



# ENTREVISTA DE DESENVOLUPAMENT

## Directori de Competències Perfils professionals

[www.santcugat.cat](http://www.santcugat.cat)

**Actualització abril 2015**

## ÍNDEX

<b>1. INTRODUCCIÓ</b> .....	<b>3</b>
<b>2. LES COMPETÈNCIES: RELACIÓ I DEFINICIONS</b> .....	<b>4</b>
<b>3. PERFILS COMPETENCIALS</b> .....	<b>6</b>
1. Mapa de perfils competencials.....	6
<b>4. PERFILS PROFESSIONALS</b> .....	<b>7</b>
1. Mapa de perfils professionals .....	7
2. Relació de perfils professionals (classificats per perfil competencial).....	10
<b>5. COMPETÈNCIES: COMPORTAMENTS I NIVELLS DE DOMINI</b> .....	<b>14</b>
1. Orientació a Resultats (OR).....	14
2. Orientació a la persona usuària (OPU).....	14
3. Adaptació i aprenentatge permanent (AAP).....	15
4. Comunicació (C) .....	16
5. Negociació (N).....	16
6. Control emocional (CE) .....	17
7. Iniciativa (I).....	18
8. Planificació del temps i del treball (PTT) .....	18
9. Anàlisi i presa de decisions (APD) .....	19
10. Treball en equip i transversalitat (TET) .....	20
11. Gestió de persones (GP).....	20
12. Lideratge estratègic (LE).....	21
<b>6. GLOSSARI DE TERMES</b> .....	<b>23</b>
<b>ANNEX: EL CODI DE CONDUCTA DE L'EMPLEAT PÚBLIC</b> .....	<b>24</b>
<i>Deures dels empleats públics. Codi de conducta</i> .....	24
<i>Principis ètics</i> .....	24
<i>Principis de conducta</i> .....	25



## 1. Introducció

Aquest directori recull les competències que els professionals de l'Ajuntament de Sant Cugat han de desenvolupar per aconseguir resultats òptims en la gestió dels projectes i els objectius en què estan implicats. Significa una evolució del treball que es va realitzar l'any 2007 amb diversos grups d'estudi formats per personal representatiu dels diversos col·lectius i àmbits de l'Ajuntament.

Les competències que s'hi inclouen identifiquen els coneixements, les habilitats i les actituds necessàries per a la consecució dels objectius institucionals. Indiquen, doncs, allò que s'espera dels treballadors de l'Ajuntament, alhora que serveix per potenciar-ne el desenvolupament professional.

El punt de partida han estat els **Perfils Competencials** preexistents. En base a les diferents fonts d'informació, s'han definit les variables que permeten identificar les diferències dins de cada Perfil Competencial i s'han agrupat les variables comunes per generar els **Perfils Tipus** (Tipologia del lloc, Nivell de responsabilitat, Tipus de tasques, Orientació del lloc, i Competències del perfil competencial).

Posteriorment, per definir els **Perfils Professionals** s'ha fet una anàlisi de tota la informació amb la finalitat d'agrupar les diferents aportacions en estructures homogènies dels diferents llocs de treball, identificats ens els Perfils Tipus, que tenen en comú la variable **nivell de domini** requerit a cada competència per dur a terme amb èxit les tasques i les responsabilitats del lloc de treball.

Per a realitzar aquest desenvolupament del model i del directori s'ha treballat amb la Comissió de Competències i amb tècnics externs mitjançant la realització de diferents sessions de treball (en grup gran i en grups petits) des del mes de juny de 2013 fins el mes de març de 2015. Els objectius de treball d'aquestes reunions han estat la redefinició de les competències, la definició dels nivells de domini, la revisió dels comportaments i la configuració definitiva dels perfils professionals mitjançant les valuoses aportacions d'aquesta comissió. Cal agrair la feina i dedicació de totes aquestes persones que han intervingut en la configuració del nou model fent una important inversió de temps per aconseguir arribar a l'objectiu final.

En aquesta revisió s'ha definit el nou mapa de competències que figura més endavant i en relació al qual cal destacar diferents punts:

- Desapareix la competència d'Orientació al Servei Públic per que s'ha arribat a la conclusió que els comportaments que la representen són els valors de la funció pública que han d'estar presents a totes les actuacions de les persones de l'organització i que es recullen al Codi de conducta de l'Estatut Bàsic de l'Empleat Públic (articles 53-55) i que figuren en Annex a aquest Directori.
- Desapareix també la Competència Departamental.
- Un altra canvi important ha estat la classificació de les competències (abans Competències Clau i Competències Genèriques) i que ara és la següent: Competències Corporatives, Competències Genèriques i Competències Directives.
- S'han fusionat/desdoblats algunes competències:
  - Treball en equip i Transversalitat són una sola competència.
  - Organització del temps i del treball s'ha fusionat amb Planificació i Control de la Gestió.

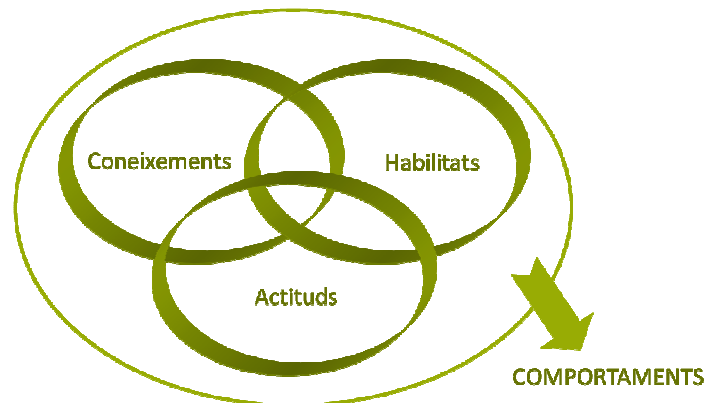


- Adaptació i aprenentatge s'ha fusionat amb Capacitat tècnica.
- I per últim, Direcció de Persones s'ha desdoblada en dues competències: Gestió de Persones i Lideratge Estratègic.
- Els comportaments apareixen ara classificats en quatre nivells per a cada competència (Bàsic, Intermedi, Avançat i Expert) de forma que representen una progressió en el nivell de domini.

Al final d'aquest directori es recullen alguns termes utilitzats per tal de facilitar-ne la interpretació, marcats en negreta al llarg del document.

## 2. Les competències: relació i definicions

*Les competències identifiquen el conjunt de coneixements, aptituds, actituds, habilitats i valors que el personal municipal de l'Ajuntament de Sant Cugat cal que tingui, per tal de desenvolupar correctament les tasques que li són assignades i aconseguir resultats òptims en la gestió de projectes i objectius en què està implicat.*



Les competències es classifiquen en CORPORATIVES i GENÈRIQUES:

**CORPORATIVES:** Són aquelles que es determinen per a un període de temps concret, en funció de l'estratègia global de l'Ajuntament, i que són aplicables a tots els perfils competencials.

