AJUNTAMENT DE
RODA DE BERÀ

Pere Virgili Domínguez (1 de 1)
ALCALDE
Data Signatura: 19/10/2026
HASH: 4271a8c1627f246d60abae670366e3c4

ANUNCI d'aprovació del directori de competències corporatives de l'Ajuntament de Roda de Berà.

Per resolució d'alcaldia número 2849/2026 de data 16 d'octubre de 2026 es va aprovar el Directori de competències corporatives d'aquest Ens, el contingut del qual es fa públic per a general coneixement.

Si es vol impugnar la present resolució, que posa fi a la via administrativa, procedeix interposar recurs contenciós administratiu davant el Tribunal d'Instància de Tarragona, Secció Contenciosa administrativa, en el termini de dos mesos a comptar de l'endemà de la seva notificació.

Alternativament i de forma potestativa, es pot interposar recurs de reposició davant el mateix òrgan que l'ha dictat, en el termini d'un mes a comptar de l'endemà de la seva notificació.

Pere Virgili Domínguez
Alcalde

Codi Validació: 6E4DW9FHWJ7ET796Q3TFACMZX
Verificació: https://rodadebera.eadministracio.cat/
Document signat electrònicament des de la plataforma esPublico Gestiona | Pàgina 1 de 26

BOPT Butlletí Oficial de la Província de Tarragona | Data 21-10-2026 | CVE 2026-09747 | Pàg. 1-26 | https://dipta.cat/bopt
Diputació Tarragona

AJUNTAMENT DE
RODA DE BERÀ

DIRECTORI DE COMPETÈNCIES CORPORATIVES

Aquestes competències deriven de l'estratègia de l'organització i representen aquelles característiques que han de desenvolupar totes les persones que la integren.

Les competències defineixen aptituds i habilitats comunes que són rellevants per totes les persones que treballen a l'Ajuntament de Roda de Berà i estan associades als seus objectius i faciliten el seu assoliment.

Cada competència es presenta en una fitxa amb la mateixa estructura:

- **Definició:** què s'entén per la competència dins l'organització.
- **Paraules clau:** conceptes que en resumeixen l'essència.
- **Nivells de domini:** quatre graus progressius, cadascun amb una definició del nivell i exemples de comportaments observables.

Les competències d'aquesta Corporació són les següents:

NÚM.	COMPETÈNCIA	PARAULES CLAU
01	**Respecte a la persona i a la igualtat**	#gènere · #equitat · #diversitat · #tolerància · #respecte · #igualtat · #inclusió
02	**Vocació de servei públic**	#confiança · #servei · #satisfacció · #ètica · #qualitat
03	**Millora i innovació**	#millora · #solucions · #suggeriments · #resultats · #eficiència · #eficàcia
04	**Aprenentatge efectiu**	#recerca · #aprenentatge · #millora · #actualització · #creixement
05	**Treball en equip i cooperació**	#comunicar · #corresponsabilitat · #fer xarxa · #compromís · #equip cooperatiu
06	**Gestió de conflictes**	#empatia · #escolta · #diàleg · #estratègies · #comunicació
07	**Recerca de solucions**	#anàlisi de problemes · #creativitat · #pensament crític · #presa de decisions · #innovació
08	**Competència digital**	#alfabetització · #seguretat · #informació · #TIC · #pensament crític
09	**Domini professional**	#coneixement · #habilitat · #experiència · #eficiència · #tècnica
10	**Orientació a la qualitat del resultat**	#resultats · #qualitat · #millora · #eficiència · #rigor

Codi Validació: 6E4DW9FHWJ7ET796Q3TFACMZX
Verificació: https://rodadebera.eadministracio.cat/
Document signat electrònicament des de la plataforma esPublico Gestiona | Pàgina 2 de 26

BOPT Butlletí Oficial de la Província de Tarragona | Data 21-10-2026 | CVE 2026-09747 | Pàg. 2-26 | https://dipta.cat/bopt
Diputació Tarragona

NÚM.	COMPETÈNCIA	PARAULES CLAU
11	**Orientació al client intern i extern**	#atenció · #necessitats · #servei · #escolta · #satisfacció
12	**Organització del treball**	#planificació · #priorització · #gestió · #objectius · #organització

Codi Validació: 6E4DW9FHWJ7ET796Q3TFACMZX
Verificació: https://rodadebera.eadministracio.cat/
Document signat electrònicament des de la plataforma esPublico Gestiona | Pàgina 3 de 26

BOPT Butlletí Oficial de la Província de Tarragona | Data 21-10-2026 | CVE 2026-09747 | Pàg. 3-26 | https://dipta.cat/bopt
Diputació Tarragona

AJUNTAMENT DE
RODA DE BERÀ

FITXA DE COMPETÈNCIA 01 / 12

RESPECTE A LA PERSONA I A LA IGUALTAT

DEFINICIÓ

És la capacitat de la persona de reconèixer la diversitat, actuar i comunicar-se de manera ètica i inclusiva.

