

Evaluación de Desempeño 2018



Índice

1. Nuevo Modelo de Evaluación de Desempeño	3
2. La Evaluación de Desempeño y su Vínculo con los Subsistemas de Recursos Humanos	3
3. ¿Quiénes participan del Proceso de Evaluación de Desempeño?	4
4. ¿Qué evaluamos y cómo lo hacemos?	5
4.1. Competencias laborales	6
4.1.1. Escala de competencias	7
4.1.2. Calificación Final de la Evaluación de Competencias	8
4.2. Objetivos para Régimen Gerencial	9
4.2.1. Escala de Objetivos	9
4.2.2. Calificación de la Evaluación de Objetivos	10
4.3. Calificación Final para el Régimen Gerencial	10
5. Validación, Conversación de Devolución y Notificación	11
6. Anexo Competencias y comportamientos EVD 2018	12



1. Nuevo modelo de Evaluación de Desempeño

El proceso de **Evaluación de Desempeño** es la revisión anual del trabajo de los empleados, que **permite valorar** sus **contribuciones** y **detectar oportunidades** de mejora para su desarrollo laboral. A su vez, la Evaluación de Desempeño permite: identificar necesidades de capacitación, generar un espacio de comunicación entre el evaluado y el evaluador y promocionar en la Nueva Carrera Administrativa.

A partir de la implementación de la Nueva Carrera Administrativa, la **evaluación de desempeño** posee las siguientes características:



Orientada

Se evalúan **competencias distintas según el agrupamiento** en el que se encuentra cada persona.

Integral

El cálculo de la **calificación Final** se realiza considerando la cantidad de **competencias** calificadas de forma **positiva y negativa**.

Conceptual

La **escala** de calificaciones es **conceptual** y deja de ser numérica.

2. La Evaluación de Desempeño y su vínculo con los Subsistemas de Recursos Humanos

La **movilidad** es un aspecto fundamental en la Nueva Carrera Administrativa, ya que permite a las personas de planta permanente crecer y desarrollarse en su ámbito laboral.

Es por ello, que la **Nueva Carrera Administrativa** contempla como **mecanismo de crecimiento la promoción horizontal** (corrimiento de grado), ante el cumplimiento de los siguientes requisitos:

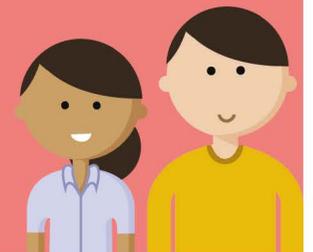


Tres evaluaciones de desempeño anuales positivas.



Créditos de capacitación determinados para cada agrupamiento.

Recordá que a partir del año 2017, la Evaluación de Desempeño cuenta para la promoción de grado.



Nota: La Evaluación de Desempeño aplica a las personas de planta permanente contempladas en la Nueva Carrera Administrativa y al régimen gerencial, conforme a la siguiente normativa: Decreto N° 304-2018

En este sentido, la Evaluación de Desempeño permite detectar **oportunidades de mejora** para el desarrollo laboral y establecer necesidades de capacitación.



Además, el **resultado de la calificación Final** permite tener la oportunidad de acceder a distintos incentivos y beneficios, tales como suplemento “**Bonificación Extraordinaria**” y **becas de estudio**.



Asimismo, **tiene una relación directa con la ocupación de cargos de Régimen Gerencial y Jefaturas de Carrera Administrativa**, ya que la obtención de una Evaluación de Desempeño negativa conlleva al cese de la Función.



Por último, **implica** la posibilidad de **transferencia al Registro de Agentes en Disponibilidad (RAD)** ante la obtención de **dos Evaluaciones de Desempeño negativas** consecutivas o tres alternadas en un plazo de cinco años.

3. ¿Quiénes participan del Proceso de Evaluación de Desempeño?

En el proceso de Evaluación de Desempeño participan **tres** actores Fundamentales:



El **evaluado** es la persona que será evaluada en el desempeño de sus Funciones, siempre que el mismo hubiere prestado servicio efectivo duramente **al menos 6 meses** en el período de evaluación correspondiente.



El **evaluador** es el jefe directo del evaluado o el que resulte designado por la Autoridad Superior.



