionari de Competències ASB està integrat per 10 competències transversals. És a dir, són competències comuns per a tots els grups funcionals del Pla de Carrera Professional i no estan vinculades de forma directa a l'expertesa tècnica¹.

¹ El 75,71% del personal avaluador atribueix més importància pel desenvolupament professional a les competències transversals.

L'únic criteri diferenciador, ha estat el seu anivellament per determinar el grau d'assoliment desitjable per a cada grup funcional.

En què a major responsabilitat funcional a l'organització, major és el nivell competencial exigít. I el qual s'ha ordenat de menor nivell competencial (1) a major (4).

En cada cas amb un total de 4 elements, que donen suport i orienten a l'avaluació de cada competència en cada nivell.

Què aporta de diferent el Diccionari de Competències de l'ASB?

No es tracta d'un marc competencial tancat. Estem oberts a acompanyar-te en la teva carrera professional i volem que tu siguis el protagonista del teu propi desenvolupament professional.

I tant és així que si vols incloure una nova competència en el teu Pla de Desenvolupament Individual (PDI), per substituir-ne alguna en què hagis consolidat el màxim nivell corresponent pel teu grup funcional, podem fer-ho.

Només et demanem que ens escriguis a carreraprofessional@santboi.cat quan realitzis la teva autoavaluació per tenir temps de contrastar-ho amb el teu o la teva avaluador/a.

Relació de Grups Funcionals i Nivells de Desenvolupament Competencial

Grup funcional	Nivell
Administratiu	1
Subalterns	1
Brigades	1
Escoles Bressol	1
Tècnic (Grup A1)	2
Tècnic (Grup A2)	2
Tècnic (Grup C1)	2
Polícia	2
Comandaments	3
Directius	4

Camps Semàntics

[AR]	Art
[CO]	Comunicació
[FL]	Filologia
[FI]	Filosofia
[LC]	Lèxic Comú
[PE]	Pedagogia
[PS]	Psicologia
[SO]	Sociologia
[ECT]	Teoria Econòmica

Abreviatures

[adj.]	adjectiu
[f.]	femení
[intr.]	intransitiu
[m.]	masculí
[tr.]	transitiu
[v.]	verb

A-Z

<i>aprenentatge actiu i transferència de coneixement.....</i>	<i>7</i>
<i>cooperació i treball en equip.....</i>	<i>9</i>
<i>empatia.....</i>	<i>11</i>
<i>escolta activa i comunicació.....</i>	<i>13</i>
<i>flexibilitat i gestió del canvi</i>	<i>15</i>
<i>gestió i adopció de les tecnologies.....</i>	<i>17</i>
<i>innovació i creativitat.....</i>	<i>19</i>
<i>intel·ligència i cura emocional.....</i>	<i>21</i>
<i>orientació a l'assoliment i servei a les persones.....</i>	<i>23</i>
<i>planificació flexible i organització</i>	<i>25</i>

- A -

aprenentatge actiu i transferència de coneixement

Definició

aprenentatge: *m.* [LC] [SO] [PE] Acció d'aprendre; **aprendre:** [SO] Procés pel qual un individu, un grup, o una col·lectivitat, adquireixen trets o complexos culturals, tals com el llenguatge, les normes, les creences o les regles de conducta **actiu:** *adj.* Que implica acció; *adj.* [LC] Donat a l'acció, diligent. **transferència:** Acció de transferir, efecte. Portar o traslladar alguna cosa d'un lloc a un altre **coneixement** [tàcit] no registrat, amagat i sense declarar, que posseeix tota persona; *adj.* [LC] Es deixa endevinar sense ésser expressat formalment; **coneixement** [explícit]: informació que es pot reconèixer, emmagatzemar i compartir.

Descripció de la competència

És la capacitat per aprendre de forma autònoma i permanent al llarg de la vida professional, adquirint noves capacitats i habilitats derivades tant del desenvolupament de coneixement explícit, com tàcit, i el derivat de la pròpia experiència.

La competència implica l'habilitat per mostrar inquietud i curiositat constant per aprendre o saber-ne més. Contempla l'afany de posar en pràctica i ampliar els coneixements tècnics, professionals o de gestió, així com transferir aquells coneixements relacionats amb el treball. La persona continua desenvolupant-se i adquirint nous coneixements "a motu propi".

Pregunta clau

És espectador o protagonista del seu procés d'aprenentatge actuant amb **curiositat** per aprendre i transmetre coneixements?

Enllaça amb [#escoltaactiva](#) [#comunicació](#) [#innovació](#) [#creativitat](#) [#gestióiadopciótecnologies](#).

