



Modelo de Transformación Institucional

Resultados del taller 6

Las capacidades de la organización



Taller 6

Capacidades
Perfiles críticos
Plantillas de personal
Dotación de recursos

Dentro de la estructura organizativa es fundamental una buena gestión de los recursos humanos orientados al conocimiento y desarrollo de las competencias, actitudes y aptitudes necesarias de los individuos de la organización, con el propósito de contribuir al logro de los objetivos de la misma.

Según las necesidades de la organización, se elaboran perfiles profesionales teniendo en consideración una serie de competencias, definidas estas, como una combinación de habilidades prácticas, conocimientos, motivación, actitudes, emociones, y otros comportamientos que permiten al trabajador obtener un desempeño competente, con el fin de conseguir un resultado exitoso en el trabajo.

Las competencias tenidas en consideración están clasificadas en:

- **Competencias básicas:** combinación de habilidades, atributos y comportamientos generales del personal en el puesto de trabajo.
- **Competencias de gestión:** capacidades, atributos y actitudes considerados esenciales para desempeñar las funciones correspondientes.
- **Competencias técnicas:** conocimientos y habilidades específicas al propio puesto.

Con la implantación de un sistema de gestión por competencias se desea conseguir:

1. Optimizar el personal de la organización con un sistema de selección de perfiles clave, adaptado a las necesidades y procesos de gestión de la misma.
2. Especificar los cometidos de las vacantes a cubrir y seleccionar a los candidatos mas adecuados, con el objetivo del aprovechamiento y desarrollo de los conocimientos y así poder potenciar sus fortalezas.
3. Reorientar, con mayores garantías, las carreras profesionales de los perfiles en un plan de recolocación facilitándoles una mayor adaptación a diferentes tipos de situaciones.

Para la definición de los perfiles críticos se realizarán los siguientes pasos:

1. Identificar los perfiles críticos en cada una de las unidades.
2. Analizar la participación de cada puesto de trabajo clave en los cometidos de la unidad.
3. Identificar las competencias necesarias para la participación de cada puesto de trabajo clave en la ejecución de los cometidos de la unidad.
4. Definir los perfiles críticos, como el conjunto de competencias principales de cada puesto de trabajo clave.
5. Especificar la formación básica, conocimientos específicos y experiencia previa para un adecuado desempeño del puesto.

Para asegurar la correcta definición de los perfiles críticos, se comprobarán los siguientes puntos:

1. Se han analizado los perfiles que son críticos para el funcionamiento de la organización.
2. Se han identificado y priorizado correctamente las competencias necesarias según los cometidos.
3. Las competencias, formación y experiencia especificadas para cada perfil son coherentes y realistas.

5 pasos para definir perfiles críticos

1. Identificar los perfiles críticos en cada una de las unidades.
2. Analizar la participación de cada puesto de trabajo clave en los cometidos de la unidad.
3. Identificar las competencias necesarias para la participación de cada puesto de trabajo clave en la ejecución de los cometidos de la unidad.
4. Definir los perfiles críticos, como el conjunto de competencias principales de cada puesto de trabajo clave.
5. Especificar la formación básica, conocimientos específicos y experiencia previa para un adecuado desempeño del puesto.

Servicio Atención al Ciudadano (BCN)



Servicio de Atención al Ciudadano



Responsable del Servicio

Capacidades

Cometidos de la unidad	Aplica	Competencias básicas							Competencias de gestión						Competencias técnicas					
		1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	1	2	3	4	5	6
Detección de necesidades Partes Interesadas	X	X	X	X			X			X				X		X	X	X	X	
Planificación de la Estructura	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X		X	X	X	X		X	X	X	
Planificación de procesos / servicios	X	X	X	X	X	X	X	X					X	X		X	X	X		X
Gestión Estratégica	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X				X	X		X	X	X	
Atención al ciudadano																				
Medición de la atención																				
Análisis de datos	X			X		X								X	X		X	X		X
Informes de evaluación	X	X		X		X		X						X	X		X	X		X
Definir proyectos de mejora	X		X	X	X	X	X	X		X	X			X	X		X	X	X	X
Peso		5	5	7	4	6	5	5	2	3	2	1	6	7	0	7	7	5	3	2



Secretaría General



Coordinadora de Servicios/Áreas

Capacidades

Cometidos de la unidad	Aplica	Competencias básicas							Competencias de gestión						XCompetencias técnicas					
		1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	1	2	3	4	5	6
Inspección de servicios	X	X	X	X	X			X			X	X	X	X				X	X	
Comunicación interna	X	X	X	X	X				X	X		X		X	X			X	X	
Gestión interna Coordinación subdirecciones generales	X	X	X					X	X		X	X		X			X	X		
Administración electrónica Desarrollo y soporte informático	X	X	X	X	X	x	X	X	X	X	X			X			X	X		X
Calidad Transparencia y Gobierno abierto	X	X		X	X			X		X	X	X					X	X	X	
Formación	X	X	X	X	X		X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X			X
Atención al ciudadano: telefónica, presencial, telemática	X	X	X		X		X	X			X	X	X	X	X	X	X		X	X
Mantenimiento edificio	X																X			
Prevención de riesgos laborales	X																			
Peso		7	6	5	6	1	4	5	4	4	6	6	3	6	3	2	4	5	4	3



Unidad de tratamiento social



Orientador social

Capacidades

Cometidos de la unidad	Aplica	Competencias básicas							Competencias de gestión						Competencias técnicas						
		1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	1	2	3	4	5	6	
Casar demanda en medios disponibles	X	X		X		X	X							X	X		X	X	X	X	
Investigación casos similares (gestión conocimiento)	X	X						X			X						X		X		
Análisis de los problemas	X						X							X		X	X		X		
Propuesta interlocutores (instituciones, etc) Facilita ofertas de empleo. Plan de integración.	X						X	X				X		X			X				
Comunicación con otras unidades	X	X				X	X					X				X					
Asesoramiento cuestiones administrativas (extranjería, renta, ayudas, etc) Facilitar permiso trabajo y residencia Inscribir en cursos de formación Si tiene acceso a internet: links de interés																					
Relación con los solicitantes	X	X					X							X	X					X	
Formar/mentorizar al demandante	X	X								X						X	X	X			
Elaboración de informes sobre actividad y casos	X	X		X										X					X	X	
Priorización de cometidos (en nº votos)		8					12							7		6	2		5		
Peso		6	0	2	0	2	5	2	0	1	1	2	1	5	2	4	5	2	5	0	



CLUB
EXCELENCIA
EN GESTIÓN