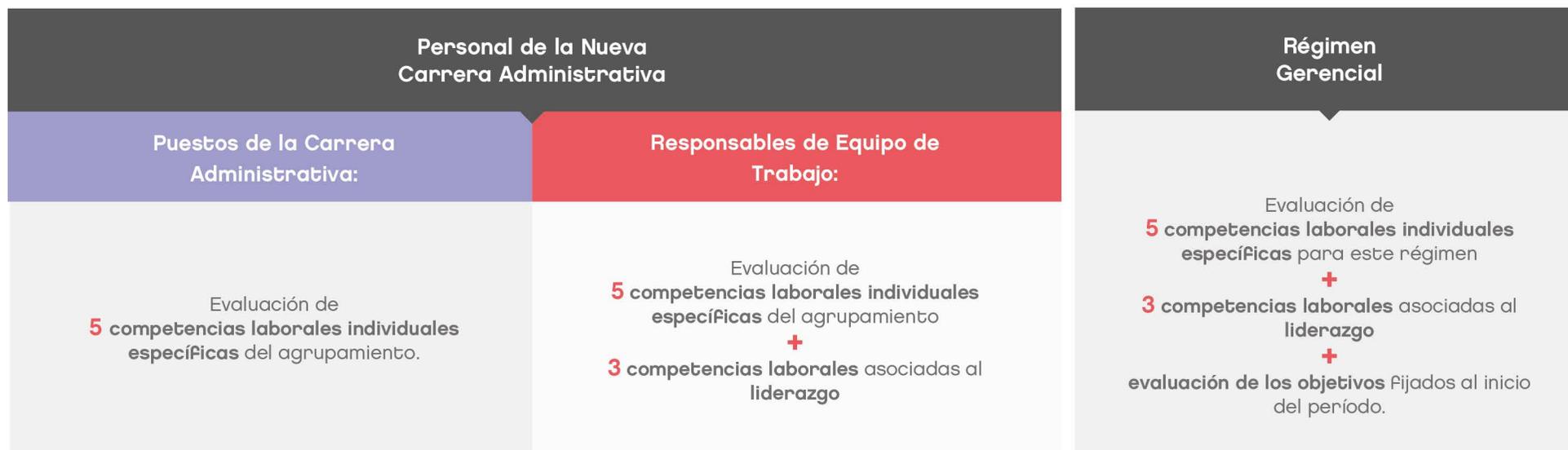
El **validador** es la Autoridad Superior de la repartición (con jerarquía no inferior a Director General), es el responsable de prestar conformidad a la evaluación de desempeño de cada persona.

Las Figuras de evaluador y validador podrían coincidir en una misma persona*.

*En el caso del Ministerio de Salud, podrá ser validador el/la directora/a de cada Hospital, en los establecimientos escolares, podrá ser validador el/la Director/a de los mismos. En caso de ausencia, será validador el Sub Director del Hospital o Vicedirector de Escuela. En el caso de las Comunas será validador el presidente de la Junta Comunal.

4. ¿Qué evaluamos y cómo lo hacemos?

A partir de la implementación de la **Nueva Carrera Administrativa** existe un Formulario de evaluación para cada agrupamiento con competencias específicas para calificar. Según la situación de revista del evaluado, se califica:



4.1. Competencias laborales

Agrupamientos	Competencia 1	Competencia 2	Competencia 3	Competencia 4	Competencia 5
 Atención al Ciudadano	Conocimiento de procesos y procedimientos	Adaptabilidad/ Flexibilidad	Orientación al Servicio	Comunicación	Conciencia de su rol como Servidor Público
 AyE Músicos	Conocimiento y estudio de las obras	Habilidades de interpretación, técnica y rendimiento	Comportamiento escénico en función y ensayos	Comunicación grupal	Conciencia de su rol como Servidor Público
 AyE Escenotécnicos	Conocimiento de la tarea y /u oficio	Cuidado de las herramientas y espacio de trabajo	Creatividad e innovación	Comunicación	Conciencia de su rol como Servidor Público
 Emergencias	Conocimiento de la tarea y técnicas de aplicación	Actuación en situaciones de riesgo/ emergencia	Cooperación	Comunicación	Conciencia de su rol como Servidor Público
 Inspección	Conocimiento técnico y normativo	Adaptabilidad	Atención al detalle	Comunicación	Conciencia de su rol como Servidor Público
 Serv. Grales. y Mantenimiento	Conocimiento de la tarea y/u oficio	Cuidado de las herramientas y espacio de trabajo	Administración del tiempo	Comunicación	Conciencia de su rol como Servidor Público
 Act. de Asist. a la Salud y Apoyo Soc.	Conocimiento técnico y de protocolos	Empatía	Administración de la tarea	Comunicación	Conciencia de su rol como Servidor Público
 Tec. de la Info. y las Comunic.	Conocimientos de tecnologías de información	Creatividad e innovación	Orientación a la calidad	Comunicación	Conciencia de su rol como Servidor Público
 Gestión Gubernamental	Conocimiento técnico y normativo	Trabajo colaborativo	Efectividad	Comunicación	Conciencia de su rol como Servidor Público
 Régimen Gerencial	Conocimiento técnico y aprendizaje continuo	Gestión de la calidad	Toma de decisiones	Comunicación	Conciencia de su rol como Servidor Público



Para conocer los comportamientos de cada una de las competencias, hacé **click** en cada agrupamiento.