Nivells de la competència

1 Manté i comparteix coneixements

És proactiva en la recerca i adquisició de coneixements per mantenir-se al dia en les noves eines, mètodes, enfocaments, matèries i tecnologies, pròpies del seu àmbit de treball. Utilitza els seus coneixements per resoldre dubtes i respondre a les preguntes de les altres persones. Té inquietud per conèixer el que té al seu entorn immediat i mostra curiositat i interès en el seu aprenentatge, així com per les novetats que poden afectar al seu dia a dia concretant les fonts d'informació.

2 Amplia i ofereix coneixements

No es limita a ser un expert en el seu àmbit, sinó que **té curiositat** i busca altra informació, es documenta i indaga en altres matèries que no coneix. Divulga i posa en pràctica els coneixements que va adquirint amb l'experiència en el lloc de treball. Com experta en la seva matèria, actua com a suport, oferint i transmetent els seus coneixements als altres. Pregunta a persones expertes per aprofundir en els seus coneixements i millorar-ne la qualitat.

3 Investiga i difon noves pràctiques i/o coneixements

Fa difusió de noves pràctiques relacionades amb les tecnologies i/o metodologies en l'organització. Indaga en totes les fonts per obtenir la informació clau que li permetrà tenir una idea clara de tendències i novetats que afectin a la prestació de serveis. Recorre a persones que no estan personalment involucrades en la situació per tal de conèixer la seva perspectiva, experiència, opinió. Realitza un esforç addicional a través d'un treball sistemàtic en un temps limitat per obtenir la millor informació possible i investiga, fins i tot amb fonts inusuals.

4 Genera i comparteix informació i coneixement

Genera i dinamitza continguts, publicacions, articles, entre d'altres, tant a revistes tècniques o especialitzades com en xarxes socials professionals. Posa en marxa, personalment, procediments, tècniques o sistemes que permetin recollir informació diferent de forma habitual. Extreu coneixements tant de dins com de fora de l'organització per tenir una àmplia visió de futur. Demostra un coneixement profund de les tecnologies i/o metodologies que poden influir en la seva Àrea o Servei, posicionant-se com referent a l'organització.

- C -

cooperació i treball en equip

Definició

cooperació: [SO] Acció de col·laborar entre els membres d'un grup social per a la consecució d'un fi. **treballar:** v. *intr.* [LC] emprar-se físicament o mentalment amb un esforç sostingut en l'execució d'alguna cosa, especialment de quelcom que hom fa principalment pel guany que en prové, per l'obligació que té de fer-ho pel seu càrrec, la seva professió; **en equip:** m. [LC] Grup de persones organitzat per a un objecte determinat; [LC] Formant un equip, en col·laboració coordinada amb altres persones.

Descripció de la competència

És la capacitat per Integrar-se, col·laborar i coordinar-se de forma activa en un grup de treball per tal d'assolir els objectius comuns necessaris per a una bona prestació del servei, i en què el grup de persones treballa en processos i tasques compartides. Perquè aquesta competència sigui efectiva, la intenció ha de ser genuïna.

La competència implica l'acció de col·laborar amb altres, formar part d'un grup, treballar junts, com a oposat a fer-ho individualment o competitivament. i implica construir una xarxa efectiva amb persones, de dintre i de fora, de l'organització.

Pregunta clau

És membre actiu de l'equip i actua com a **facilitador/a** pel seu òptim funcionament a nivell de les tasques, emocions i relacions?

Enllaça amb [#flexibilitat](#) [#gestiodelcanvi](#) [#innovació](#) [#creativitat](#) [#intel·ligenciaicuraemocional](#) [#orientacioassoliment](#) i [#serveialespersones](#)

Nivells de la competència

1

Mostra interès i predisposició per treballar en equip

Té una actitud positiva per col·laborar amb altres persones. Manté bones relacions amb els companys/es. Ajuda quan li demanen. Coopera amb actitud positiva en equips i dóna suport a les decisions d'aquests. És un "bon/a jugador/a d'equip".

2

Es coordina i comparteix informació amb l'equip proactivament

Manté els altres membres informats dels temes que els afecten (processos, esdeveniments, accions individuals, etc.). **Es coordina amb els companys/es** per assolir l'objectiu comú de l'equip. Escolta els companys/es, valorant sincerament les seves idees i experiència, per aprendre d'ells/es. Parla bé dels altres membres del grup, expressant expectatives positives respecte a les seves habilitats i aportacions.

3

Promou i genera la participació i col·laboració

Fomenta i promou la col·laboració. Anima i motiva les altres persones, fent-los sentir forts i importants. **Fomenta la participació i** aportació d'idees de tots els membres de l'equip. **Reconeix** públicament els mèrits dels membres del grup que han treballat.