PARAULES CLAU

#gènere #equitat #diversitat #tolerància #respecte #igualtat #inclusió

NIVELLS DE DOMINI I EXEMPLES DE COMPORTAMENTS

NIVELL 1 **Inicial** ●○○○	**Capacitat d'actuar amb respecte a les persones.** ▪ Es comunica amb les persones utilitzant un llenguatge respectuós i evitant expressions ofensives o estereotipades. ▪ Escolta activament les opinions dels altres abans d'expressar la seva. ▪ Expressa les seves idees sense desqualificar altres persones. ▪ Manté un tracte educat amb qualsevol persona, independentment de les seves característiques. ▪ Pren decisions evitant favoritismes o discriminacions.
NIVELL 2 **Mig** ●●○○	**Capacitat d'entendre la diversitat.** ▪ Utilitza llenguatge inclusiu en situacions professionals habituals. ▪ Detecta situacions de desigualtat de gènere i adapta la seva actuació. ▪ Té en compte les emocions i experiències d'altres persones abans de prendre decisions. ▪ Adapta el seu estil relacional segons les característiques de cada persona. ▪ Aplica protocols d'igualtat en situacions concretes de treball.
NIVELL 3 **Alt** ●●●○	**Capacitat d'aplicar a l'organització la diversitat.** ▪ Incorpora la diversitat (cultural, social, etc.) en la presa de decisions. ▪ Identifica l'impacte d'estereotips en situacions professionals i actua per minimitzar-los. ▪ Facilita espais de debat respectuós entre persones amb opinions diferents. ▪ Promou activament conductes inclusives dins l'equip. ▪ Aplica criteris d'igualtat de manera sistemàtica en la seva pràctica professional.
NIVELL 4 **Excel·lent** ●●●●	**Capacitat d'influir, promoure i donar compliment a la normativa aplicable a la igualtat de gènere i a la diversitat.** ▪ Impulsa iniciatives concretes per millorar la inclusió en l'organització. ▪ Fa seguiment del compliment de les mesures d'igualtat implementades. ▪ Participa en el disseny o la millora de polítiques d'igualtat.

Codi Validació: 6E4DW9FHWJ7ET796Q3TFACMZX
Verificació: https://rodadebera.eadministracio.cat/
Document signat electrònicament des de la plataforma esPublico Gestiona | Pàgina 4 de 26

BOPT Butlletí Oficial de la Província de Tarragona | Data 21-10-2026 | CVE 2026-09747 | Pàg. 4-26 | https://dipta.cat/bopt
Diputació Tarragona

AJUNTAMENT DE
RODA DE BERÀ

FITXA DE COMPETÈNCIA 02 / 12

VOCACIÓ DE SERVEI PÚBLIC

DEFINICIÓ

És la capacitat de la persona d'estar compromesa amb el treball per a la societat, el benefici del qual és la satisfacció de veure resoltes les necessitats individuals i comunitàries. El/la servidor/a públic/a, en representar l'Administració, pot enfortir la confiança de la ciutadania en les institucions, i això l'ha d'encoratjar a una preparació constant i a una actualització permanent.

PARAULES CLAU

#confiança #servei #satisfacció #ètica #qualitat

NIVELLS DE DOMINI I EXEMPLES DE COMPORTAMENTS

NIVELL 1 **Inicial** ●○○○	**Capacitat d'identificar les necessitats, prioritats i objectius a assolir per l'Ajuntament, de manera que la conducta professional estigui alineada amb el servei públic que es presta.** ▪ S'adreça a la ciutadania amb un tracte amable i respectuós i gestiona l'atenció per reduir, sempre que és possible, el temps d'espera. ▪ Mostra interès per les demandes i, quan no les pot resoldre directament, ofereix alternatives o orienta sobre possibles solucions. ▪ En el desenvolupament de les seves tasques, utilitza els recursos disponibles (temps, materials i suport) de manera eficient i autònoma. ▪ Actua amb correcció i lleialtat institucional, transmetent una imatge positiva de l'ens davant la ciutadania.
NIVELL 2 **Mig** ●●○○	**Capacitat d'orientar els seus comportaments en coherència amb els objectius i les prioritats de l'Ajuntament, aplicant-los al seu lloc de treball i al servei públic que es presta.** ▪ Si és necessari, altera el protocol d'actuació, dins dels límits normatius i quan no hi ha conseqüències per a tercers, per tal de respondre satisfactòriament a una demanda. ▪ En el desenvolupament habitual de la seva feina, optimitza els recursos disponibles sense incrementar el cost econòmic, de temps o de personal. ▪ Assumeix tasques diverses per garantir el servei. ▪ Identifica necessitats de coneixement derivades dels canvis en la seva feina i actualitza les seves competències per garantir una correcta prestació del servei.
NIVELL 3 **Alt** ●●●○	**Capacitat d'aconseguir que altres persones alineïn la seva dinàmica de treball i els seus objectius amb els de l'Ajuntament i amb el servei públic que es presta.** ▪ S'avança a les necessitats a mitjà o llarg termini de la ciutadania i fa propostes d'actuació o millora. ▪ Cerca, proposa i promou noves maneres d'utilitzar els recursos, aprofitant les evolucions tecnològiques i organitzatives. ▪ Identifica les necessitats de formació i d'actualització de coneixements de l'equip i les trasllada, o impulsa accions per garantir la qualitat del servei. ▪ En base als objectius prioritaris de l'organització, adapta les dinàmiques i processos de treball de l'equip, transmetent en tot moment una imatge positiva de l'Ajuntament.

Codi Validació: 6E4DW9FHWJ7ET796Q33TFACMZX
Verificació: https://rodadebera.eadministracio.cat/
Document signat electrònicament des de la plataforma esPublico Gestiona | Pàgina 5 de 26

BOPT Butlletí Oficial de la Província de Tarragona | Data 21-10-2026 | CVE 2026-09747 | Pàg. 5-26 | https://dipta.cat/bopt
Diputació Tarragona

AJUNTAMENT DE
RODA DE BERÀ

NIVELL 4 **Excel·lent** ●●●●	**Capacitat d'aconseguir que tota l'organització estigui compromesa amb la vocació de servei públic.** ▪ Identifica amb antelació necessitats futures del servei (canvis en la demanda, en el funcionament o en el context) i planteja actuacions o millores per donar-hi resposta. ▪ Impulsa maneres de treballar que milloren la qualitat del servei sense necessitat d'incrementar els recursos. ▪ Promou estratègies diverses per reforçar el compromís de les persones amb l'organització i la vocació de servei públic.