Competencias de liderazgo

Competencias laborales asociadas al liderazgo para Régimen Gerencial

- Desarrollo de personas
- Planificación y organización del trabajo
- Fomenta los valores

Competencias laborales asociadas al liderazgo para Responsables de Equipo de Trabajo

- Organización de tareas
- Motivación
- Fomenta los valores



4.1.1 Escala de competencias

Importante: Cada competencia laboral (ya sea individual o de liderazgo) se evalúa asignándole una **calificación conceptual**, de acuerdo a la siguiente escala.

COMPORTAMIENTO EJEMPLAR	Es referente / modelo a seguir en la competencia evaluada.
DESARROLLO DESTACADO	La persona se destaca de otros en la competencia evaluada.
DESARROLLADA	Demuestra los comportamientos de manera consistente reflejando su accionar habitual en la competencia evaluada.
DESARROLLADA EN PARTE	Demuestra los comportamientos en algunas ocasiones, aparecen de manera errática o solo en algunos ámbitos, en la competencia evaluada.
NO DESARROLLADA	Demuestra comportamientos contrarios o no aparecen evidencias claras de los comportamientos esperados para la competencia evaluada.

4.1.2 Calificación Final de la Evaluación de Competencias

La calificación Final surge de las siguientes reglas, según cada grupo:

Calificación Final de la evaluación de Competencias Laborales		Calificación Final de la evaluación de Competencias de Liderazgo RE y RG	
Evaluables con 5 competencias: agrupamientos NCA		Evaluables con 8 competencias: responsables de equipo y régimen gerencial	
<p>Desempeño destacado</p> <p>Supera los requerimientos del puesto y los resultados esperados.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - 2 competencias como desarrollo destacado/ comportamiento ejemplar - Ninguna competencia como no desarrollada/ desarrollada en parte 	<p>Desempeño destacado</p> <p>Supera los requerimientos del puesto y los resultados esperados.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - 3 competencias como desarrollo destacado/ comportamiento ejemplar, siendo 2 de liderazgo - Ninguna competencia como no desarrollada/ desarrollada en parte
<p>Desempeño bueno</p> <p>Cumple con los requerimientos del puesto y alcanza los resultados esperados.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - 4 competencias como desarrollada/ desarrollo destacado/ comportamiento ejemplar - 1 competencia como máximo como no desarrollada/ desarrollada en parte 	<p>Desempeño bueno</p> <p>Cumple con los requerimientos del puesto y alcanza los resultados esperados.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Al menos 6 competencias como desarrollada/ desarrollo destacado/ comportamiento ejemplar - Hasta 2 competencias como máximo como no desarrollada/ desarrollado en parte, ambas no deben ser de liderazgo
<p>Desempeño bajo</p> <p>Presenta dificultades en el alcance de los requerimientos del puesto y en el logro de los resultados esperados.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - 2 competencias o más como no desarrollada/ desarrollada en parte 	<p>Desempeño bajo</p> <p>Presenta dificultades en el alcance de los requerimientos del puesto y en el logro de los resultados esperados.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - 3 competencias o más como no desarrollada/ desarrollada en parte. - 2 competencias de liderazgo como no desarrollada/ desarrollada en parte

4.2. Objetivos para el Régimen Gerencial

La evaluación de objetivos aplica únicamente al Régimen Gerencial. Los mismos se fijan al momento de la evaluación del periodo anterior. En caso de tratarse de una designación entre los meses de **enero y julio**, los objetivos se Formulan al momento de la designación en el cargo.

A cada evaluado le corresponden entre **dos (2) y tres (3) objetivos**. El cumplimiento de los mismos **no puede ser inferior a seis (6) meses ni superior al año**.

Específicos	Refieren a una acción determinada y concreta.
Medibles	Posibles de cuantificar y confirmar si se logran o no.
Realizables	Posibles de llevar a cabo.
Limitados en el tiempo	Se especifican los plazos.
Concretas	La oración inicia con verbo en infinitivo, y se Formulan en menos de 30 palabras.

Nota: Los objetivos no requieren ponderación ya que todos tienen el mismo peso relativo.

4.2.1. Escala de Objetivos

Importante: Cada objetivo se evalúa asignándole una **calificación conceptual**, de acuerdo a la siguiente escala.

Logrado excepcional	Supera ampliamente las expectativas del objetivo.
Supera expectativas	Supera los niveles de la meta planteada.
Logrado	Cumple la meta planteada o se encuentra en torno a ella.
Logrado en parte	No alcanza la meta planteada.
No logrado	Los niveles alcanzados se encuentran significativamente por debajo de la meta planteada.