4

Desenvolupa l'esperit d'equip

Fa accions per desenvolupar un clima de treball amistós i crear una experiència òptima pels seus col·laboradors/es. Fomenta l'esperit de cooperació amb la celebració de reunions periòdiques, crea **identitat** de l'equip i comparteix la visió estratègica. Resol els conflictes que es poden produir dins de l'equip. Defensa la identitat i la bona reputació del grup enfront de tercers. Promou la cooperació entre diferents equips de treball de l'Àrea o Servei, i d'aquests amb l'organització.

- E -

empatia

Definició

empatia *f.* [PS] Facultat de comprendre les emocions i els sentiments externs per un procés d'identificació amb l'objecte, grup o individu amb el qual hom es relaciona.

Descripció de la competència

És la capacitat per escoltar activament, i l'habilitat d'entendre correctament els pensaments, emocions, sentiments o preocupacions dels altres, encara que no s'expressen verbalment o s'expressen parcialment.

La competència implica mesurar la creixent complexitat i profunditat que suposa tenir la capacitat d'entendre a les altres persones, i per tant comporta comprensió per generar una acció apropiada. És un element clau de la intel·ligència emocional juntament amb l'escolta activa i el suport emocional, que permeten reconèixer les emocions alienes i són capacitats i habilitats fonamentals en les relacions humanes en general.

Pregunta clau

És conscient dels pensaments i sentiments de les altres persones encara que no ho diguin, i **comprèn** les seves emocions?

Enllaça amb [#planificacioflexible](#) [#organitzacio](#) [#orientacioassoliment](#) [#serveialespersones](#) i [#intel·ligenciaicuraemocional](#).

Nivells de la competència

- 1 Filtra i interpreta la pròpia experiència quotidiana en la seva interacció amb les altres persones identificant sentiments i/o estats d'ànim

Escolta activament a les altres persones quan acudeixen a ella. Identifica els sentiments d'una persona en un moment concret. **Percep els estats d'ànim** de les altres persones. Fa preguntes per confirmar els missatges que li transmeten.

- 2 Comprèn els sentiments i la raó concreta de les necessitats de les altres persones per construir respostes a les seves necessitats

S'esforça i **mostra interès** amb accions per entendre els altres. Identifica els sentiments/estats d'ànim de les altres persones i la seva raó concreta. Comprèn el significat dels missatges no verbals com el to de veu o els gestos. Realitza preguntes per entendre les raons i els perquè dels sentiments/estats d'ànim.

- 3 És conscient de les dinàmiques que incideixen en l'estat emocional de les altres persones i integra les seves necessitats personals

Identifica les característiques generals, tant positives com negatives, de les altres persones. Entén el sentit i el perquè les altres persones no actuen en un moment concret d'una forma determinada, tot i que aquestes no ho expliquin o ho facin d'una forma imprecisa. És capaç de posar-se en el lloc de les altres persones i entén diferents perspectives. Aconsegueix que les altres persones segueixin les seves recomanacions i **utilitza la comprensió** dels seus sentiments.

- 4 Exerceix la seva funció amb responsabilitat i assertivitat, comprenent les raons de fons dels sentiments i/o estats emocionals de les altres persones, i integrant la realitat dels altres en la seva interacció

Detecta els problemes de fons dels altres encara que no siguin evidents, considerant la seva implicació en relació al conjunt de persones de l'Àrea o Servei. Comprèn les raons principals dels sentiments, preocupacions i comportaments individuals més arrelats, i la seva afectació en el conjunt de les persones de l'organització. **Proporciona una visió integradora**, completa i concreta del potencial i dels àmbits de desenvolupament de les altres persones, **per generar l'espai i temps necessari** per treballar-hi. És reconegut per les altres persones com una persona fiable, oberta i tolerant per compartir preocupacions o dificultats.

- E -

escolta activa i comunicació

Definició

escolta: *f.* [LC] aplicar atentament l'orella per percebre paraules; fer atenció a allò que diu (algú) **activa:** *adj.* Que implica acció. **comunicació** [SO] Acció i procés de transmetre un missatge, establint una relació i interacció socials. Interacció social establerta entre un emissor i un receptor, basada en l'intercanvi d'informacions.

Descripció de la competència

És **la capacitat de transmetre**, de fer conèixer alguna cosa a algú d'una manera clara i entenedora. La comunicació bidireccional implica escoltar de forma activa a l'altra persona per proporcionar una devolució expressant opinions, pensaments i sentiments defensant les necessitats de manera respectuosa.