Codi Validació: 6E4DW9FHWJ7ET796Q3TFACMZX
Verificació: https://rodadebera.eadministracio.cat/
Document signat electrònicament des de la plataforma esPublico Gestiona | Pàgina 6 de 26

BOPT Butlletí Oficial de la Província de Tarragona | Data 21-10-2026 | CVE 2026-09747 | Pàg. 6-26 | https://dipta.cat/bopt Diputació Tarragona

AJUNTAMENT DE
RODA DE BERÀ

FITXA DE COMPETÈNCIA 03 / 12

MILLORA I INNOVACIÓ

DEFINICIÓ

Capacitat de transformar i generar noves formes d'actuar que suposin una millora per a l'organització a partir dels recursos, procediments i circumstàncies existents. Fa referència a una actitud de reflexió crítica per a la millora permanent. Implica una actitud oberta al canvi i a fer les coses d'altres maneres.

PARAULES CLAU

#millora #solucions #suggeriments #resultats #eficiència #eficàcia

NIVELLS DE DOMINI I EXEMPLES DE COMPORTAMENTS

NIVELL 1 **Inicial** ●○○○	**Capacitat de qüestionar els procediments i metodologies de treball propis per tal d'identificar aspectes susceptibles de millora i fer-ne les propostes adients.** ▪ Analitza la manera com desenvolupa les seves tasques i identifica aspectes susceptibles de millora, mostrant predisposició a introduir canvis. ▪ Davant de situacions problemàtiques, identifica i proposa solucions alternatives a partir del coneixement d'experiències similars. ▪ Revisa de manera crítica la seva manera de treballar i introdueix ajustos o millores quan identifica àrees de millora. ▪ Quan se li proposen canvis organitzatius, mostra interès per les millores que poden suposar per a la seva àrea i ho comparteix amb el seu equip de treball per tal de valorar-ne la implementació.
NIVELL 2 **Mig** ●●○○	**Capacitat de proposar solucions creatives i formular suggeriments plausibles per a la implantació de nous procediments i metodologies de treball en l'àmbit del propi marc d'actuació.** ▪ Afronta els canvis amb una actitud oberta i positiva, els promou quan aporten millores i està disposat/ada a aplicar nous mètodes de treball per assolir millor els objectius de l'àrea o de l'equip. ▪ En el treball en equip, aporta idees i suggeriments orientats a processos de canvi i innovació. ▪ Davant de problemes o situacions noves per a ell/ella, explora i proposa solucions alternatives dins del seu àmbit d'actuació. ▪ Introdueix petites millores en el propi treball de manera proactiva, a partir d'una actitud autocrítica i de millora contínua.

Codi Validació: 6E4DW9FHWJ7ET796Q3TFACMZX
Verificació: https://rodadebera.eadministracio.cat/
Document signat electrònicament des de la plataforma esPublico Gestiona | Pàgina 7 de 26

BOPT Butlletí Oficial de la Província de Tarragona | Data 21-10-2026 | CVE 2026-09747 | Pàg. 7-26 | https://dipta.cat/bopt
Diputació Tarragona

NIVELL 3 **Alt** ●●●○	**Capacitat de generar línies d'actuació innovadores i plantejar enfocaments alternatius als ja existents, per tal de millorar el posicionament de l'organització davant els canvis de l'entorn.** ▪ Promou la realització de propostes innovadores que li presenten tant les persones del seu equip com altres companys/es, i dona una resposta fonamentada quan aquesta és negativa. ▪ Planteja i aplica solucions innovadores en contextos d'austeritat econòmica que milloren el funcionament del servei sense incrementar de manera significativa els costos. ▪ Promou la implementació d'actuacions innovadores que puguin suposar una millora, comprometent-se amb el desenvolupament i la gestió dels canvis que comportin. ▪ Crea i dinamitza equips de treball per tal d'aportar i desenvolupar solucions creatives i innovadores a problemes existents.
NIVELL 4 **Excel·lent** ●●●●	**Capacitat de promoure una cultura innovadora i participativa per tal que els membres de l'equip interioritzin la innovació com a eina fonamental per a la millora del propi treball.** ▪ Dissenya sistemes de treball que promoguin la generació d'iniciatives innovadores a l'àrea o a l'equip i que augmentin l'eficàcia de l'organització. ▪ Estableix noves pràctiques a l'àrea o a l'equip que fomenten l'esperit creatiu i innovador de les persones que hi treballen. ▪ Inicia o lidera projectes que requereixen solucions creatives o no estàndard, i altres persones de l'organització recorren a ell/ella per obtenir criteri o orientació davant situacions complexes. ▪ Difon de manera sistemàtica, dins l'àrea o l'organització, noves idees, models de treball o iniciatives innovadores pròpies o d'altres àmbits.