4.2.2. Calificación de la Evaluación de Objetivos

La **calificación Final** surge de la aplicación de las siguientes reglas:

2 objetivos	Destacado	1 en supera expectativas / logrado excepcional y ninguno como logrado en parte / no logrado.
	Bueno	2 como logrado .
	Bajo	1 como logrado en parte / no logrado .
3 objetivos	Destacado	1 en supera expectativas / logrado excepcional y ninguno como logrado en parte / no logrado.
	Bueno	2 como logrado y hasta 1 como logrado en parte / no logrado .
	Bajo	2 como logrado en parte / no logrado .

4.3. Calificación Final para el Régimen Gerencial

El **Régimen Gerencial** es evaluado por **competencias** y por **objetivos**. Debido a ello, la **calificación Final** es resultado de la combinación de la calificación de competencias y de objetivos; pudiendo ser:

		Calificación Final			
Calificación Objetivos	Desempeño Destacado	Desempeño Bajo	Desempeño Bueno	Desempeño Destacado	
	Desempeño Bueno	Desempeño Bajo	Desempeño Bueno	Desempeño Bueno	
	Desempeño Bajo	Desempeño Bajo	Desempeño Bajo	Desempeño Bajo	
	Desempeño Bajo	Desempeño Bueno	Desempeño Destacado		
		Calificación Competencias			

5. Validación, Conversación de Devolución y Notificación

▶▶ Validación

Una vez realizada la evaluación, el evaluador tendrá que enviarla al validador que será responsable de prestar conformidad a la evaluación de desempeño de los empleados de su Unidad Organizativa.

▶▶ Conversación de Devolución y Notificación.

Una vez que la evaluación se encuentra validada, se inicia la instancia de conversación, dentro del período de ejecución de la misma. El evaluado será notificado del resultado de su evaluación, firmando para ello su Formulario.

En caso que el evaluado no se encuentre conforme con la misma, podrá solicitar su revisión.

Es necesario **garantizar el tiempo** suficiente y el **lugar adecuado** para el desarrollo de la conversación.

Se recomienda programarla con antelación, de modo que el evaluado y el evaluador tengan tiempo suficiente para revisar y preparar aspectos necesarios para el encuentro.



La **Conversación de Devolución** es una etapa Fundamental en el proceso de evaluación, ya que permite:



Mejorar el **diálogo** entre las personas implicadas.



Re**flexionar** sobre el trabajo realizado.



Fortalecer el desarrollo de cada persona: sus competencias, intereses y motivaciones.



Tomar **decisiones**: plan de capacitación, competencias a desarrollar, reconocimientos, entre otros aspectos.



Mejorar el desempeño del año próximo.

▶▶ **Publicación**

Al finalizar el periodo de evaluación se **publicará** la Evaluación de Desempeño en **badeseadentro.gob.ar** en la **sección “Tu Carrera Administrativa”**

6. Anexo Competencias y comportamientos EVD 2018





Atención al Ciudadano

1. Conocimiento de procesos y procedimientos

- ▶ Conoce y aplica los circuitos y procedimientos de atención a la ciudadanía, dentro del ámbito de su competencia.
- ▶ Se ocupa de buscar información sobre los trámites o tareas que desconoce.
- ▶ Se actualiza en cuanto a tecnologías y metodologías destinadas a mejorar la atención a la ciudadanía.

2. Adaptabilidad / Flexibilidad

- ▶ Muestra habilidad y predisposición a realizar tareas distintas e implementar procesos y sistemas para la atención a la ciudadanía.
- ▶ Se adecua a los cambios del entorno y a las nuevas tareas asignadas, para alcanzar los objetivos del área.
- ▶ Demuestra apertura a la aplicación de innovaciones que mejoren su desempeño en el trabajo propio o del equipo.

3. Orientación al servicio

- ▶ Pone a disposición de la ciudadanía toda la información de carácter público.
- ▶ Se muestra con predisposición a solucionar los problemas de la ciudadanía y establece contacto de un modo respetuoso, paciente y cordial.
- ▶ Establece prioridades en la administración del tiempo para dar respuesta a las demandas de la ciudadanía.

4. Comunicación

- ▶ Transmite información y da respuestas a la ciudadanía de forma clara y precisa.
- ▶ Escucha activamente, ocupándose de entender otros puntos de vista y se asegura de haber sido comprendido por la otra persona.
- ▶ Responde a situaciones de presión frente a la demanda de la ciudadanía con calma y actitud positiva.

5. Conciencia de su rol como servidor público

- ▶ Comprende que las tareas que realiza representan la imagen del GCABA. Mantiene la prolijidad durante la jornada laboral y se relaciona con el entorno de manera educada.
- ▶ Conserva su espacio de trabajo ordenado y limpio para la atención a la ciudadanía.
- ▶ Desarrolla sus tareas con responsabilidad y actúa de acuerdo a los valores de la organización.