**GENÈRIQUES:** Són aquelles que s'apliquen en funció del perfil competencial.

Dins d'aquestes, les **DIRECTIVES** són específiques d'aquells perfils que tenen responsabilitat en la gestió de persones.

En virtut d'això, les competències identificades a l'Ajuntament de Sant Cugat són les següents:

<b>COMPETÈNCIES CORPORATIVES</b>	
<b>1. Orientació a Resultats (OR)</b>	Capacitat de fer un bon treball per assolir els millors resultats en la gestió diària i en els objectius establerts.
<b>2. Orientació a la Persona Usuària (interna i externa) (OPU)</b>	Capacitat per detectar, conèixer i gestionar les demandes de les persones usuàries internes i externes.
<b>3. Adaptació i Aprenentatge Permanent (AAP)</b>	Capacitat per assolir i aplicar nous coneixements i per mantenir-se actualitzat professionalment, per tal d'adaptar-se a nous reptes professionals.
<b>COMPETÈNCIES GENÈRIQUES</b>	
<b>4. Comunicació (C)</b>	Capacitat per relacionar-se, tant oralment com per escrit, de manera correcta, clara i eficient.
<b>5. Negociació (N)</b>	Capacitat i voluntat d'arribar a acords avantatjosos per les parts implicades utilitzant la via del diàleg.
<b>6. Control Emocional (CE)</b>	Capacitat per controlar les emocions personals i evitar les reaccions negatives davant de situacions hostils, de provocació o d'oposició, o quan es treballa en condicions d'estrès.
<b>7. Iniciativa (I)</b>	Predisposició a proposar canvis i emprendre accions per millorar resultats de forma autònoma.
<b>8. Planificació del Temps i del Treball (PTT)</b>	Capacitat per definir les accions, terminis i recursos necessaris de cada tasca o projecte, considerant la seva importància i la seva urgència.
<b>9. Anàlisi i Presa de Decisions (APD)</b>	Capacitat d'identificar, definir i examinar els elements d'una situació, per tal de triar l'opció viable més adequada.
<b>10. Treball en Equip i Transversalitat (TET)</b>	Capacitat per cooperar, col·laborar i integrar-se de forma activa en grups de treball, per tal d'assolir els objectius.
<b>COMPETÈNCIES DIRECTIVES</b>	
<b>11. Gestió de Persones (GP)</b>	Capacitat de dirigir els equips de treball per assolir els objectius establerts, desenvolupant les competències, la motivació, la cohesió de l'equip, l'autonomia de les persones i el seu creixement professional.
<b>12. Lideratge Estratègic (LE)</b>	Capacitat d'orientar el treball del seu grup en línia amb l'estratègia corporativa, treballant amb la resta de l' <b>organització</b> per assolir i/o superar els objectius estratègics definits.

### 3. Perfils competencials

Els perfils competencials són el resultat de l'agrupació de llocs en base a les competències que es consideren crítiques per a dur a terme amb èxit les funcions generals dels llocs de treball.

#### 1. Mapa de perfils competencials

			P. DIRECTIU	COMANDAMENTS	P. TÈCNIC	A. POLICIA	P. ADMINISTRATIU	P. OFICIS	P. SUPORT
CORPORATIVES	OR	ORIENTACIÓ A RESULTATS							
	OPU	ORIENTACIÓ A LA PERSONA USUÀRIA*							
	AAP	ADAPTACIÓ I APRENTATGE PERMANENT							
GENÈRIQUES	C	COMUNICACIÓ							
	N	NEGOCIACIÓ							
	CE	CONTROL EMOCIONAL							
	I	INICIATIVA							
	PTT	PLANIFICACIÓ DEL TEMPS I DEL TREBALL							
	APD	ANÀLISI I PRESA DE DECISIONS							
	TET	TREBALL EN EQUIP I TRANSVERSALITAT							
DIRECTIVES	GP	GESTIÓ DE PERSONES							
	LE	LIDERATGE ESTRATÈGIC							
			11	11	10	9	9	7	6

\* ORIENTACIÓ A LA PERSONA USUÀRIA INTERNA I EXTERNA

#### 4. Perfils professionals

Els perfils professionals són el resultat d'una agrupació homogènia dels diferents llocs de treball de l'organització que tenen en comú el Perfil Competencial i el nivell de domini requerit de les competències.

##### 1. Mapa de perfils professionals

OR=ORIENTACIÓ A RESULTATS; OPU=ORIENTACIÓ A LA PERSONA USUÀRIA (INTERNA I EXTERNA); AAP=ADAPTACIÓ I APRENENTATGE PERMANENT; C=COMUNICACIÓ; N=NEGOCIACIÓ; CE=CONTROL EMOCIONAL; I=INICIATIVA; PTT=PLANIFICACIÓ DEL TEMPS I DEL TREBALL; APD=ANÀLISI I PRESA DE DECISIONS; TET=TREBALL EN EQUIP I TRANSVERSALITAT; GP=GESTIÓ DE PERSONES; LE=LIDERATGE ESTRATÈGIC

PERSONAL D'OFICIS												
Perfils professionals	OR	OPU	AAP	C	N	CE	I	PTT	APD	TET	GP	LE
P001	Assistent	B	B	I	B		I	B		I		
	Operari/a	B	B	I	B		I	B		I		
P003	Oficial	I	B	I	B		I	I		A		
	Oficial maquinista	I	B	I	B		I	I		A		
PERSONAL DE SUPORT												
Perfils professionals	OR	OPU	AAP	C	N	CE	I	PTT	APD	TET	GP	LE
P002	Conserge/ Xofer	I	A	B	I		A	I				
	Treballador/a familiar	I	A	B	I		A	I				
P004	Supervisor/a	I	A	I	I		A	I				
PERSONAL ADMINISTRATIU												
Perfils professionals	OR	OPU	AAP	C	N	CE	I	PTT	APD	TET	GP	LE
P005	Auxiliar administratiu/va	I	I	I	I		I	B	I	B	I	
	Auxiliar tècnic/a (totes les especialitats)	I	I	I	I		I	B	I	B	I	
P007	Tècnic/a auxiliar Gestió	A	I	I	I		I	I	A	B	A	
	Tècnic/a auxiliar Tecnologia	A	I	I	I		I	I	A	B	A	
	Tècnic/a auxiliar Recursos Humans	A	I	I	I		I	I	A	B	A	
	Tècnic/a auxiliar Logística	A	I	I	I		I	I	A	B	A	
P008	Tècnic/a auxiliar Cultura i Joventut	I	A	I	A		A	I	I	B	I	
	Tècnic/a auxiliar Esports	I	A	I	A		A	I	I	B	I	
	Tècnic/a auxiliar de promoció econòmica i ocupació	I	A	I	A		A	I	I	B	I	
P009	Tècnic/a auxiliar Medi Ambient	A	I	I	I		B	I	A	A	I	
	Tècnic/a auxiliar en disciplina i valoracions	A	I	I	I		B	I	A	A	I	
P010	Tècnic/a auxiliar Disseny gràfic	I	I	I	A		I	I	I	I	A	
	Tècnic/a auxiliar Premsa, Comunicació i Protocol	I	I	I	A		I	I	I	I	A	
P011	Administratiu/va - Ciutat i Territori	I	I	A	I		I	I	A	I	I	
	Secretari/ària Direcció - Ciutat i Territori	I	I	A	I		I	I	A	I	I	
P012	Administratiu/va - Persones i Ciutadania	I	A	A	A		I	I	A	B	B	
	Secretari/ària Direcció - Persones i Ciutadania	I	A	A	A		I	I	A	B	B	
P013	Administratiu/va - Estratègia i Imatge Corporativa	I	I	A	I		I	I	A	I	I	
	Secretari/ària Direcció - Estratègia i Imatge Corporativa	I	I	A	I		I	I	A	I	I	
P014	Administratiu/va - Gestió econòmica i Gestió Organitzativa interna	A	I	A	I		I	I	A	B	I	
	Secretari/ària Direcció - Gestió econòmica i Gestió Organitzativa interna	A	I	A	I		I	I	A	B	I	
P016	Gestor/a Atenció a la Ciutadania	I	A	I	A		A	I	I	I	I	
		B	Bàsic	I	Intermedi	A	Avançat	E	Expert			