La competència implica des de transmetre informació fins a entrar en relació d'idees o d'interessos interactuant amb l'interlocutor/a, i pot ser verbal o no verbal, oral i/o escrita, i adreçada a diferents públics. En el context de proporcionar i rebre devolució sobre la contribució, **també implica** donar valor afegit al nostre missatge, i augmentar l'efecte positiu per a que vingui de gust llegir-lo i escoltar-lo.

Pregunta clau

És capaç d'escoltar activament i **transmetre** la informació de forma entenedora i amb assertivitat per proporcionar valor al seu missatge?

Enllaça amb [#empatia](#) [#intel·ligenciaicuraemocional](#) [#gestióiadopciótecnologies](#) [#cooperacio](#) i [#treballenequip](#).

Nivells de la competència

1 Comunica la informació de forma clara

Transmet i comparteix la informació quan li demanen. Procura que totes les persones que estan involucrades en un problema o situació tinguin la informació pertinent. S'expressa de manera estructurada i clara. Adapta el seu llenguatge al nivell dels/les interlocutors/es. No fa servir tecnicismes davant de públic no especialitzat.

2 Comunica de forma clara i escolta per assegurar la seva comprensió

Transmet les seves opinions i informació d'una manera clara, dinàmica i coherent. S'assegura que el seu missatge és captat sense distorsions (utilitza mecanismes de seguiment propis). Escolta les opinions i preocupacions dels seus interlocutors establint **feedback** en la comunicació. Prepara curosament les dades de la seva comunicació o presentació.

3 Adapta la comunicació als interessos i característiques de l'interlocutor/a

Utilitza diferents canals i formes de comunicació adaptant el missatge i el medi en funció del interlocutor/a. Sap fer-se entendre i **crea les xarxes de relació necessàries** per obtenir la informació que és rellevant. Adapta el seu discurs per atraure l'interès de les altres persones. S'anticipa i es prepara per les reaccions de les altres persones.

4 Comunica en públic efectivament i pot interaccionar de forma efectiva

Es comunica adequadament en reunions, presentacions, etc. i sap establir vincles i relacions afectives amb altres persones perquè donin suport als objectius de l'Àrea o Servei. Té capacitat de convicció i **és capaç d'impactar positivament** en les altres persones. Utilitza experts/es o terceres persones per impactar. Exerceix la seva influència professional interna i externament, i tant personal com de forma digital, per fer visible l'organització i actuar com a Ambaixador/a de la Cultura ASB.

- F -

flexibilitat i gestió del canvi

Definició

flexibilitat: [ECT] Adequació del volum de treball a les necessitats de la producció, **flexible:** [LC] Prompte a acomodar-se, a la influència dels altres, a les circumstàncies. **gestió:** *tr.* Donar (a una cosa) una estructura orgànica, fer-la apta per a funcionar; *tr.* Arranjar, disposar convenientment. **canvi:** *m.* [FL] procés que converteix una descripció estructural en una altra de diferent en aplicar-li una regla.

Descripció de la competència

És l'**habilitat per** adaptar-se i treballar eficaçment en diferents i variades situacions i amb persones o grups diversos.

La competència **implica** entendre i valorar postures o punts de vista diferents, o bé adaptar el propi enfocament a mesura que la situació ho requereixi. També canviar o acceptar sense problemes els canvis en la pròpia organització o en les responsabilitats del lloc de treball.

Pregunta clau

És capaç de canviar el "xip" o deixar una tasca quan les circumstàncies canvien per **adaptar-se** a les necessitats de l'entorn?

Enllaça amb [#escolta activa](#) [#comunicacio](#) [#planificacioflexible](#) [#organitzacio](#) [#cooperació](#) [#treballenequip](#).

Nivells de la competència

1 Accepta la necessitat de ser flexible

S'adapta als canvis de l'entorn. Reconeix i comprèn els punts de vista de les altres persones. Mostra una bona **predisposició** per treballar amb diferents àrees i interlocutors/es. Està disposada a canviar les pròpies idees davant una nova informació o evidència contrària.

2 Aplica les normes amb flexibilitat i adapta el seu comportament amb proporcionalitat

Sap cedir en els seus propis plantejaments i objectius inicials quan la situació ho requereix. Adapta els procediments i **reacciona amb flexibilitat** davant "imprevistos" i obstacles que poden arribar a canviar significativament la seva feina. Pot treballar en diferents projectes de forma simultània, mostrant facilitat per adequar el seu comportament a les preferències d'altres persones, situacions o circumstàncies.