Actividades Artísticas y Escenotécnicas

Familia de puestos: "Ejecución e Interpretación Musical"

1. Conocimiento y estudio de las obras

- ▶ Conoce el repertorio de obras a ser interpretadas.
- ▶ Se prepara y estudia con esmero obras nuevas a interpretar en el repertorio.

2. Habilidades de interpretación, técnica y rendimiento

- ▶ Demuestra condiciones técnicas/artísticas (afinación, ritmo, musicalidad) requeridas para la ejecución de los períodos históricos.
- ▶ Comprende los períodos históricos de las obras y se adecua a los mismos para el desarrollo de la obra.
- ▶ Se desenvuelve con aptitud para ejecutar / interpretar las piezas asignadas.

3. Comportamiento escénico en Función y ensayos

- ▶ Es constante en relación a la asistencia y puntualidad para los ensayos, muestra proactividad durante el desarrollo de los mismos.
 - ▶ Actúa y se desempeña en Funciones / ensayos con orientación a la calidad para lograr identidad grupal y excelencia artística.
- Durante el transcurso de una obra interviene en los tiempos
- ▶ correctos y requeridos para el desempeño de su instrumento.

4. Comunicación grupal

- ▶ Se comunica de manera respetuosa y cordial, busca comprender y ser comprendido por las personas con las que interactúa.
- ▶ Escucha con atención los pasos a seguir en la composición de una obra.
- ▶ Genera nuevas ideas a partir de su propia experiencia y trayectoria, acepta los puntos de vista de otros Favoreciendo el desarrollo de la obra.

5. Conciencia de su rol como servidor público.

- ▶ Demuestra entrega, constancia y compromiso, en su tarea y con el cuerpo artístico.
- ▶ Cuida la presentación personal y se desenvuelve de forma adecuada.
- ▶ Cuida los insumos, recursos y herramientas en las condiciones de Funcionamiento en que le Fueron entregados.



Actividades Artísticas y Escenotécnicas

Familia de puestos: “Diseño Escenotécnico”, “Maquinarias y/o Equipos Escenotécnicos”, “Producción” y “Servicios Auxiliares”

1. Conocimiento de la tarea y/u oficio

- ▶ Posee el conocimiento y las habilidades técnicas para realizar su tarea y se actualiza en nuevas prácticas.
- ▶ Comparte sus saberes y experiencias con el equipo de trabajo y aprende de sus colegas habilidades diferenciales para responder en situaciones críticas o de contingencia.

2. Cuidado de las herramientas y el espacio de trabajo

- ▶ Maximiza el uso de las herramientas de trabajo que tiene asignadas.
- ▶ Mantiene en adecuadas condiciones de uso sus herramientas de trabajo, equipos, instrumentos y cuantifica recursos.
- ▶ Respeta el espacio asignado para desarrollar sus tareas y al finalizar las mismas ordena los materiales.

3. Creatividad e innovación

- ▶ Propone alternativas y soluciones creativas ante requerimientos vinculados con su campo ocupacional.
- ▶ Propone métodos que acortan tiempos en la ejecución de sus tareas.
- ▶ Se enfoca en oportunidades de mejora continua en su ámbito de actuación.

4. Comunicación

- ▶ Se comunica de manera respetuosa y cordial.
- ▶ Escucha con atención las indicaciones a seguir y actúa en consecuencia.
- ▶ Es proactivo en la interacción con otras áreas para concretar las producciones artísticas.

5. Conciencia de su rol como servidor público

- ▶ Comprende que las tareas que realiza representan la imagen del GCABA. Mantiene la prolijidad durante la jornada laboral y se relaciona con el entorno de manera educada.
- ▶ Reconoce sus tareas como un servicio a la ciudadanía, dentro del contexto general de la organización.



Emergencias

1. Conocimiento de la tarea y técnicas de aplicación

- ▶ Conoce y aplica las herramientas y procedimientos para realizar su tarea en situaciones de riesgo/emergencias.
- ▶ Comparte sus saberes y experiencias con su equipo de trabajo.
- ▶ Se actualiza en cuanto a normativas, protocolos y metodologías de abordaje en situaciones de riesgo/emergencias dentro de su ámbito de gestión.

2. Actuación en situaciones de riesgo/emergencias

- ▶ Cumple con los protocolos y procedimientos de intervención en función de los tiempos previstos.
- ▶ Brinda contención y protección a la persona/víctima en situación de riesgo/ emergencia.
- ▶ Es efectivo en su intervención durante la situación de riesgo/emergencia.

3. Cooperación

- ▶ Aporta ideas para mejorar el desarrollo de las tareas y los procedimientos de intervención.
- ▶ Se involucra de manera activa en los asuntos que le requieren o consulta a su equipo o superiores.
- ▶ Contribuye en otras tareas del área para mejorar la actividad del equipo.