Perfils professionals		OF	OPU	AAP	C	N	CE	I	PTT
P006	Agent	I	A	I	I	I	A	I	
Perfils professionals		OF	OPU	AAP	C	N	CE	I	PTT
P019	Delineant	A	I	A	I	I	I	A	A
	Tècnic/a en Informació geogràfica	A	I	A	I	I	I	A	A
	Tècnic/a en Obres i projectes	A	I	A	I	I	I	A	A
	Tècnic/a en Urbanisme	A	I	A	I	I	I	A	A
	Tècnic/a en Mobilitat	A	I	A	I	I	I	A	A
	Tècnic/a en Medi Ambient	A	I	A	I	I	I	A	A
	Tècnic/a en Serveis Urbans	A	I	A	I	I	I	A	A
	Tècnic/a en Manteniment edificis	A	I	A	I	I	I	A	A
	Topògraf	A	I	A	I	I	I	A	A
P020	Tècnic/a en Tecnologia	A	I	A	A	I	I	I	A
	Tècnic/a en Gestió	A	I	A	A	I	I	I	A
	Tècnic/a en PRL	A	I	A	A	I	I	I	A
	Tècnic/a en Arxiu	A	I	A	A	I	I	I	A
	Tècnic/a en Dret (totes les especialitats)	A	I	A	A	I	I	I	A
	Tècnic/a en Organització i RRHH	A	I	A	A	I	I	I	A
P021	Tècnic/a en Comerç	A	A	I	A	I	A	I	I
	Tècnic/a en Promoció econòmica	A	A	I	A	I	A	I	I
	Tècnic/a en Serveis Econòmics	A	A	I	A	I	A	I	I
	Tècnic/a en Ocupació	A	A	I	A	I	A	I	I
P022	Tècnic/a en Premsa, Comunicació i Protocol	I	A	A	E	I	I	A	A
	Tècnic/a en disseny gràfic	I	A	A	E	I	I	A	A
P023	Educador/a social	A	I	I	A	I	A	A	I
	Psicòleg/a	A	I	I	A	I	A	A	I
	Tècnic/a en Cultura i Joventut	A	I	I	A	I	A	A	I
	Tècnic/a en Educació	A	I	I	A	I	A	A	I
	Tècnic/a en Atenció a la Ciutadania	A	I	I	A	I	A	A	I
	Tècnic/a en Participació Ciutadana	A	I	I	A	I	A	A	I
	Tècnic/a en Protecció civil	A	I	I	A	I	A	A	I
	Tècnic/a en Turisme	A	I	I	A	I	A	A	I
	Tècnic/a en Salut Pública	A	I	I	A	I	A	A	I
	Tècnic/a en Museu	A	I	I	A	I	A	A	I
	Tècnic/a en Esports	A	I	I	A	I	A	A	I
P024	Treballador/a social	A	I	I	A	I	A	A	I
Perfils professionals		OF	OPU	AAP	C	N	CE	I	PTT
P015	Oficial/a - responsable de grup	I	I	I	I	B	I	I	I
P017	Encarregat/da	A	I	I	I	I	I	I	I
P018	Caporal/a	I	A	I	I	I	A	I	I
P025	Cap Unitat Administrativa / Secció - Ciutat i Territori	A	I	I	I	I	I	A	A
P026	Cap Unitat Administrativa/Secció - Persones i Ciutadania	A	A	I	A	I	A	A	I
P027	Cap Unitat Administrativa/Secció/Responsables - Gestió Econòmica i Gestió Organitzativa Interna	A	I	I	A	I	I	A	A
P028	Cap Unitat Administrativa/Secció - Estratègia i Imatge Corporativa	A	I	I	A	I	I	A	I
P029	Sergent/a	A	A	I	A	A	A	I	I
P030	Cap de Servei - Estratègia i Imatge Corporativa	A	A	I	A	A	I	A	I
P031	Cap de Servei - Ciutat i Territori	A	A	I	A	A	I	A	A
P032	Cap de Servei, Coordinador/a de Serveis Socials, Director/a Museu - Persones i Ciutadania	A	A	I	A	A	A	A	I

<b>P033</b>	Cap de Servei i Lletat Assessor - Gestió Econòmica i Gestió Organitzativa Interna.	A	A	I	A	A	I	A	A
<b>P034</b>	Sots inspector/a Policia Local	A	A	A	A	I	A	I	A
	<b>B</b>	Bàsic		I	Intermedi		A	Avançat	
	<b>Perfils professionals</b>	OR	OPU	AAP	C	N	CE	-	PTT
<b>P035</b>	Secretari/a General	E	A	A	A	I	I	I	A
	Vicesecretari/a	E	A	A	A	I	I	I	A
	Interventor/a	E	A	A	A	I	I	I	A
	Tresorer/a	E	A	A	A	I	I	I	A
<b>P036</b>	Director/a	E	A	A	A	E	A	A	I
	Inspector/a de la Policia Local / Cap de la Policia Local	E	A	A	A	E	A	A	I
	Assessor/a	E	A	A	A	E	A	A	I
<b>P037</b>	Gerent/a	E	A	A	A	E	A	A	I

**B** Bàsic      **I** Intermedi      **A**

## 2. Relació de perfils professionals (classificats per perfil competencial)

### Perfil Competencial: PERSONAL D'OFICIS

#### Perfil Professional: P001

Assistent

Operari/a

#### Perfil Professional: P003

Oficial

Oficial maquinista

### Perfil Competencial: PERSONAL DE SUPORT

#### Perfil Professional: P002

Conserge/ Xofer

Treballador/a familiar

#### Perfil Professional: P004

Supervisor/a

### Perfil Competencial: ADMINISTRATIU

#### Perfil Professional: P005

Auxiliar administratiu/va

Auxiliar tècnic/a (totes les especialitats)