Codi Validació: 6E4DW9FHWJ7ET796Q3TFACMZX
Verificació: https://rodadebera.eadministracio.cat/
Document signat electrònicament des de la plataforma esPublico Gestiona | Pàgina 8 de 26

BOPT Butlletí Oficial de la Província de Tarragona | Data 21-10-2026 | CVE 2026-09747 | Pàg. 8-26 | https://dipta.cat/bopt
Diputació Tarragona

AJUNTAMENT DE
RODA DE BERÀ

FITXA DE COMPETÈNCIA 04 / 12

APRENENTATGE EFECTIU

DEFINICIÓ

Capacitat per buscar, aprendre i compartir informació. Inclou també la capacitat de formar-se i aplicar els coneixements adquirits al lloc de treball o revertir-los a l'organització.

PARAULES CLAU

#recerca #aprenentatge #millora #actualització #creixement

NIVELLS DE DOMINI I EXEMPLES DE COMPORTAMENTS

NIVELL 1 **Inicial** ●○○○	**Capacitat d'identificar necessitats d'aprenentatge i participar en accions formatives per millorar el rendiment professional.** ▪ Utilitza la informació facilitada per la corporació per a la millora permanent (guia de recursos de formació, intranet, cartes de servei, etc.). ▪ Davant situacions noves, cerca documentació o consulta altres persones amb coneixement del tema. ▪ Identifica les pròpies necessitats d'aprenentatge professional a partir de les tasques que realitza i de les dificultats detectades. ▪ Formula preguntes o planteja dubtes en espais d'equip per millorar el seu rendiment.
NIVELL 2 **Mig** ●●○○	**Capacitat d'identificar les pròpies necessitats en termes de formació professional i proposar actuacions de millora de manera proactiva, anant més enllà dels recursos que l'organització hagi establert.** ▪ Davant situacions no previstes o problemàtiques, busca documentació i contrasta dubtes amb persones amb més experiència. ▪ De manera autònoma, cerca i identifica bones pràctiques en altres organitzacions susceptibles de ser aplicades a la pròpia i utilitza aquest aprenentatge per introduir millores a la seva unitat o al seu equip. ▪ Utilitza diferents alternatives d'autoaprenentatge de forma habitual (bibliografia recomanada, webs de referència, blogs, referències d'altres ajuntaments, etc.) per ampliar coneixements. ▪ A partir de l'aprenentatge fet, introdueix millores en la pròpia feina.
NIVELL 3 **Alt** ●●●○	**Capacitat d'introduir millores en la realització de les seves funcions a partir de l'aprenentatge fet.** ▪ De manera autònoma, cerca, analitza i identifica bones pràctiques d'altres organitzacions susceptibles de ser aplicades a la pròpia i utilitza aquest aprenentatge per presentar o proposar millores. ▪ En els processos d'aprenentatge, identifica millores que aplica als procediments, instruccions, projectes, etc. ▪ Realitza activitats de transferència de coneixement a la resta de companys/es i/o usuaris/àries per tal de millorar col·lectivament. ▪ Es manté actualitzat/ada en la seva especialitat professional utilitzant tant recursos de l'organització com externs.

Codi Validació: 6E4DW9FHWJ7ET796Q33TFACMZX
Verificació: https://rodadebera.eadministracio.cat/
Document signat electrònicament des de la plataforma esPublico Gestiona | Pàgina 9 de 26

BOPT Butlletí Oficial de la Província de Tarragona | Data 21-10-2026 | CVE 2026-09747 | Pàg. 9-26 | https://dipta.cat/bopt
Diputació Tarragona

AJUNTAMENT DE
RODA DE BERÀ

NIVELL 4 **Excel·lent** ●●●●	**Capacitat de millorar de forma permanent el seu rendiment de manera autònoma, no només a partir dels recursos que l'organització posa al seu abast, sinó mitjançant qualsevol mitjà existent, encara que l'organització no l'hi hagi facilitat explícitament.** ▪ Cerca i realitza de manera autònoma activitats d'especialització del seu àmbit de treball. ▪ Aplica de manera sistemàtica els coneixements adquirits en la formació i genera millores amb resultats visibles en el seu lloc de treball. ▪ Fa propostes o realitza accions de formació a l'organització que serveixen per al desenvolupament d'altres persones. ▪ Impulsa i lidera la transferència de coneixement, generant espais, dinàmiques o materials perquè l'aprenentatge es comparteixi de manera sistemàtica i tingui un impacte col·lectiu.

Codi Validació: 6E4DW9FHWJ7ET796Q3TFACMZX
Verificació: https://rodadebera.eadministracio.cat/
Document signat electrònicament des de la plataforma esPublico Gestiona | Pàgina 10 de 26

BOPT Butlletí Oficial de la Província de Tarragona | Data 21-10-2026 | CVE 2026-09747 | Pàg. 10-26 | https://dipta.cat/bopt
Diputació Tarragona

AJUNTAMENT DE
RODA DE BERÀ

FITXA DE COMPETÈNCIA 05 / 12

TREBALL EN EQUIP I COOPERACIÓ

DEFINICIÓ

La competència en el treball en equip i la cooperació es manifesta en comportaments de participació activa, respecte mutu, responsabilitat compartida, suport mutu, feedback constructiu i compartició de coneixements. Els equips que mostren aquests comportaments aconsegueixen millors resultats i una major satisfacció laboral.

PARAULES CLAU

#comunicar #corresponsabilitat #fer xarxa #compromís #equip cooperatiu

NIVELLS DE DOMINI I EXEMPLES DE COMPORTAMENTS

NIVELL 1
Inicial
●○○○

Coopera amb l'equip per a l'assoliment dels objectius comuns. Treballa de manera activa seguint les normes i els procediments definits per l'equip.