4. Comunicación

- ▶ Transmite información y respuestas de forma clara, se ubica en contexto y perfil de la persona/víctima.
- ▶ Recibe las instrucciones y comparte el panorama de la situación de riesgo /emergencia con precisión.

5. Conciencia de su rol como servidor público

- ▶ Demuestra entrega, constancia y compromiso en su tarea, en situaciones de riesgo/emergencias.
- ▶ Cuida la presentación personal y mantiene sus equipos de trabajo en forma adecuada.
- ▶ Cuida los insumos, recursos, herramientas, uniformes y/o unidades móviles en las condiciones de funcionamiento en que le fueron entregados.



Inspección y Verificación

1. Conocimiento técnico y normativo

- ▶ Conoce y aplica la normativa vigente, los protocolos y los lineamientos relacionados con los procesos de inspección/control.
- ▶ Se actualiza de la normativa aplicable a su ámbito de competencia.
- ▶ Busca información complementaria que pueda ser de utilidad para el desempeño de su tarea.

2. Adaptabilidad

- ▶ Cumple con sus tareas de inspección y/o control aún frente a cambios operativos que puedan surgir en el desarrollo de la misma.
- ▶ Logra emprender acciones constructivas ante situaciones de disenso en el desarrollo de una inspección/control.

3. Atención al detalle

- ▶ Observa minuciosamente todas las partes propias de la situación inspeccionada/controlada con el objetivo de realizar un relevamiento completo.
- ▶ Completa el procedimiento (acta/documentación/informes) de manera prolija verificando no omitir ningún dato.
- ▶ Indaga, evalúa y aprecia información importante para identificar los aspectos relevantes de la inspección/control.

4. Comunicación

- ▶ Mantiene un trato cordial y respetuoso con la persona inspeccionada o que conduce vehículo.
- ▶ Proporciona información oportuna, veraz, objetiva y basada en hechos y/o normas preservando el buen el trato.
- ▶ Frente a situaciones de tensión se expresa con claridad sin alterar el buen trato ni interrumpir el diálogo con la persona inspeccionada o que conduce vehículo.

5. Conciencia de su rol como servidor público

- ▶ Comprende que las tareas que realiza representan la imagen del GCABA. Mantiene la prolijidad durante la jornada laboral y se relaciona con el entorno de manera educada.
- ▶ Cumple y hace cumplir las leyes y actos administrativos vigentes en el GCABA, afronta sus efectos y actúa de acuerdo a los valores de la organización.
- ▶ Cuida los insumos y mantiene los recursos en las condiciones de funcionamiento en que le fueron entregados.



Servicios Generales y Mantenimiento

1. Conocimiento de la tarea y/u oficio

- ▶ Posee el conocimiento y las habilidades técnicas para realizar su tarea.
- ▶ Se actualiza en nuevas prácticas para mejorar la calidad de la tarea que desarrolla.
- ▶ Cumple con los pasos establecidos para realizar el trabajo, teniendo en cuenta las técnicas y procedimientos para un trabajo seguro.

2. Cuidado de las herramientas y el espacio de trabajo

- ▶ Se preocupa por maximizar el uso de las herramientas de trabajo que tiene asignadas.
- ▶ Mantiene en adecuadas condiciones de uso sus herramientas de trabajo, equipos, instrumentos y cuantifica recursos.
- ▶ Da aviso oportuno cuando sus herramientas de trabajo pierden usabilidad, hay faltantes o requieren necesidades de mantenimiento.

3. Administración del tiempo

- ▶ Cumple con las tareas dentro de los tiempos esperados.
- ▶ Se maneja proactivamente dentro de su ámbito de trabajo estableciendo prioridades en su rutina de trabajo.
- ▶ Identifica causas de retrasos y se adapta al imprevisto.

4. Comunicación

- ▶ Se comunica de manera respetuosa y cordial.
- ▶ Atiende las indicaciones a seguir y actúa en consecuencia.

5. Conciencia de su rol como servidor público

- ▶ Comprende que las tareas que realiza representan la imagen del GCABA. Mantiene la prolijidad durante la jornada laboral y se relaciona con el entorno de manera educada.
- ▶ Reconoce sus tareas como un servicio a los agentes de GCABA y la ciudadanía, dentro del contexto general de la organización.
- ▶ Da aviso frente a una situación que puede afectar a los agentes del GCABA o a la ciudadanía.



Actividades de Asistencia a la Salud y Apoyo Social

1. Conocimiento técnico y de protocolos

- ▶ Conoce y aplica la normativa vigente, los protocolos y los lineamientos relacionados con la asistencia y/o contención social de personas.
- ▶ Se actualiza en nuevas metodologías de abordaje para su ámbito de gestión.
- ▶ Adopta nuevas ideas a partir de su propia búsqueda de información, para mejorar los procesos de asistencia y/o contención social.