3 Fa canvis al seu àmbit d'actuació per adaptar-se

Adequa els objectius o projectes a la situació de mercat i a l'entorn al qual s'enfronta. Qüestiona el "statu quo" i **implica a altres persones en el procés de canvi**. Impulsa noves metodologies, enfocaments o formes de fer les coses, predicant amb l'exemple. Defineix àrees de canvi, proposa noves maneres d'actuar, amb una visió explícita dels canvis i detallant la informació

4 Adapta la seva estratègia

Promou i implementa canvis en els processos o productes per adaptar-se als canvis de l'entorn i les circumstàncies de l'Àrea o Servei. Aplica **de forma flexible** els plans i pressupostos per adaptar-se als canvis en l'entorn i les circumstàncies. Fa arribar la visió del canvi a totes les parts implicades. Fomenta i aprofita la diversitat d'opinions, enfocaments i criteris davant una situació determinada. Fa que altres estructures participin en el procés de canvi i obtingui recolzament de persones que el poden ajudar a fer-lo realitat. Qüestiona el "statu quo" comparant-lo amb una visió de canvi.

- G -

gestió i adopció de les tecnologies

Definició

gestió: *tr.* Donar una estructura orgànica, fer-la apta per a funcionar; *tr.* Arranjar, disposar convenientment. **adopció:** Fer algú seu (el parer, l'opinió, etc., d'un altre). Adoptar un criteri. **tecnologia:** Conjunt dels coneixements propis d'una art industrial o d'un ofici mecànic. **tecnologies de la informació i la comunicació** Conjunt de tecnologies utilitzades per a processar, transmetre i emmagatzemar informació en format digital.

Descripció de la competència

És la **capacitat per** dominar els coneixements, habilitats i actituds de l'àmbit de les tecnologies per adaptar-se de manera dinàmica a un entorn tecnològic i digital canviant.

La competència implica l'habilitat per adaptar-se de manera dinàmica a l'entorn a través de l'adopció de les noves tecnologies industrials, mecàniques o digitals, incorporant les noves aplicacions en el procés d'aprenentatge i desenvolupament professional, i coneixent els conceptes essencials de la societat de la informació, la cultura digital i les bones pràctiques en aquest àmbit.

Pregunta clau

Està obert/a en l'**adopció** de noves tecnologies **que impliqui noves formes d'organització** del treball?

Enllaça amb [#aprenentatgeactiu](#) [#transferenciaconeixement](#) [#flexibilitat](#) [#gestiocanvi](#) [#innovacio](#) i [#creativitat](#).

Nivells de la competència

1 Conèixer i aplicar les tecnologies en el desenvolupament de les seves tasques

Utilitza les eines tecnològiques i digitals per la realització operativa de la seva feina, processament de textos, fulls de càlcul i correu electrònic, respectant les normatives de seguretat establertes. Coneix i aplica amb disciplina els procediments i recomanacions provinents de les persones amb coneixement especialitzat i del servei de sistemes de la informació. Està al corrent i **adopta totes les novetats tecnològiques** per al desenvolupament de les seves tasques. Fa ús amb correcció de les aplicacions informàtiques i les adopta com a recurs per trobar solucions de manera autònoma.

2 Actuar amb efectivitat, adaptabilitat i autonomia respecte a les tecnologies per obtenir, produir, organitzar i/o presentar informació

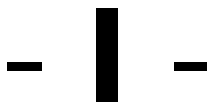
La seva participació en l'entorn tecnològic i digital és activa i cívica, especialment en relació a les eines de navegació i comunicació en el món digital. Manté interès en mantenir i desenvolupar noves habilitats pel tractament de dades i de la informació escrita per a una presentació de continguts òptima. Es manté actualitzat en les noves aplicacions tecnològiques que es van posant a la seva disposició. **Utilitza i aprofita totes les potencialitats** d'aquelles aplicacions tecnològiques del seu àmbit.

3 Capacitat d'utilitzar en totes les seves possibilitats les tecnologies, així com impulsar o fomentar l'ús d'aquestes en altres àmbits o persones a través de l'assessorament

Utilitza les tecnologies per incorporar millores en els serveis i/o tràmits del seu àmbit. Coneix eines i recursos vinculats a les tecnologies per difondre coneixement específic del seu àmbit. **Promou la introducció de les tecnologies** a tota l'organització. Forma i assessora altres persones en matèria de tecnologies.

4 Innovar, compartir i donar suport a les tecnologies i introduir millores tant en el seu àmbit com en el de l'organització en general

Domina plenament el **llenguatge, vocabulari i usos de les tecnologies** d'una manera global. Dissenya i prototipa aplicatius de fàcil ús que suposen una millora en l'eficiència i eficàcia de l'organització.



innovació i creativitat

Definició

innovació: acció d'innovar; **innovar:** v. *tr.*, Introduir novetats (en alguna cosa).

creativitat: [AR] [LC] [CO] *f.* Capacitat de crear amb l'intel·lecte o la fantasia. **crear:** v. *tr.* [LC] Fer, compondre una obra o quelcom que abans no existia. Fer de no res.