- Prepara materials, eines, etc., que poden fer servir altres membres de l'equip.
- Informa els seus companys i companyes sobre l'estat de les activitats que porta a terme.
- Col·labora en les reunions i discussions de l'equip (aporta idees, suggeriments, opinions, propostes, etc.).
- Coneix els reptes i els objectius de l'equip i té en compte aquests elements en el seu treball.
- Realitza les tasques que se li assignen dins el grup de treball i n'assoleix els resultats esperats.
- Respon a les sol·licituds d'ajuda de caps i companys/es i hi col·labora quan cal.

NIVELL 2
Mig
●●○○

Afavoreix un bon clima de treball i facilita una bona dinàmica personal amb les persones de l'equip.

- Evita endarreriments que puguin repercutir negativament en la feina dels altres.
- Accepta les maneres de fer de les persones de l'equip i valora les seves capacitats i aportacions.
- Participa de manera activa i constructiva en les reunions, facilitant la reflexió conjunta, integrant punts de vista diversos i contribuint a arribar a acords.
- Es corresponsabilitza de les decisions de l'equip.
- Defensa amb convicció les seves opinions davant del grup, però sap cedir amb la finalitat de buscar el consens i facilitar el treball del grup.

NIVELL 3
Alt
●●●○

Afavoreix la col·laboració amb els altres per fer créixer professionalment l'equip.

- Valora i reconeix les idees i iniciatives dels altres.
- Anima l'equip a opinar sobre els projectes i a arribar a acords a través de dinàmiques de participació.
- Dona i demana ajuda: manté una actitud oberta envers les idees i experiències dels altres.
- Ofereix suport directe als companys/es (formatiu, operatiu o en la gestió de conflictes amb terceres persones) quan ho necessiten.

Codi Validació: 6E4DW9FHWJ7ET796Q3TFACMZX
Verificació: https://rodadebera.eadministracio.cat/
Document signat electrònicament des de la plataforma esPublico Gestiona | Pàgina 11 de 26

BOPT Butlletí Oficial de la Província de Tarragona | Data 21-10-2026 | CVE 2026-09747 | Pàg. 11-26 | https://dipta.cat/bopt
Diputació Tarragona

AJUNTAMENT DE
RODA DE BERÀ

NIVELL 4
Excel·lent
●●●●

Potencia la cohesió de l'equip. Crea esperit d'equip i en reforça la identitat.

- Impulsa i defensa una manera comuna de fer les coses.
- Actua amb decisió per tallar la difusió de comentaris gratuïts dins l'equip.
- Intervé davant problemes, conflictes o diferències dins l'equip, prenent decisions i promovent el diàleg per evitar que les situacions es cronifiquin o impactin negativament en el treball.
- Posa en valor el treball de l'equip davant de tercers i el defensa de manera assertiva davant de crítiques o queixes injustificades.

Codi Validació: 6E4DW9FHWJ7ET796Q3TFACMZX
Verificació: https://rodadebera.eadministracio.cat/
Document signat electrònicament des de la plataforma esPublico Gestiona | Pàgina 12 de 26

BOPT Butlletí Oficial de la Província de Tarragona | Data 21-10-2026 | CVE 2026-09747 | Pàg. 12-26 | https://dipta.cat/bopt
Diputació Tarragona

AJUNTAMENT DE
RODA DE BERÀ

FITXA DE COMPETÈNCIA 06 / 12

GESTIÓ DE CONFLICTES

DEFINICIÓ

Capacitat per detectar, prevenir i resoldre una situació difícil o complexa derivada d'interessos contraposats en el context de l'organització. Aquesta competència té dues dimensions: el conflicte entre persones de l'organització i el conflicte amb usuaris/àries. Es refereix a l'habilitat per minimitzar els efectes negatius d'aquestes situacions, ja sigui evitant els conflictes o canalitzant adequadament les seves conseqüències.

PARAULES CLAU

#empatia #escolta #diàleg #estratègies #comunicació

NIVELLS DE DOMINI I EXEMPLES DE COMPORTAMENTS

NIVELL 1 **Inicial** ●○○○	**Capacitat per identificar els aspectes contraposats que han derivat en un conflicte i dur a terme actuacions per tal de minimitzar-lo o resoldre'l.** ▪ Utilitza una comunicació dialogant i respectuosa per evitar l'escalada del conflicte. ▪ Abans d'abordar la situació de conflicte (sigui part implicada o no), reflexiona i n'identifica el motiu. ▪ Quan es troba davant un problema o conflicte amb una altra persona (company/a o ciutadà/ana), intenta solucionar-lo mitjançant el diàleg i l'exposició calmada dels fets. ▪ En una situació de conflicte, n'identifica la naturalesa (decisió presa, interessos contraposats, històries personals, etc.).
NIVELL 2 **Mig** ●●○○	**Capacitat per aplicar les tècniques d'anàlisi, identificació i gestió de conflictes idònies per a cada situació concreta i en funció dels elements integrants del conflicte, facilitant arribar a punts d'acord assumibles per totes les parts.** ▪ Escolta totes les parts per arribar a comprendre en tota la seva dimensió el conflicte explícit i implícit. ▪ Intervé de manera precoç quan detecta un conflicte incipient, contribuint a reduir-ne la intensitat. ▪ Adapta la seva intervenció en funció de la naturalesa del conflicte.
NIVELL 3 **Alt** ●●●○	**Capacitat d'analitzar i resoldre conflictes de diversa naturalesa sota el paradigma de guany compartit per a totes les parts.** ▪ En situacions de conflicte complex, facilita acords satisfactoris per a totes les parts implicades. ▪ Amb la seva intervenció, aconsegueix que les parts enfrontades cooperin en activitats d'interès comú. ▪ Assisteix les parts del conflicte perquè elles mateixes generin solucions.