2. Empatía

- ▶ Demuestra interés genuino por las problemáticas de las personas en situaciones de asistencia y/o contención social.
- ▶ Comprende cómo pueden sentirse las personas con las que se relaciona y actúa en consecuencia.
- ▶ Propone y realiza acciones de contención para calmar a personas en situaciones difíciles.

3. Administración de la tarea

- ▶ Establece prioridades en la asistencia y/o contención de las personas y da seguimiento a las mismas.
- ▶ Da aviso a su superior de situaciones que puedan interferir en el proceso de trabajo o generar demoras en el cumplimiento de las tareas asignadas.
- ▶ Realiza seguimiento y modifica su accionar en caso de ser necesario.

4. Comunicación

- ▶ Adapta su forma de comunicar según la persona con la que interactúe, la tarea que realice o contexto en que se encuentre.
- ▶ Escucha y transmite sus mensajes generando un ambiente de seguridad y confianza.
- ▶ Establece y mantiene diversos canales de comunicación para dar seguimiento a las personas en situación de asistencia y/o contención social.

5. Conciencia de su rol como servidor público

- ▶ Se desenvuelve con constancia y compromiso, en su tarea de asistencia y/o contención social a las personas.
- ▶ Desarrolla sus tareas con responsabilidad y actúa de acuerdo a los valores de la organización.
- ▶ Cuida, reutiliza recursos y concientiza a su equipo de trabajo sobre la gestión eficiente de los recursos disponibles.



Tecnologías de la Información y las Comunicaciones

1. Conocimiento de tecnologías de información

- ▶ Conoce las herramientas técnicas necesarias para desarrollar su tarea y aplicarlas en su Función.
- ▶ Se actualiza en cuanto a nuevas tecnologías, sistemas y/o metodologías de desarrollo dentro de su ámbito de gestión.
- ▶ Se ocupa de subsanar su propio déficit de conocimiento a través de capacitaciones y actualizaciones.

2. Creatividad e Innovación

- ▶ Se enfoca en oportunidades de mejora continua en su ámbito de actuación.
- ▶ Identifica cursos de acción que permiten anticipar requerimientos de usuarios internos o externos.
- ▶ Propone herramientas y soluciones novedosas que facilitan las tareas de distintas áreas del GCABA.

3. Orientación a la calidad

- ▶ Administra su tiempo laboral con eficiencia, establece prioridades y tiempos de resolución para dar respuesta a los usuarios.
- ▶ Revisa procedimientos e instrumentos para mejorar tiempos y resultados.
- ▶ Documenta los procesos de su trabajo.

4. Comunicación

- ▶ Transmite información y respuestas de forma clara y con lenguaje sencillo, de acuerdo al contexto y perfil de la persona con la que interactúa.
- ▶ Usa canales de comunicación alternativos y directos con el usuario.
- ▶ Produce informes, manuales y procedimientos, precisos y funcionales a sus propósitos.

5. Conciencia de su rol como servidor público

- ▶ Desarrolla sus tareas con responsabilidad y actúa de acuerdo a los valores de la organización.
- ▶ Actúa en función del impacto de su trabajo en su área, otras áreas con las que interactúa y en el servicio que se brinda a la ciudadanía.
- ▶ Cuida los insumos y recursos manteniéndolos en las condiciones de funcionamiento en que le fueron entregados.



Gestión Gubernamental

1. Conocimiento técnico y normativo

- ▶ Conoce y aplica las normativas y procedimientos necesarios para desarrollar su tarea.
- ▶ Se actualiza en cuanto a las normativas y procedimientos dentro de su ámbito de gestión.
- ▶ Busca oportunidades para aprender cosas nuevas a través de capacitaciones y actualizaciones.

2. Trabajo colaborativo

- ▶ Comprende que las tareas que realiza son parte de un proceso y que cumplirlas aporta al alcance de un objetivo en común.
- ▶ Se involucra y participa activamente en su equipo de trabajo para la realización de las tareas.
- ▶ Trata las necesidades de otras áreas con la misma celeridad y dedicación con que trata las de su repartición.

3. Efectividad

- ▶ Realiza sus tareas en el menor tiempo posible y alcanza los resultados esperados.
- ▶ Gestiona eficientemente los recursos y establece prioridades de tiempo para el desarrollo de sus tareas.
- ▶ Realiza el seguimiento de las tareas que le fueron asignadas hasta la finalización de la misma.

4. Comunicación

- ▶ Transmite información y respuestas de forma clara, se ubica en contexto y perfil de la persona con que interactúa.
- ▶ Usa canales de comunicación diversos para intercambiar información e interactuar con otras áreas, que impactan en el desarrollo de su trabajo.
- ▶ Escucha con atención las indicaciones a seguir y actúa en consecuencia.