Descripció de la competència

És la capacitat per respondre als estímuls de l'entorn tot generant noves idees i solucions, proposant i aplicant millores per pròpia iniciativa i estimulants l'experimentació.

La competència implica l'habilitat per obrir-se a noves idees i perspectives contrastant fets amb la nova informació, tot mantenint una actitud creativa, curiosa, flexible i àgil per proposar millores en el context del lloc de treball i en relació a la resta de l'organització.

Pregunta clau

Dóna un enfocament innovador al seu treball i/o **mostra capacitat per crear propostes** originals i disruptives per millorar el servei?

Enllaça amb [#aprenentatgeactiu](#) [#transferenciaconeixement](#) [#flexibilitat](#) i [#gestiocanvi](#).

Nivells de la competència

1 Té la ment oberta a noves perspectives

Està **oberta a noves idees** generades pels altres persones. Accepta les idees innovadores tot i que suposin un cert risc. És atrevida en tot allò relacionat amb la innovació, sense bloquejar les idees noves de les altres persones. És flexible davant les noves propostes de l'entorn.

2 Qüestiona la metodologia convencional del treball

Està preparada per provar i **experimentar amb noves solucions** i per seguir un enfocament poc ortodox. Genera solucions variades als problemes. És capaç de sortir de la metodologia convencional, tot i que suposi un risc. Està preparada per veure més enllà de la informació disponible i dels propis coneixements, per tal de trobar solucions.

3 Demostra sensibilitat i crea nous conceptes dins l'entorn

És innovadora i creativa quan dóna noves solucions. Troba noves maneres de fer les coses davant de problemes actuals i planteja alternatives. Considera allò radical o poc convencional tot i que suposi **assumir riscos**. Supera els models preestablerts i pensa de forma oberta més enllà de la informació disponible.

4 Genera un ambient creatiu a la seva àrea i/o Organització

Surt del marc establert a l'hora d'identificar els problemes i noves solucions, per combinar-ho amb tècniques sinèrgiques o de pensament lateral, entre d'altres. **Fomenta les noves idees** a la seva Àrea o Servei, i a l'equip de col·laboradors/es. Genera models que facilitin l'anàlisi i resolució de problemes proposant solucions amb d'altres persones de l'organització.

intel·ligència i cura emocional

Definició

intel·ligència: [FI] i [PS] Capacitat de l'home per a comprendre el món de les relacions i prendre'n consciència, per a resoldre situacions noves mitjançant unes respostes també noves o per a aprendre a fer-ho; **cura:** Atenció a vetllar pel bé o pel bon estat d'algú o d'alguna cosa, a fer alguna cosa com cal; **emocional:** *adj.* Relatiu o pertanyent a l'emoció o a l'emotivitat.

Descripció de la competència

És la capacitat de reconèixer les emocions pròpies i alienes per gestionar la nostra resposta emocional. És el conjunt d'habilitats que permeten una major adaptabilitat de les persones davant situacions determinades i especialment en el moment de fer front els canvis.

La competència implica l'habilitat per tenir cura emocional d'un mateix, de les persones treballadores i usuàries dels serveis de l'organització que constitueix la nostra comunitat. És tracta de fer possible i generar espai per a l'alegria, la calma, el bon ambient de treball i la sensació d'excel·lència.

Pregunta clau

És **conscient de les seves emocions** i de l'impacte que genera en altres persones per tenir cura de com les controla i les regula?

Enllaça amb [#cooperacio](#) [#treballenequip](#) [#empatia](#) [#escoltaactiva](#) i [#comunicacio](#)

Nivells de la competència

- 1 És capaç de reconèixer i identificar les pròpies emocions en el moment en què les està experimentant

Es “sintonitza” per **prendre consciència** dels propis sentiments, detectant signes interns d'alerta per reconèixer com els seus pensaments i/o sentiments l'estan afectant personal i professionalment, així com la seva influència en el seu acompliment i el desenvolupament de les seves funcions.

- 2 És capaç de reconèixer els canvis que s'estan produint i té l'habilitat de controlar-los

Sent les emocions de forma conscient, comprenent les perspectives de les altres persones, i **centrant-se en els aspectes positius** de les altres persones, situacions i esdeveniments que succeeixen en el seu entorn més proper.

- 3 Manté la calma davant dels esdeveniments que poden produir alteracions emocionals

Guia la seva atenció, del seu equip i de l'organització sabent quan enfocar-se cap endavant, quan atendre a les altres persones i quan **focalitzar-se** cap enfora per obtenir una visió més àmplia.