#### Perfil Professional: P007

Tècnic/a auxiliar Gestió

Tècnic/a auxiliar Logística

Tècnic/a auxiliar Recursos Humans

Tècnic/a auxiliar Tecnologia

#### Perfil Professional: P008

Tècnic/a auxiliar Cultura i Joventut

Tècnic/a auxiliar Esports

Tècnic/a auxiliar de promoció econòmica i ocupació

#### Perfil Professional: P009

Tècnic/a auxiliar Medi Ambient

Tècnic/a auxiliar en disciplina i valoracions

#### Perfil Professional: P010

Tècnic/a auxiliar Disseny gràfic

Tècnic/a auxiliar Premsa, Comunicació i Protocol

#### Perfil Professional: P011

Administratiu/va - Ciutat i Territori

Secretari/ària Direcció - Ciutat i Territori

#### Perfil Professional: P012

Administratiu/va - Persones i Ciutadania

Secretari/ària Direcció - Persones i Ciutadania

#### Perfil Professional: P013

Administratiu/va - Estratègia i Imatge Corporativa



Secretari/ària Direcció - Estratègia i Imatge Corporativa

Perfil Professional: P014

Administratiu/va - Gestió econòmica i Gestió Organitzativa interna

Secretari/ària Direcció - Gestió econòmica i Gestió Organitzativa interna

Perfil Professional: P016

Gestor/a Atenció a la Ciutadania

Perfil Competencial: AGENT DE POLICIA

Perfil Professional: P006

Agent

Perfil Competencial: TÈCNIC

Perfil Professional: P019

Delineant

Tècnic/a en Informació geogràfica

Tècnic/a en Manteniment edificis

Tècnic/a en Medi Ambient

Tècnic/a en Mobilitat

Tècnic/a en Obres i projectes

Tècnic/a en Serveis Urbans

Tècnic/a en Urbanisme

Topògraf

Perfil Professional: P020

Tècnic/a en Arxiu

Tècnic/a en Dret (totes les especialitats)

Tècnic/a en Gestió

Tècnic/a en Organització i RRHH

Tècnic/a en PRL

Tècnic/a en Tecnologia

Perfil Professional: P021

Tècnic/a en Comerç

Tècnic/a en Promoció econòmica

Tècnic/a en Serveis Econòmics

Tècnic/a mitjà en Ocupació

Perfil Professional: P022

Tècnic/a en Premsa, Comunicació i Protocol

Tècnic/a en disseny gràfic

Perfil Professional: P023

Educador/a social

Psicòleg/a

Tècnic/a en Cultura i Joventut

Tècnic/a en Educació

Tècnic/a en Esports



Tècnic/a en Museu

Tècnic/a en Protecció civil

Tècnic/a en Salut Pública

Tècnic/a en Turisme

Tècnic/a en Atenció a la Ciutadania

Tècnic/a en Participació Ciutadana

Perfil Professional: P024

Treballador/a social

Perfil Competencial: COMANDAMENT

Perfil Professional: P015

Oficial/a - responsable de grup

Perfil Professional: P017

Encarregat/da

Perfil Professional: P018

Caporal/a

Perfil Professional: P025

Cap Unitat Administrativa / Secció - Ciutat i Territori

Perfil Professional: P026

Cap Unitat Administrativa/Secció - Persones i Ciutadania

Perfil Professional: P027

Cap Unitat Administrativa/Secció/Responsables - Gestió Econòmica i Gestió Organitzativa Interna

Perfil Professional: P028

Cap Unitat Administrativa/Secció - Estratègia i Imatge Corporativa

Perfil Professional: P029

Sergent/a

Perfil Professional: P030

Cap de Servei - Estratègia i Imatge Corporativa

Perfil Professional: P031

Cap de Servei - Ciutat i Territori

Perfil Professional: P032

Cap de Servei, Coordinador/a de Serveis Socials, Director/a Museu - Persones i Ciutadania

Perfil Professional: P033

Cap de Servei i Lletrat Assessor - Gestió Econòmica i Gestió Organitzativa Interna.

Perfil Professional: P034

Sotsinspector/a Policia Local

Perfil Competencial: PERSONAL DIRECTIU

Perfil Professional: P035

Interventor/a

Secretari/a General

Tresorer/a

Vicesecretari/a



Perfil Professional: P036

Assessor/a

Director/a

Inspector/a de la Policia Local / Cap de la Policia Local

Perfil Professional: P037

Gerent/a

## 5. Competències: comportaments i nivells de domini

Tot seguit s'exposa per a cada una de les competències els següents conceptes: la seva definició i els nivells de domini.

Hi ha quatre **nivells de domini** que representen una progressió en el desenvolupament de la competència. Cada nivell inclou els comportaments del nivell anterior, és a dir, el nivell intermedi inclou els comportaments del nivell bàsic i així successivament.

### 1. Orientació a Resultats (OR)

**Capacitat de fer un bon treball per assolir els millors resultats en la gestió diària i en els objectius establerts**

#### BÀSIC

- |   |      |
|---|------|
| 1. Realitza les feines encomanades  | OR1B |
| 2. Compleix amb els terminis de les feines encomanades  | OR2B |
| 3. Sap quins són els objectius del seu lloc de treball  | OR3B |
| 4. Demana els recursos necessaris per realitzar les feines encomanades quan considera que no els té | OR4B |

#### INTERMEDI

- |   |      |
|---|------|
| 5. Tracta a temps les situacions sobrevingudes                    | OR5I |
| 6. Els resultats de la seva feina s'adeqüen a la demanda          | OR6I |
| 7. Adequa la seva activitat diària als objectius que ha d'assolir | OR7I |

#### AVANÇAT

- |  |       |
|--|-------|
| 8. Analitza, detecta i proposa millores en la feina diària | OR8A  |
| 9. Proposa millores per evitar problemes futurs            | OR9A  |
| 10. Resol a temps les situacions sobrevingudes             | OR10A |

#### EXPERT

- |   |       |
|---|-------|
| 11. Redefineix els procediments de manera que s'obté una millora substancial en els resultats | OR11E |
| 12. Assoleix resultats més enllà del que estava previst o requerit                            | OR12E |
| 13. Orienta la seva tasca per assolir i superar els estàndards establerts                     | OR13E |

### 2. Orientació a la persona usuària (OPU)

**Capacitat per detectar, conèixer i gestionar les demandes de les persones usuàries internes i externes**

#### BÀSIC

- |  |       |
|--|-------|
| 1. Atén als altres de forma amable i educada   | OPU1B |
| 2. Percep i identifica les necessitats de la persona usuària en situacions quotidianes           | OPU2B |
| 3. Dóna resposta a les demandes rebudes, en base a unes indicacions o procediments preestablerts | OPU3B |