5. Conciencia de su rol como servidor público

- ▶ Desarrolla sus tareas con responsabilidad y actúa de acuerdo a los valores de la organización.
- ▶ Actúa en función del impacto de su trabajo en su área, otras áreas con las que interactúa y en el servicio que se brinda a la ciudadanía.
- ▶ Cuida los insumos y mantiene los recursos en las condiciones de funcionamiento en que le fueron entregados.



Régimen Gerencial

1. Conocimiento técnico y aprendizaje continuo

- ▶ Conoce y aplica normas relacionadas con su Función, tecnologías disponibles, métodos y procedimientos de trabajo, para el desarrollo de su tarea.
- ▶ Se actualiza en temáticas vinculadas con su puesto, en herramientas y metodologías de gestión.
- ▶ Comparte sus saberes y habilidades con sus pares e integrantes de su equipo de trabajo.

2. Gestión de la calidad

- ▶ Gestiona eficientemente los recursos y establece prioridades de tiempo para el desarrollo de sus tareas y para el personal a cargo.
- ▶ Alcanza los resultados procurando procesos que agreguen valor cualitativo.
- ▶ Propone, implementa y realiza el seguimiento de los objetivos para alcanzar los resultados del área.

3. Toma de decisiones

- ▶ Analiza el impacto y urgencia de los proyectos a su cargo y define prioridades de resolución.
- ▶ Desarrolla diferentes alternativas de solución a las circunstancias que se presenten, analizando las ventajas y desventajas de su aplicación.
- ▶ Asume la responsabilidad de las decisiones propias o del equipo que lidera y afronta sus consecuencias.

4. Comunicación

- ▶ Transmite información y respuestas de forma clara, se ubica en contexto y perfil de la persona con la que interactúa.
- ▶ Fomenta el intercambio de ideas y opiniones, genera seguridad, un ambiente de confianza y participación en su equipo de trabajo.
- ▶ Usa canales de comunicación diversos para intercambiar información e interactuar con otras áreas, que impactan en el desarrollo de su trabajo.

5. Conciencia de su rol como servidor público

- ▶ Desarrolla sus tareas con responsabilidad, sostiene las decisiones y actos administrativos adoptados por la organización y afronta sus efectos.
- ▶ Actúa en función del impacto de su trabajo en su área, en otras áreas con las que interactúa y en el servicio que se brinda a la ciudadanía.
- ▶ Cuida los insumos y mantiene los recursos en las condiciones de funcionamiento en que le fueron entregados, e instruye en ese sentido a su equipo de trabajo.



Liderazgo

Para responsables de equipos de trabajo

1. Organización de las tareas

- ▶ Procura que el equipo disponga de la información, recursos y herramientas para que el trabajo sea realizado.
- ▶ Comunica las tareas de manera clara y delega responsabilidades en función del puesto que ocupa el agente.
- ▶ Aplica herramientas y metodologías de seguimiento del trabajo de su equipo.

2. Motivación

- ▶ Propicia un clima laboral positivo y transmite entusiasmo para el logro de los objetivos.
- ▶ Genera un ambiente de intercambio de ideas dentro de su equipo de trabajo.
- ▶ Comparte las mejores prácticas y reconoce los logros individuales y del equipo.

3. Fomenta los valores

- ▶ Actúa de acuerdo con los valores institucionales, tanto en situaciones favorables como adversas.
- ▶ Es consecuente entre lo que dice y lo que hace.
- ▶ Incentiva los comportamientos asociados a los valores institucionales y desapueba los comportamientos contrarios.



Liderazgo

Para régimen gerencial

1. Desarrollo de personas

- ▶ Identifica oportunidades de capacitación dentro del equipo de trabajo y promueve posibilidades de desarrollo de sus integrantes.
- ▶ Influye positivamente en el desempeño de los miembros del equipo, genera espacio para el intercambio de ideas y reconoce los logros.
- ▶ Brinda apoyo, motiva al equipo para el cumplimiento de las tareas y mantiene un buen clima de trabajo.

2. Planificación y Organización del trabajo

- ▶ Establece cronogramas de actividades, estipula los tiempos recursos disponibles y asigna las tareas al equipo de trabajo.
- ▶ Diseña y aplica metodologías y procedimientos que permiten garantizar el seguimiento de las tareas para el cumplimiento de los objetivos.
- ▶ Detecta oportunidades de mejora y aplica los ajustes necesarios para el logro de los objetivos. Se anticipa a imprevistos, corrigiendo los desvíos.

3. Fomenta los valores

- ▶ Actúa de acuerdo con los valores institucionales, tanto en situaciones favorables como adversas.
- ▶ Es consecuente entre lo que dice y lo que hace.
- ▶ Incentiva los comportamientos asociados a los valores institucionales y desapueba los comportamientos contrarios.