- 4 És capaç d'autorregular-se emocionalment i mostra capacitat d'adaptació

És capaç de **mantenir el control** de les seves emocions i impulsos, i la seva eficàcia en condicions estressants i/o hostils. Cultiva la flexibilitat per gestionar el canvi amb sensibilitat, equilibrant les múltiples demandes de la seva Àrea o Servei i adaptant-se a les noves situacions amb idees “fresques”.



orientació a l'assoliment i servei a les persones

Definició

orientar: v. tr. [LC] Determinar la direcció que s'ha de seguir. tr. [LC] Indicar (a algú) la direcció, el camí, que ha de seguir. tr. [LC] Informar (algú) de l'estat d'un afer perquè sàpiga manejar-s'hi. **assolir, aconseguir:** v. tr. [LC] Arribar a fer allò que es proposa (objectius) i a obtenir allò que desitja (resultats). **servei:** m. [LC] Acció de servir o ésser útil a algú. Activitat o programa dedicat a millorar el benestar de persones i de grups mitjançant l'articulació de diversos valors i interessos. **persona social:** [PS] [SO] Persona humana que tendeix a l'associació i a l'encontre amb els altres per tal de cobrir les necessitats.

Descripció de la competència

És la capacitat per centrar-se i prioritzar el descobriment o satisfacció de les necessitats de les persones com un element catalitzador de la qualitat del servei personal que es presta i en les relacions internes de l'organització.

La competència implica l'habilitat per satisfer les necessitats de les persones, i un desig d'ajudar-les, alineant-les amb l'assoliment dels objectius i consecució dels resultats.

Pregunta clau

Actua orientat al servei per **contribuir al benestar** de persones donant resposta a les seves necessitats **i s'esforça per assolir els objectius?**

Enllaça amb [#gestióiadopciótecnologies](#) [#planificacioflexible](#) [#organització](#) [#treballenequip](#) [#empatia](#) i [#cooperacio](#).

Nivells de la competència

- 1 Vol fer bé el treball i manté una comunicació fluïda fent seguiment de les necessitats de les persones

Respon a les preguntes, queixes o problemes que les persones treballadores i usuàries li plantegen. Ofereix informació útil i les manté informades del seu avenç. Manté una comunicació permanent amb les persones per conèixer les seves necessitats i el seu nivell de satisfacció, sense perdre de vista els objectius a assolir. Dóna un servei de **proximitat amb les persones**.

- 2 Es preocupa per les persones i crea els seus propis estàndards en el treball

Es responsabilitza d'esmenar els problemes de les persones per aconseguir els objectius establerts per l'organització. **Resol amb agilitat** i manté una actitud de **total disponibilitat**, especialment quan les persones travessen períodes difícils. Fa més del que s'espera en benefici de l'excel·lència del servei, i utilitzant (si cal) noves formes d'organització del seu treball. És perseverant per aconseguir els objectius, i mostra eficiència optimitzant els recursos i el temps disponibles.

- 3 Millora el rendiment i es fixa objectius ambiciosos ² per abordar les necessitats de fons de les persones

Coneix les necessitats de les persones i del seu equip, busca informació sobre les seves veritables necessitats i fa canvis específics en el sistema de treball, o en els seus propis mètodes, per aconseguir millores específiques. **S'anticipa, assessora i dóna les alternatives** que millor s'adapten a les seves necessitats. S'esforça per assolir els objectius i superar les expectatives buscant l'excel·lència i la millora contínua.

- 4 Té perspectiva per prendre decisions en el present amb l'objectiu de buscar el màxim "benefici" per a les persones al llarg termini

Treballa amb una perspectiva de llarg termini per resoldre els problemes de les persones de la seva Àrea o Servei sacrificant (si cal) "l'avui pel demà". **Estableix prioritats i objectius fent seguiment** de la seva consecució periòdicament. Realitza anàlisi cost-benefici en la presa de decisions. Fa contínues referències al benefici potencial, a la rendibilitat o l'anàlisi cost-benefici analitzant els resultats de la seva Àrea o Servei i assumint riscos calculats.

² Hi ha d'haver un 50% de possibilitats d'assolir l'objectiu, cosa difícil, però no impossible.

- P -

planificació flexible i organització

Definició

planificació: *f.* [LC] Acció de planificar; l'efecte. **planificar:** *v. tr.* [LC] Organitzar o dirigir quelcom segons un pla determinat. **flexible:** [LC] Prompte a acomodar-se, a la influència dels altres, a les circumstàncies; *adj.* [LC] Que fàcilment pot ser capaç d'ésser torçat sense rompre's **organització:** *f.* [LC] Manera d'estar organitzada una cosa. **organitzar:** *tr.* Donar (a una cosa) una estructura orgànica, fer-la apta per a funcionar. Arranjar, disposar convenientment.