## INTERMEDI

- |   |       |
|---|-------|
| 4. Escolta les necessitats de l'altre i es preocupa per comprendre-les (actitud empàtica)   | OPU4I |
| 5. Dóna alternatives de solució a la demanda d'acord amb els procediments de l'organització | OPU5I |
| 6. Respecta la confidencialitat i actua amb discreció                                       | OPU6I |
| 7. Mostra interès per conèixer si s'han cobert les expectatives de la persona usuària       | OPU7I |

## AVANÇAT

- |  |        |
|--|--------|
| 8. Resol situacions complexes de manera autònoma   | OPU8A  |
| 9. Mostra una actitud proactiva per tal de donar les màximes facilitats a la petició de la persona usuària | OPU9A  |
| 10. Manifesta una actitud assertiva  | OPU10A |

## EXPERT

- |  |        |
|--|--------|
| 11. Planifica la seva activitat preveient incrementar la satisfacció de la persona usuària | OPU11E |
| 12. Davant de situacions imprevistes i difícils ofereix respostes excepcionals             | OPU12E |
| 13. Mostra visió estratègica i preveu millores i solucions de futur                        | OPU13E |

### 3. Adaptació i aprenentatge permanent (AAP)

**Capacitat per assolir i aplicar nous coneixements i per mantenir-se actualitzat professionalment, per tal d'adaptar-se a nous reptes professionals.**

## BÀSIC

- |  |       |
|--|-------|
| 1. Aplica els coneixements, les habilitats i les eines disponibles per desenvolupar la seva feina de manera efectiva | AAP1B |
| 2. S'adapta als canvis de planificació d'activitats  | AAP2B |
| 3. Demostra interès en formar-se en els continguts dels seu lloc de treball  | AAP3B |
| 4. S'adapta a noves metodologies de treball  | AAP4B |
| 5. Fa esforços per adaptar-se als canvis organitzatius   | AAP5B |

## INTERMEDI

- |   |       |
|---|-------|
| 6. Mostra una actitud oberta i positiva davant els canvis   | AAP6I |
| 7. Es manté actualitzat en els coneixements tècnics necessaris per a desenvolupar la seva feina             | AAP7I |
| 8. Cerca bones pràctiques de millora de manera autònoma   | AAP8I |
| 9. Manté una actitud activa en la recerca d'oportunitats formatives, que millorin el seu àmbit competencial | AAP9I |

## AVANÇAT

- |  |        |
|--|--------|
| 10. Valora i accepta les oportunitats de poder adquirir noves habilitats i coneixements        | AAP10A |
| 11. Aplica millores en les tècniques pròpies de la seva tasca                                  | AAP11A |
| 12. Assessora i/o instrueix als altres en les tècniques pròpies de la seva àrea de coneixement | AAP12A |

## EXPERT

- |   |        |
|---|--------|
| 13. És un referent professional en la seva especialitat   | AAP13E |
| 14. Impulsa processos de canvi quan detecta la necessitat o la oportunitat de millora i participa en el procés                        | AAP14E |
| 15. Realitza activitats de transferència de l'aprenentatge als seus companys  | AAP15E |
| 16. En la seva condició d'expert i referent intern contribueix a la transmissió i intercanvi de coneixement amb altres organitzacions | AAP16E |

### 4. Comunicació (C)

**Capacitat per relacionar-se, tant oralment com per escrit, de manera correcta, clara i eficient.**

#### BÀSIC

- |   |     |
|---|-----|
| 1. Parla de forma educada   | C1B |
| 2. S'expressa de manera clara i entenedora                                    | C2B |
| 3. S'expressa adequadament per escrit   | C3B |
| 4. Respecta l'opinió del seu interlocutor encara que sigui diferent a la seva | C4B |
| 5. Adapta el llenguatge al seu interlocutor                                   | C5B |
| 6. Demana aclariments per assegurar-se que ha entès el missatge rebut         | C6B |

#### INTERMEDI

- |   |      |
|---|------|
| 7. Quan transmet informació és capaç de sintetitzar i comunicar el que és Necessari i important | C7I  |
| 8. Escolta els altres per comprendre els seus punts de vista                                    | C8I  |
| 9. Elaborar la documentació correctament en forma i contingut                                   | C9I  |
| 10. Argumenta els seus punts de vista amb claredat i coherència                                 | C10I |
| 11. S'assegura que el missatge s'ha entès correctament  | C11I |

#### AVANÇAT

- |  |      |
|--|------|
| 12. Se li dona bé la presentació i/o transmissió d'informació de forma oral    | C12A |
| 13. Se li dona bé la presentació i/o transmissió d'informació de forma escrita | C13A |
| 14. Transmet credibilitat als seus interlocutors                               | C14A |
| 15. Domina els canals de comunicació que ha d'utilitzar                        | C15A |

## EXPERT

- |  |      |
|--|------|
| 16. En situacions complexes dóna missatges clars i concisos                          | C16E |
| 17. Obté de les altres persones la informació necessària per a la presa de decisions | C17E |
| 18. Influència i persuadeix als altres amb aportacions positives                     | C18E |

### 5. Negociació (N)

**Capacitat i voluntat d'arribar a acords avantatjosos per a les parts implicades utilitzant la via del diàleg.**

#### BÀSIC

- |   |     |
|---|-----|
| 1. Identifica els propis límits en la negociació    | N1B |
| 2. Genera un clima conciliador                      | N2B |
| 3. Identifica els objectius comuns de la negociació | N3B |

## INTERMEDI

- |   |     |
|---|-----|
| 4. Mostra fermesa en els seus plantejaments, a la vegada que es mostra flexible per analitzar noves posicions | N4I |
| 5. Cerca dades i referències per analitzar l'altra postura  | N5I |
| 6. Adapta l'estil de negociació en funció de les circumstàncies i de les persones implicades                  | N6I |

## AVANÇAT

- |  |     |
|--|-----|
| 7. Planteja acords viables i eficients per ambdues parts   | N7A |
| 8. Es concentra en els interessos d'ambdues parts separant les posicions, les emocions i els judicis personals | N8A |
| 9. Afronta i gestiona la situació tot i que sigui de difícil resolució   | N9A |

## EXPERT

- |   |      |
|---|------|
| 10. És un referent en negociació  | N10E |
| 11. La seva estratègia anticipa els comportaments i les argumentacions de l'altra part                              | N11E |
| 12. En el decurs de la negociació, aconsegueix implicar a totes les parts en l'obtenció de nous i millors resultats | N12E |
| 13. Persuadeix a l'altre per tal d'aconseguir un acord que beneficiï els interessos comuns                          | N13E |

### 6. Control emocional (CE)

**Capacitat per controlar les emocions personals i evitar les reaccions negatives davant de situacions hostils, de provocació o d'oposició o quan es treballa en condicions d'estrès.**