Codi Validació: 6E4DW9FHWJ7ET796Q3TFACMZX
Verificació: https://rodadebera.eadministracio.cat/
Document signat electrònicament des de la plataforma esPublico Gestiona | Pàgina 13 de 26

BOPT Butlletí Oficial de la Província de Tarragona | Data 21-10-2026 | CVE 2026-09747 | Pàg. 13-26 | https://dipta.cat/bopt
Diputació Tarragona

AJUNTAMENT DE
RODA DE BERÀ

NIVELL 4 **Excel·lent** ●●●●	**Capacitat d'actuar de manera proactiva, avançant-se i prevenint els conflictes abans que es produeixin, fomentant un clima de cohesió i respecte entre les persones de l'equip i de l'organització.** ▪ Intervé de manera activa en conflictes interns i promou actuacions orientades a millorar l'aprenentatge col·lectiu i el funcionament de l'organització. ▪ Davant de conflictes interns recurrents, impulsa actuacions com l'anàlisi del clima laboral o la revisió de processos, contribuint a millorar la cohesió de l'equip o de l'organització.

Codi Validació: 6E4DW9FHWJ7ET796Q3TFACMZX
Verificació: https://rodadebera.eadministracio.cat/
Document signat electrònicament des de la plataforma esPublico Gestiona | Pàgina 14 de 26

BOPT Butlletí Oficial de la Província de Tarragona | Data 21-10-2026 | CVE 2026-09747 | Pàg. 14-26 | https://dipta.cat/bopt
Diputació Tarragona

AJUNTAMENT DE
RODA DE BERÀ

FITXA DE COMPETÈNCIA 07 / 12

RECERCA DE SOLUCIONS

DEFINICIÓ

Capacitat de trobar alternatives viables, òptimes i eficaces als problemes, situacions i requeriments que es produeixen en el seu àmbit d'actuació.

PARAULES CLAU

#anàlisi de problemes #creativitat #pensament crític #presa de decisions #innovació

NIVELLS DE DOMINI I EXEMPLES DE COMPORTAMENTS

NIVELL 1 **Inicial** ●○○○	**Capacitat de formular propostes sobre la base d'una adequada comprensió dels requeriments de la ciutadania o de la situació, per tal d'arribar a una solució estàndard de la problemàtica plantejada.** ▪ Identifica situacions problemàtiques o incidències en el seu àmbit i les comunica adequadament a les persones corresponents. ▪ Dona resposta a problemes habituals utilitzant els recursos disponibles de manera eficaç. ▪ Davant situacions no complexes que requereixen rapidesa, actua de manera àgil aplicant solucions conegudes. ▪ Afronta situacions noves utilitzant els recursos disponibles i adaptant solucions conegudes (per exemple, reparacions puntuals de maquinària que poden allargar-ne la vida útil).
NIVELL 2 **Mig** ●●○○	**Capacitat d'aplicar una solució individualitzada a cada situació diferent sobre la base dels seus coneixements i experiència prèvia, per tal de millorar els resultats.** ▪ Davant situacions de certa complexitat, cerca informació en diferents fonts, la contrasta i proposa una solució adequada. ▪ Dona resposta a situacions amb paràmetres poc definits aportant solucions eficaces dins del seu àmbit de responsabilitat. ▪ Davant limitacions de recursos, identifica i proposa alternatives viables per assolir els objectius del seu àmbit. ▪ Dona resposta a demandes no habituals identificant i utilitzant les fonts d'informació més adequades.
NIVELL 3 **Alt** ●●●○	**Capacitat d'aplicar una solució eficaç a situacions complexes, mobilitzant diferents entitats, recursos o persones i demostrant creativitat en el seu disseny i definició, partint de models apresos o experimentats.** ▪ En una situació problemàtica, sospesa pros i contres i escull l'opció més adequada (amb menys impacte negatiu per a l'organització i per a la ciutadania), tenint en compte tots els agents implicats. ▪ Aplica i adapta solucions basades en experiències prèvies o en altres contextos. ▪ En situacions sense referents, proposa solucions innovadores que poden ser replicades en altres casos similars. ▪ Afronta situacions complexes amb iniciativa i pren decisions de manera àgil i efectiva.

Codi Validació: 6E4DW9FHWJ7ET796Q33TFACMZX
Verificació: https://rodadebera.eadministracio.cat/
Document signat electrònicament des de la plataforma esPublico Gestiona | Pàgina 15 de 26

BOPT Butlletí Oficial de la Província de Tarragona | Data 21-10-2026 | CVE 2026-09747 | Pàg. 15-26 | https://dipta.cat/bopt
Diputació Tarragona

AJUNTAMENT DE
RODA DE BERÀ

NIVELL 4 **Excel·lent** ●●●●	**Capacitat de resoldre situacions o problemes molt complexos a partir de solucions innovadores i creatives, sobre la base d'un enfocament no tradicional i d'un elevat coneixement dels objectius a assolir en el seu àmbit d'actuació.** ▪ Supera obstacles rellevants en situacions crítiques, assegurant l'assoliment dels objectius malgrat limitacions importants. ▪ Davant de problemàtiques complexes en el seu àmbit de treball, analitza la situació identificant-ne les causes profundes i definint estratègies eficaces per a la seva resolució. ▪ Desenvolupa enfocaments innovadors per resoldre problemes complexos que no tenen precedents en l'organització. ▪ Impulsa o lidera la implantació de solucions innovadores que poden ser adoptades en diferents àmbits de l'organització.