Descripció de la competència

És la capacitat per prioritzar i establir línies d'actuació, optimitzant recursos que garanteixin l'acompliment dels resultats esperats mitjançant una gestió eficaç del propi treball i del de les persones del seu equip.

La competència implica la capacitat per adoptar noves formes de treball, capacitat de priorització i delegació de tasques, així com la concreció dels plans i organització de recursos necessaris per assolir un nivell òptim d'acompliment.

Pregunta clau

Gestiona el temps i organitza el treball amb eficàcia considerant a la resta de persones, i incloent les necessitats en el curt, mig i llarg termini?

Enllaça amb [#intel·ligenciaicuraemocional](#) [#orientacioassoliment](#) [#serveialespersones](#) [#innovacio](#) i [#creativitat](#).

Nivells de la competència

1 Organitza el seu propi treball i tracta de prioritzar les seves activitats

Organitza les diferents activitats a realitzar establint un ordre lògic en la seva execució. Manté l'ordre físic de la documentació del seu entorn de treball per ser més operatiu/va, seguint una sistemàtica de treball. Treballa amb els recursos que té a la seva disposició de manera eficaç. **Prioritza de forma adequada** les diferents tasques a realitzar en funció de la seva importància i urgència.

2 Programa activitats amb anticipació, tenint en compte els recursos necessaris

Realitza una programació d'activitats establint terminis per treure el millor profit del seu temps. Es coordina amb els companys/es per assolir l'objectiu comú de l'equip. Escolta els companys/es, valorant sincerament les seves idees i experiència, per aprendre d'ells/es. Parla bé dels altres membres del grup, expressant expectatives positives respecte a les seves habilitats, aportacions, etc.

3 Planifica i organitza les activitats i recursos a mitjà i llarg termini

Programa i coordina les tasques assignant persones i establint els terminis, a efectes d'optimitzar el rendiment i donar la millor resposta possible als requeriments de la situació. **Clarifica els rols, objectius i responsabilitats** amb els seus companys/es, col·laboradors/es i superiors/es per garantir l'acompliment de la planificació. Preveu les necessitats dels recursos humans i materials necessaris per complir els objectius definint els plans d'acció en base a uns objectius, amb una adequada coordinació, control i seguiment de les accions a realitzar a mitjà i llarg termini. Té en compte les possibles desviacions i la forma d'ajustar la seva pròpia planificació.

4 Avalua i integra plans, objectius i recursos amb una visió global organitzativa, involucrant altres persones

Planifica un conjunt de projectes i/o plans estratègics, on coordina de manera efectiva els diferents recursos, sense perdre la visió global i de conjunt. Avalua de forma global i coherent les implicacions que suposa la seva planificació per altres Àrees i Serveis. Integra de manera eficient recursos de diferents departaments i unitats en la seva planificació. Organitza i reorganitza els diferents recursos al seu càrrec a efectes d'aconseguir millor eficàcia i eficiència de la seva Àrea o Servei.

El Mapa de Competències ASB

Relació de capacitats i habilitats clau pel desenvolupament de competències

	aprenentatge actiu i transferència coneixement	cooperació i treball en equip	empatia	escolta activa i comunicació	flexibilitat i gestió del canvi	gestió i adopció de les tecnologies	innovació i creativitat	intèl·ligència i cura emocional	orientació a l'assoliment i servei a les persones	planificació flexible i organització
#aprenentatgeactiu						#adopcio	#experimentacio			
#transferencia				#transmetre		#promocio				
#cooperacio								#regulacio	#resolucio	
#treballenequip					#predisposicio		#sinergies			
#empatia								#consciencia	#proximitat	#claredat
#escoltaactiva			#interes					#autocontrol		
#comunicacio		#coordinacio	#percepcio			#llenguatge				
#flexibilitat				#adaptacio						#temporitzacio
#gestiodelcanvi		#identitat								#estrategia
#adopcio tecnologies	#proactivitat						#obertura			
#gestio tecnologies	#difusio				#implicacio					
#creativitat	#continguts				#implementacio					
#innovacio	#curiositat				#adaptacio					
#intel·ligencia emocional			#integracio	#convicció						
#curaemocional		#reconeixement		#feedback						
#orientacio assoliment						#aprofitament				#prioritzacio
#serveipersones		#col·laboracio	#comprensio							
#planificacio flexible								#focus	#anticipacio	
#organitzacio							#assumpcio riscos		#responsabilitat	