## BÀSIC

- |  |      |
|--|------|
| 1. En situacions de pressió manté les formes i la correcció respecte dels altres | CE1B |
| 2. En qualsevol situació manté la calma  | CE2B |
| 3. Contesta de forma respectuosa   | CE3B |

## INTERMEDI

- |  |      |
|--|------|
| 4. Es manté serè i ferm en tot tipus de situacions, focalitzant-se en l'assoliment dels objectius    | CE4I |
| 5. Assumeix els errors propis acceptant suggeriments i crítiques                                     | CE5I |
| 6. Es retira de discussions improductives (que no contribueixen a assolir els resultats de la feina) | CE6I |

## AVANÇAT

- |   |      |
|---|------|
| 7. Controla els seus impulsos en situacions de tensió emocional                       | CE7A |
| 8. Mostra una actitud estable amb independència de la situació i del seu estat d'ànim | CE8A |
| 9. Transmet calma tot i que es trobi en una situació complexa                         | CE9A |

## EXPERT

- |   |       |
|---|-------|
| 10. Promou la cura en el tracte interpersonal, especialment en períodes de desenvolupament de tasques delicades   | CE10E |
| 11. Percep anticipadament possibles reaccions adverses dels seus interlocutors, realitzant les accions necessàries per evitar-les i mantenir l'harmonia | CE11E |

12. Realitza les accions necessàries en el seu entorn per tal de preservar un bon clima laboral en situacions delicades CE12E

## 7. Iniciativa (I)

### **Predisposició a proposar canvis i emprendre accions per millorar resultats de forma autònoma.**

#### BÀSIC

- |  |     |
|--|-----|
| 1. Introdueix millores en la tasca diària de manera autònoma | I1B |
| 2. Cerca maneres de millorar la forma en què treballa        | I2B |
| 3. Fa aportacions de millora al grup                         | I3B |

#### INTERMEDI

- |  |     |
|--|-----|
| 4. Fa propostes de millora al grup i s'implica en la seva implantació    | I4I |
| 5. Proposa la utilització d'eines innovadores en el seu espai de treball | I5I |
| 6. Amb els recursos de sempre troba noves solucions                      | I6I |

#### AVANÇAT

- |   |      |
|---|------|
| 7. S'anticipa a les dificultats i a les amenaces, proposant millores  | I7A  |
| 8. Disseny a eines i/o mètodes que facilitin el treball i el facin més pràctic i efectiu                            | I8A  |
| 9. Proposa processos de millora organitzativa que van més enllà de la competència exclusiva del seu grup de treball | I9A  |
| 10. Cerca informació alternativa a l'hora d'afrontar una situació novedosa  | I10A |

#### EXPERT

- |   |      |
|---|------|
| 11. Fa de motor d'innovació, fent factibles les millores, dins la seva àrea de treball      | I11E |
| 12. Disseny a de manera autònoma procediments de treball que millorin els resultats globals | I12E |
| 13. Emprèn accions de millora tot i els riscos que comporta                                 | I13E |

## 8. Planificació del temps i del treball (PTT)

### **Capacitat per definir les accions, terminis i recursos necessaris de cada tasca o projecte, considerant la seva importància i la seva urgència.**

#### BÀSIC

- |  |       |
|--|-------|
| 1. Distribueix adequadament el temps per a les activitats diàries                              | PTT1B |
| 2. Utilitza algun mitjà o eina (agenda, llibreta, outlook...) per organitzar les seves tasques | PTT2B |
| 3. Respecta el temps dels altres   | PTT3B |

#### INTERMEDI

- |  |       |
|--|-------|
| 4. Adapta la planificació al temps disponible, definint les prioritats                       | PTT4I |
| 5. Coordina la seva planificació de tasques amb l'equip de treball utilitzant eines en xarxa | PTT5I |
| 6. Fa seguiment de les tasques i dels terminis, fent correccions quan es necessari           | PTT6I |
| 7. Reajusta la seva planificació en funció dels imprevistos                                  | PTT7I |
| 8. Adapta la planificació als recursos i al temps disponibles                                | PTT8I |

## AVANÇAT

- |   |        |
|---|--------|
| 9. Avaluu els resultats de la planificació  | PTT9A  |
| 10. Preveu les necessitats de l'organització i realitza la planificació d'acord amb aquestes. | PTT10A |
| 11. Adequa la prioritat de les tasques del seu equip als objectius de l'organització          | PTT11A |
| 12. Identifica i gestiona les possibles incidències i contingències, i en minimitza l'impacte | PTT12A |

## EXPERT

- |   |        |
|---|--------|
| 13. Identifica els factors, interns i externs, que poden afectar a la consecució d'objectius, en base a la planificació | PTT13E |
| 14. Planifica i preveu els recursos necessaris en funció de les prioritats i dels objectius de l'organització           | PTT14E |
| 15. Avaluu l'adequació de planificacions anteriors i fa, si escau, propostes de millora contínua                        | PTT15E |
| 16. Dirigeix i/o participa en diversos projectes simultàniament, mantenint l'eficiència                                 | PTT16E |

### 9. Anàlisi i presa de decisions (APD)

**Capacitat d'identificar, definir i examinar els elements d'una situació, per tal de triar l'opció viable més adequada.**

## BÀSIC

- |  |       |
|--|-------|
| 1. Identifica els problemes o situacions a resoldre            | APD1B |
| 2. Pren decisions bàsiques per solucionar problemes quotidians | APD2B |
| 3. Traslada els problemes o situacions a resoldre              | APD3B |

## INTERMEDI

- |   |       |
|---|-------|
| 4. Examina la informació i estableix relacions entre les diferents parts d'una situació a resoldre          | APD5I |
| 5. Proposa opcions per resoldre les situacions  | APD6I |
| 6. En les propostes de solució considera les conseqüències que poden tenir i l'impacte de cadascuna d'elles | APD7I |

## AVANÇAT

- |   |        |
|---|--------|
| 7. Fa el seguiment de les decisions adoptades i avalua el seu impacte                       | APD8A  |
| 8. Controla i avalua l'efectivitat dels mètodes de presa de decisions                       | APD9A  |
| 9. Promou les bones pràctiques en l'anàlisi i presa de decisions en el seu equip de treball | APD10A |

## EXPERT

- |   |        |
|---|--------|
| 10. Considera enfocaments no existents prèviament per a resoldre problemes complexos i, en base a això, desenvolupa solucions efectives | APD11E |
| 11. Fa el seguiment de les decisions adoptades i avalua el seu impacte global   | APD12E |
| 12. Promou les bones pràctiques en l'anàlisi i presa de decisions en l'organització   | APD13E |

## 10. Treball en equip i transversalitat (TET)

**Capacitat per cooperar, col·laborar i integrar-se de forma activa en grups de treball, per tal d'assolir els objectius.**