Codi Validació: 6E4DW9FHWJ7ET796Q3TFACMZX
Verificació: https://rodadebera.eadministracio.cat/
Document signat electrònicament des de la plataforma esPublico Gestiona | Pàgina 16 de 26

BOPT Butlletí Oficial de la Província de Tarragona | Data 21-10-2026 | CVE 2026-09747 | Pàg. 16-26 | https://dipta.cat/bopt
Diputació Tarragona

AJUNTAMENT DE
RODA DE BERÀ

FITXA DE COMPETÈNCIA 08 / 12

COMPETÈNCIA DIGITAL

DEFINICIÓ

Capacitat d'utilitzar de manera segura i crítica les tecnologies de la informació i la comunicació en totes les seves possibilitats per tal d'obtenir, produir, presentar, intercanviar i/o avaluar informació en el seu àmbit d'actuació.

PARAULES CLAU

#alfabetització #seguretat #informació #TIC #pensament crític

NIVELLS DE DOMINI I EXEMPLES DE COMPORTAMENTS

NIVELL 1 **Inicial** ●○○○	**Capacitat d'identificar les utilitats de les TIC per obtenir, produir, organitzar, presentar, intercanviar o avaluar informació en el desenvolupament de les seves tasques, així com d'utilitzar-les en bona part per a aquestes finalitats.** ▪ Utilitza de manera habitual aplicacions internes per tramitar i consultar la informació necessària en el desenvolupament de les seves tasques diàries. ▪ Utilitza aplicacions d'ofimàtica, internet i correu electrònic per elaborar documents, comunicar-se i gestionar informació en la seva activitat diària. ▪ Davant dubtes operatius o incidències habituals, cerca informació en fonts digitals i aplica la solució trobada de manera autònoma.
NIVELL 2 **Mig** ●●○○	**Capacitat d'utilitzar les TIC en totes les seves possibilitats per obtenir, produir, organitzar, presentar, intercanviar o avaluar informació en el desenvolupament de les seves tasques.** ▪ Aplica la normativa d'accés digital i de protecció de dades en la gestió diària de la informació, garantint el correcte tractament de les dades. ▪ Utilitza les aplicacions corporatives i el gestor documental per gestionar i compartir informació de manera eficient. ▪ Incorpora noves eines digitals (programari lliure o aplicacions especialitzades) per millorar l'eficiència en el desenvolupament de les seves tasques. ▪ Utilitza funcionalitats avançades d'eines digitals per analitzar i presentar informació de manera més eficient.
NIVELL 3 **Alt** ●●●○	**Capacitat d'utilitzar les TIC en totes les seves possibilitats, així com d'impulsar-ne o fomentar-ne l'ús en altres àmbits o persones a través de l'assessorament o la formació.** ▪ Forma i dona suport a altres persones en l'ús d'eines digitals, facilitant la seva autonomia en l'entorn de treball. ▪ Utilitza les TIC per incorporar millores en els serveis i/o tràmits del seu àmbit: identifica oportunitats de millora i aplica solucions digitals que optimitzen processos o serveis. ▪ Orienta altres professionals en l'aplicació de criteris de protecció de dades i d'ús responsable de la informació. ▪ Utilitza eines digitals per difondre i compartir coneixement de manera estructurada dins o fora de l'organització.

Codi Validació: 6E4DW9FHWJ7ET796Q33TFACMZX
Verificació: https://rodadebera.eadministracio.cat/
Document signat electrònicament des de la plataforma esPublico Gestiona | Pàgina 17 de 26

BOPT Butlletí Oficial de la Província de Tarragona | Data 21-10-2026 | CVE 2026-09747 | Pàg. 17-26 | https://dipta.cat/bopt
Diputació Tarragona

AJUNTAMENT DE
RODA DE BERÀ

NIVELL 4 **Excel·lent** ●●●●	**Capacitat d'introduir millores tant en el seu àmbit de treball com en altres àmbits de la corporació, mitjançant la creació de recursos, eines o instruments propis de les TIC.** ▪ Adapta i implanta solucions digitals en diferents contextos professionals, facilitant-ne l'adopció per part de les persones usuàries. ▪ Dissenya o impulsa la creació d'eines digitals que milloren l'eficiència i faciliten la feina d'altres professionals. ▪ Impulsa iniciatives de transformació digital que introdueixen canvis significatius en processos o serveis de diferents àmbits de l'organització. ▪ Defineix i lidera l'ús estratègic de les TIC dins l'organització, alineant-lo amb els objectius i assegurant-ne la implantació i la continuïtat.

Codi Validació: 6E4DW9FHWJ7ET796Q3TFACMZX
Verificació: https://rodadebera.eadministracio.cat/
Document signat electrònicament des de la plataforma esPublico Gestiona | Pàgina 18 de 26

BOPT Butlletí Oficial de la Província de Tarragona | Data 21-10-2026 | CVE 2026-09747 | Pàg. 18-26 | https://dipta.cat/bopt
Diputació Tarragona

AJUNTAMENT DE
RODA DE BERÀ

FITXA DE COMPETÈNCIA 09 / 12

DOMINI PROFESSIONAL

DEFINICIÓ

Capacitat d'afrontar i resoldre situacions de diferent ordre i naturalesa que es presentin en el context professional propi, amb els mitjans adequats i sobre la base dels coneixements i les habilitats tècniques i/o operatives, per tal d'assegurar la màxima eficiència i eficàcia.

