



MUNICIPALIDAD DE BUENOS AIRES

# DICCIONARIO DE COMPETENCIAS



El **diccionario de competencias** es un documento interno de la Municipalidad de Buenos Aires, donde se presentan las **competencias definidas**, hemos buscado que cada competencia y su definición, esté alineada a la Visión, Misión, Valores y Estrategia Institucional. Su aplicación, día a día, permitirá que estas competencias y sus definiciones, logren desarrollar una **cultura exitosa** y nos consolide como un Gobierno local referente en trabajo en equipo, a través de la promoción del desarrollo humano sostenible, para beneficio de todos nuestros habitantes. **Recursos Humanos**



## MODELO DE GESTIÓN POR COMPETENCIAS MUNICIPALIDAD DE BUENOS AIRES

### COMPETENCIAS INSTITUCIONALES

- 1) ORIENTACIÓN AL SERVICIO
- 2) CONOCIMIENTO ORGANIZACIONAL
- 3) COMPROMISO
- 4) INTEGRIDAD
- 5) AUTOCONTROL
- 6) PENSAMIENTO FLEXIBLE

### JEFATURAS

- 7) PLANIFICACIÓN Y ORGANIZACIÓN
- 8) MANEJO DE RECURSOS
- 9) EJECUCIÓN Y SEGUIMIENTO EN LA TOMA DE DECISIONES
- 10) LIDERAZGO TRANSFORMACIONAL

### APOYO - SOPORTE

- 11) ADAPTABILIDAD A LOS CAMBIOS DEL ENTORNO
- 12) TRABAJO EN EQUIPO
- 13) MANEJO DE INFORMACIÓN

### SERVICIOS

- 14) ENFOQUE A RESULTADOS
- 15) COMUNICACIÓN



# COMPETENCIAS INSTITUCIONALES



# ORIENTACIÓN AL SERVICIO.

Capacidad para actuar con sensibilidad ante las necesidades de nuestras contribuyentes o usuario que se puedan presentar en la actualidad, o en el futuro, garantizando servicios que den respuestas a sus necesidades y a un trato justo en el fiel cumplimiento con los **“Valores de la Municipalidad”**.

Implica una vocación permanente de orientación y servicio al cliente, además comprender adecuadamente sus demandas y generar soluciones efectivas a sus necesidades.



# CONOCIMIENTO ORGANIZACIONAL

Capacidad para conocer y aprender los procedimientos, leyes, regulaciones, políticas, para evaluar la factibilidad de su adaptación a los requerimientos y exigencias de las situaciones que se presentan en el puesto propio, la Municipalidad, los contribuyentes o usuarios. Implica comprender las necesidades y requerimientos de todos con los que interactuamos para dar una respuesta o solución a su necesidad basado en el marco regulatorio desde nuestra responsabilidad.



# COMPROMISO.

Capacidad para sentir como propios los objetivos de la Municipalidad buscando un crecimiento y rentabilidad sostenida, orienta sus propias acciones y las de su equipo y pares para el logro de la estrategia Institucional. Implica racionalizar las actividades y supera los obstáculos que puedan interferir en el logro de los objetivos del departamento, área, la Municipalidad y sus metas personales y profesionales.



# INTEGRIDAD.

Capacidad de generar confianza y establecer relaciones laborales y comerciales, dentro y fuera de la Municipalidad de Buenos Aires, resultado del cumplimiento de nuestra palabra, de las normas legales, buenas prácticas profesionales, valores, principios éticos y un trato respetuoso. Implica ser referentes a través de sus actuaciones dentro y fuera de la Municipalidad.





# AUTOCONTROL.

Capacidad para mantener controladas las emociones propias y evitar reacciones negativas ante provocaciones, oposiciones, hostilidad y otras acciones generadas del día a día. Implica entenderme y entender a otras personas, mantener el autocontrol, las emociones propias bajo control y contener las acciones negativas cuando se enfrenta a la oposición u hostilidad de otros o cuando se trabaja bajo estrés.



# PENSAMIENTO FLEXIBLE.

Capacidad para adaptarse y trabajar en los diferentes y variados escenarios con grupos diversos de personas (contribuyentes, usuarios o colaboradores). Implica entender, valorar diferentes posturas, puntos de vistas, formas de pensar adaptando su propio enfoque a medida que la situación cambiante lo requiera que permita promover éstas en su área de trabajo o responsabilidad a cargo.



# COMPETENCIAS JEFATURAS



# PLANIFICACIÓN Y ORGANIZACIÓN

Capacidad para anticiparse, comprender y realizar de forma eficaz un plan a un corto, mediano y largo plazo apropiado de actuación de personal o para terceros con el fin de alcanzar un objetivo. Implica visualizar y conducir su departamento o área a cargo como un sistema integral para lograr objetivos y metas desarrolladas en el Municipalidad.



# MANEJO DE RECURSOS.

Capacidad para comprender los temas relacionados de su gestión: recursos humanos, financieros y operacionales que le permita tomar decisiones encaminadas a crear y planificar flujos de trabajo eficientes de los proyectos que permita mejorar el rendimiento general en la Municipalidad.



# EJECUCIÓN Y SEGUIMIENTO EN LA TOMA DE DECISIONES.

Capacidad para tomar decisiones eficaces, oportunas y dar continuidad a los planes diseñados en el corto, mediano y largo plazo. Implica el dar seguimiento a nivel interdepartamental para maximizar su impacto en la Institución.



# LIDERAZGO TRANSFORMACIONAL

Capacidad para influir, liderar el cambio y guiar al equipo de trabajo hacia el cumplimiento eficaz de los objetivos en la Municipalidad de Buenos Aires. Implica asumir su rol de formador de si mismo y de su equipo, promoviendo la mejora continua y siendo un ejemplo para los demás en la Municipalidad. Es consciente que los resultados son alcanzados mediante el trabajo en equipo, por medio del empoderamiento de los colaboradores y fomentando las buenas relaciones interpersonales.



# COMPETENCIAS DE APOYO - SOPORTE





# ADAPTABILIDAD A LOS CAMBIOS DEL ENTORNO.

Capacidad para actuar con versatilidad y para adaptarse a distintos contextos, situaciones, medios y personas, rápida y eficientemente. Implicar aportar al equipo en función de la correcta comprensión de los diferentes escenarios cambiantes dentro y fuera de la Municipalidad.



# TRABAJO EN EQUIPO.

Capacidad y disposición para brindar apoyo a los otros (pares, superiores y colaboradores), responder a sus necesidades de forma abierta y solucionar sus problemas o dudas, aunque las mismas no hayan sido manifiestas. Implica crear relaciones basadas en la confianza profesional y personal para alcanzar, en conjunto la estrategia en la Municipalidad.



# MANEJO DE INFORMACIÓN.

Capacidad para administrar la información precisa y veraz de cifras, estadísticas y resultados, con la prontitud requerida para el análisis, verificación y toma de decisiones de las diferentes áreas de la Municipalidad.



# COMPETENCIAS DE SERVICIO



# ENFOQUE EN RESULTADOS.

Capacidad de responsabilizarse de sus funciones, tareas, toma de decisiones tanto personales como de la Institución. Implica cumplir en tiempo y forma con ellas, sin necesidad de utilización de más tiempo, mayores recursos y en el plazo destinado, reacción oportuna ante cambios que permita alcanzar los resultados.



# COMUNICACIÓN.

Capacidad de escuchar, entender y transmitir de forma clara, asertiva y oportuna la información requerida, manteniendo los canales abiertos y respetando los diferentes niveles Institucionales. Implica adaptar su estilo de comunicación a las características particulares de los contribuyentes o usuarios.