### BÀSIC

- |  |       |
|--|-------|
| 1. Coopera en projectes comuns respectant l'opinió dels altres   | TET1B |
| 2. Coneix el que fa cada departament                             | TET2B |
| 3. Es mostra accessible als altres                               | TET3B |
| 4. Té en compte com les seves accions repercuteixen dins el grup | TET4B |

### INTERMEDI

- |   |       |
|---|-------|
| 5. Escolta, respecta i valora les aportacions dels seus companys            | TET5I |
| 6. Genera un clima de treball participatiu                                  | TET6I |
| 7. Sap on cercar la informació que necessita                                | TET7I |
| 8. Anteposa els interessos de l'equip als propis                            | TET8I |
| 9. Treballa tenint present que la seva feina és una part del conjunt global | TET9I |
| 10. Comparteix amb els altres la informació útil i rellevant                | TET10 |

### AVANÇAT

- |  |        |
|--|--------|
| 11. Actua de forma conciliadora quan sorgeixen discrepàncies i contribueix a superar les dificultats | TET11A |
| 12. Facilita un bon clima de treball en situacions d'emergència, tensió o complexitat                | TET12A |
| 13. Aporta idees i propostes d'actuació que ajudin a reflexionar i avançar en una tasca comuna       | TET13A |

### EXPERT

- |   |        |
|---|--------|
| 14. Busca oportunitats per treballar amb altres departaments o professionals amb l'objectiu d'aconseguir millores per a totes les parts | TET14E |
| 15. Estimula i motiva els altres per assolir els objectius generals i obtenir resultats de valor afegit per a l'organització            | TET15E |
| 16. Involucra a les persones de diversos col·lectius per assolir l'objectiu comú  | TET16E |
| 17. Promou la col·laboració entre equips, tant interns com externs  | TET17E |
| 18. Pren iniciatives i realitza accions per col·laborar amb els altres, contribuint de manera important a la consecució de resultats    | TET18E |
| 19. Actua com a element cohesionador i motivador davant d'un projecte comú  | TET19E |
| 20. Forma i assessora els altres en els treballs participatius en els que col·labora per la seva àmplia expertesa                       | TET20E |

## 11. Gestió de persones (GP)

**Capacitat de dirigir els equips de treball per assolir els objectius establerts, desenvolupant les competències, la motivació, la cohesió de l'equip, l'autonomia de les persones i el seu creixement professional.**

### BÀSIC

- |   |      |
|---|------|
| 1. Organitza i distribueix les tasques de l'equip de forma equitativa (en funció de les càrregues de treball i del potencial de les persones) | GP1B |
| 2. Fa el seguiment del treball de forma periòdica i participativa   | GP2B |
| 3. Posa a disposició del seu equip de treball els recursos necessaris per assolir els objectius establerts                                    | GP3B |

- |   |      |
|---|------|
| 4. Dóna instruccions de treball detallades en relació a la utilitat i prioritat de les accions  | GP4B |
| 5. Manté un tracte respectuós amb els/les seus/seves col·laboradors/es  | GP5B |
| 6. Reconeix els èxits de les persones del seu equip sense apropiar-se'ls  | GP6B |
| 7. Es fa responsable dels errors del seu equip i els converteix en una oportunitat de millora, sense culpabilitzar als/a les col·laboradors/res | GP7B |

#### INTERMEDI

---

- |  |       |
|--|-------|
| 8. Es preocupa pel desenvolupament professional de les persones col·laboradores i pren decisions concretes al respecte, planificant i proposant accions de millora del seu desenvolupament | GP8I  |
| 9. Utilitza sistemes de reunions periòdiques o d'altres mètodes per guiar i informar al seu equip  | GP9I  |
| 10. Aborda els problemes de rendiment dels/de les col·laboradors/es i pren decisions al respecte   | GP10I |
| 11. Fomenta un clima de treball participatiu (afavoreix la incorporació d'idees dels altres)   | GP11I |
| 12. Estimula cada empleat/ada perquè realitzi el treball de forma autònoma   | GP12I |

#### AVANÇAT

---

- |  |       |
|--|-------|
| 13. Obté el compromís de les persones en els projectes de l'equip (delegació, corresponsabilitat, ...) | GP13A |
| 14. Defineix i fa un seguiment sistemàtic del desenvolupament de les persones de l'equip               | GP14A |
| 15. Transmet l'estratègia i els valors de l'organització la corporació al seu equip de treball         | GP15A |

#### EXPERT

---

- |  |       |
|--|-------|
| 16. Obté el compromís de tot l'equip en relació a la missió i als valors de l'organització | GP16E |
| 17. Fa accions per assolir el desenvolupament del talent del seu equip                     | GP17E |
| 18. Demostra optimisme i energia positiva  | GP18E |

### 12. Lideratge estratègic (LE)

**Capacitat d'orientar el treball del seu grup en línia amb l'estratègia corporativa, treballant amb la resta de l'organització per assolir i/o superar els objectius estratègics definits.**

#### BÀSIC

---

- |   |      |
|---|------|
| 1. Adequa les actuacions del seu àmbit de responsabilitat a les línies estratègiques de la corporació | LE1B |
| 2. Traslada les línies estratègiques i la visió global a les persones del seu equip.                  | LE2B |
| 3. Identifica amb antelació oportunitats i/o amenaces i les trasllada a qui correspongui              | LE3B |
| 4. Estableix objectius dins del seu àmbit de responsabilitat  | LE4B |

#### INTERMEDI

---

- |  |      |
|--|------|
| 5. Transmet una visió i uns valors sòlids que permetin obtenir la confiança del seu equip i dels grups d'interès de l'organització | LE5I |
| 6. Analitza l'estratègia de la corporació i la seva adaptació a l'evolució de  |      |



- l'entorn i fa aportacions per a la consecució dels objectius LE6I
7. Defineix plans d'acció basats en la identificació d'oportunitats i amenaces LE7I
8. Valora i situa les activitats diàries a curt termini en el context de l'estratègia corporativa a mig i llarg termini LE8I

#### AVANÇAT

---

9. Cohesiona i dóna credibilitat als seus equips i a aquells que es creen transversalment LE9A
10. Analitza l'entorn d'actuació de la corporació i preveu els possibles escenaris futurs i en funció d'això, planteja alternatives d'actuació LE10A
11. Inspira confiança i motiva als altres LE11A

#### EXPERT

---

12. Redissenya polítiques, processos i estructura del seu àmbit per tal d'assolir els objectius estratègics LE12E
13. Es mostra compromès i implicat amb tota l'organització (persones i projectes) LE13E
14. Crea una cultura del lloc de treball que valora les relacions entre les persones LE14E
15. Se'l considera un model d'integritat i ètica professional LE15E

## 6. Glossari de termes

A continuació, es defineixen alguns termes que es recullen en aquest directori per tal de facilitar-ne la interpretació.

**Assertivitat:** Capacitat personal que permet expressar els sentiments, les opinions i els pensaments en el moment oportú, de la forma adequada i sense negar ni desconsiderar els drets dels altres.

**Eficàcia:** Mesura el resultat en comparació amb l'objectiu d'una activitat. Sovint es tracta més d'una mesura qualitativa que no pas quantitativa. A més, força vegades és una mesura subjectiva. En tot cas, la feina és eficaç quan assoleix l'objectiu.

**Eficiència:** Mesura els resultats obtinguts en relació amb els recursos i el temps que s'han esmerçat per obtenir-los. És a dir, la feina és eficient quan a més de ser eficaç es fa destinant-hi els mínims recursos i temps possibles.

**Empatia:** Capacitat o habilitat per reconèixer, comprendre i valorar els sentiments dels altres.

**Feedback:** Fa referència a les dades rellevants que el receptor d'un missatge retorna a l'emissor, i és la prova de quina informació és la que realment ha arribat.

**Institució:** Fa referència a l'Ajuntament de Sant Cugat com a ens representatiu de la Ciutadania.

**Nivell de domini:** Grau de desenvolupament necessari de la competència per a dur a terme amb èxit les tasques i responsabilitats del lloc de treball.

**Organització:** Fa referència a l'Ajuntament de Sant Cugat com a "empresa".

**Pro-activitat:** Capacitat personal per prendre la iniciativa en el desenvolupament d'accions creatives i audaces per tal de generar millores.



## ANNEX: El Codi de conducta de l'empleat públic

**Llei 7/2007** , de 12 d'abril, de l'Estatut bàsic de l'empleat públic (articles 52, 53 i 54).

### Article 52

#### Deures dels empleats públics. Codi de conducta

Els empleats públics han de desenvolupar amb diligència les tasques que tinguin assignades i vetllar pels interessos generals amb subjecció i observança de la Constitució i de la resta de l'ordenament jurídic, i han d'actuar d'acord amb els principis següents: objectivitat, integritat, neutralitat, responsabilitat, imparcialitat, confidencialitat, dedicació al servei públic, transparència, exemplaritat, austeritat, accessibilitat, eficàcia, honradesa, promoció de l'entorn cultural i mediambiental, i respecte a la igualtat entre dones i homes, que inspiren el Codi de conducta dels empleats públics configurat pels principis ètics i de conducta regulats en els articles següents.

Els principis i regles establerts en aquest capítol informen la interpretació i aplicació del règim disciplinari dels empleats públics.

### Article 53

#### Principis ètics

1. Els empleats públics han de respectar la Constitució i la resta de normes que integren l'ordenament jurídic.
2. La seva actuació ha de perseguir la satisfacció dels interessos generals dels ciutadans i s'ha de fonamentar en consideracions objectives orientades cap a la imparcialitat i l'interès comú, al marge de qualsevol altre factor que expressi posicions personals, familiars, corporatives, de client o qualsevol altres que puguin topar amb aquest principi.
3. Han d'ajustar la seva actuació als principis de lleialtat i bona fe amb l'Administració en la qual prestin els seus serveis, i amb els seus superiors, companys, subordinats i amb els ciutadans.
4. La seva conducta s'ha de basar en el respecte dels drets fonamentals i llibertats públiques, evitant tota actuació que pugui produir cap discriminació per raó de naixement, origen racial o ètnic, gènere, sexe, orientació sexual, religió o conviccions, opinió, discapacitat, edat o qualsevol altra condició o circumstància personal o social.
5. S'han d'abstenir en els assumptes en què tinguin un interès personal, així com de tota activitat privada o interès que pugui suposar un risc de plantejar conflictes d'interessos amb el seu lloc públic.
6. No han de contraure obligacions econòmiques ni intervenir en operacions financeres, obligacions patrimonials o negocis jurídics amb persones o entitats quan això pugui suposar un conflicte d'interessos amb les obligacions del seu lloc públic.
7. No han d'acceptar cap tracte de favor o situació que impliqui privilegi o avantatge injustificat, per part de persones físiques o entitats privades.
8. Han d'actuar d'acord amb els principis d'eficàcia, economia i eficiència, i vigilar la consecució de l'interès general i el compliment dels objectius de l'organització.
9. No han d'influir en l'agilitació o resolució de tràmit o procediment administratiu sense una causa justa i, en cap cas, quan això comporti un privilegi en benefici dels titulars dels càrrecs públics o el seu entorn familiar i social immediat o quan suposi un menyscabament dels interessos de tercers.



10. Han de complir amb diligència les tasques que els corresponguin o se'ls encomanin i, si s'escau, resoldre dins el termini escaient els procediments o expedients de la seva competència.
11. Han d'exercir les seves atribucions segons el principi de dedicació al servei públic i abstenir-se no només de conductes contràries a aquest principi, sinó també de qualssevol altres que comprometin la neutralitat en l'exercici dels serveis públics.
12. Han de guardar secret de les matèries classificades o altres la difusió de les quals estigui prohibida legalment, mantenir la deguda discreció sobre els assumptes que coneguin per raó del seu càrrec, i no poden fer ús de la informació obtinguda per a benefici propi o de tercers, o en perjudici de l'interès públic.

## **Article 54**

### Principis de conducta

1. Han de tractar amb atenció i respecte els ciutadans, els seus superiors i la resta d'empleats públics.
2. L'acompliment de les tasques corresponents al seu lloc de treball s'ha de fer de forma diligent, complint la jornada i l'horari establerts.
3. Han d'oïr les instruccions i ordres professionals dels superiors, llevat que constitueixin una infracció manifesta de l'ordenament jurídic, cas en què les han de posar immediatament en coneixement dels òrgans d'inspecció procedents.
4. Han d'informar els ciutadans sobre les matèries o assumptes que tinguin dret a conèixer, i facilitar l'exercici dels seus drets i el compliment de les seves obligacions.
5. Han d'administrar els recursos i béns públics amb austeritat i no utilitzar-los en profit propi o de persones pròximes. Així mateix, tenen el deure de vetllar per la seva conservació.
6. S'ha de rebutjar qualsevol regal, favor o servei en condicions avantatjoses que vagi més enllà dels usos habituals, socials i de cortesia, sense perjudici del que estableix el Codi penal.
7. Han de garantir la constància i permanència dels documents per a la seva transmissió i lliurament als seus responsables posteriors.
8. Han de mantenir actualitzada la seva formació i qualificació.
9. Han d'observar les normes sobre seguretat i salut laboral.
10. Han de posar en coneixement dels seus superiors o dels òrgans competents les propostes que considerin adequades per millorar el desenvolupament de les funcions de la unitat en què estiguin destinats. A aquests efectes es pot preveure la creació de la instància adequada competent per centralitzar la recepció de les propostes dels empleats públics o administrats que serveixin per millorar l'eficàcia en el servei.
11. Han de garantir l'atenció al ciutadà en la llengua que sol·liciti sempre que sigui oficial en el territori.