PARAULES CLAU

#coneixement #habilitat #experiència #eficiència #tècnica

NIVELLS DE DOMINI I EXEMPLES DE COMPORTAMENTS

NIVELL 1 **Inicial** ●○○○	**Capacitat per dur a terme, de manera autònoma, actuacions relacionades amb el contingut funcional del seu lloc de treball en coherència amb —i/o aplicant— la metodologia derivada dels conceptes, la normativa i/o els procediments bàsics actualitzats.** ▪ Executa les tasques del seu àmbit aplicant correctament els procediments i les instruccions establerts. ▪ Resol de manera autònoma les incidències habituals del seu àmbit utilitzant solucions conegudes. ▪ Aplica la normativa i els procediments vigents en la seva feina, evitant errors en la tramitació o execució. ▪ Participa en projectes del seu àmbit executant les tasques assignades dins dels terminis i criteris establerts. ▪ Redacta documents senzills del seu àmbit utilitzant models establerts, de manera clara i entenedora. ▪ Utilitza adequadament el llenguatge administratiu bàsic en els documents que elabora.
NIVELL 2 **Mig** ●●○○	**Capacitat de dur a terme activitats complexes amb diferents possibilitats d'actuació, aplicant correctament les novetats, tendències i canvis relacionats amb el seu àmbit de treball (normativa, nous mètodes, sistemes de gestió…), i mostrant interès per l'aprenentatge i la incorporació de noves formes de treballar que suposin una millora.** ▪ Proposa i aplica millores en els procediments o formes de treball del seu àmbit per augmentar l'eficiència o la qualitat del servei. ▪ Participa activament en projectes de certa complexitat aportant solucions concretes i viables basades en la seva experiència. ▪ Assumeix noves tasques o responsabilitats dins del seu àmbit, incorporant els coneixements necessaris per desenvolupar-les. ▪ Incorpora nous coneixements, metodologies o eines en la seva feina i els aplica per millorar els resultats del seu àmbit. ▪ Elabora documents del seu àmbit de manera autònoma, estructurant la informació amb claredat i adequació a la situació. ▪ Revisa els documents que elabora, identificant i corregint errors de forma i contingut de manera autònoma.

Codi Validació: 6E4DW9FHWJ7ET796Q33TFACMZX
Verificació: https://rodadebera.eadministracio.cat/
Document signat electrònicament des de la plataforma esPublico Gestiona | Pàgina 19 de 26

BOPT Butlletí Oficial de la Província de Tarragona | Data 21-10-2026 | CVE 2026-09747 | Pàg. 19-26 | https://dipta.cat/bopt
Diputació Tarragona

NIVELL 3 **Alt** ●●●○	**Capacitat d'interpretar les novetats, tendències i canvis relacionats amb el seu àmbit de treball per tal de millorar els mètodes i sistemes de treball.** ▪ Analitza situacions complexes del seu àmbit i pren decisions tècniques amb criteri propi, valorant alternatives, riscos i impacte. ▪ Identifica problemes o oportunitats de millora i impulsa canvis en els processos que generen millores rellevants. ▪ Integra coneixements avançats o novetats del seu àmbit per millorar de manera efectiva els mètodes de treball existents. ▪ Implementa les decisions preses en situacions complexes assegurant resultats eficients. ▪ Redacta documents tècnics o especialitzats amb rigor, adequació al context i claredat en la transmissió del contingut. ▪ Selecciona i incorpora informació rellevant i fiable en els documents que elabora, assegurant la qualitat tècnica del contingut.
NIVELL 4 **Excel·lent** ●●●●	**Capacitat de crear i incorporar nous mètodes i/o sistemes de treball a partir de les novetats, tendències i canvis, per tal de millorar els processos i serveis existents.** ▪ Defineix o impulsa nous criteris, metodologies o formes de treball que milloren significativament el seu àmbit o l'organització. ▪ Assessora altres professionals en qüestions tècniques especialitzades, contribuint a la presa de decisions i a la millora dels resultats. ▪ Impulsa la creació o la millora de serveis amb impacte més enllà del seu àmbit immediat. ▪ Comparteix coneixement expert i contribueix al desenvolupament professional d'altres persones. ▪ Revisa i millora documents elaborats per altres professionals, assegurant-ne la qualitat tècnica i la coherència. ▪ Defineix criteris o models de documentació que milloren la qualitat dels documents de l'organització.

Codi Validació: 6E4DW9FHWJ7ET796Q3TFACMZX
Verificació: https://rodadebera.eadministracio.cat/
Document signat electrònicament des de la plataforma esPublico Gestiona | Pàgina 20 de 26

BOPT Butlletí Oficial de la Província de Tarragona | Data 21-10-2026 | CVE 2026-09747 | Pàg. 20-26 | https://dipta.cat/bopt
Diputació Tarragona

AJUNTAMENT DE
RODA DE BERÀ

FITXA DE COMPETÈNCIA 10 / 12

ORIENTACIÓ A LA QUALITAT DEL RESULTAT

DEFINICIÓ

Capacitat d'orientar la pròpia actuació professional a l'assoliment de resultats de qualitat, impulsant la millora contínua i l'eficiència en els processos de treball.

PARAULES CLAU

#resultats #qualitat #millora #eficiència #rigor

NIVELLS DE DOMINI I EXEMPLES DE COMPORTAMENTS

NIVELL 1
Inicial
●○○○

Capacitat d'identificar els aspectes clau d'un procediment en termes d'eficiència i eficàcia, per tal de detectar-ne els punts febles en temps i qualitat i proposar els canvis adients per millorar-lo.

- Executa les tasques del seu àmbit aplicant els procediments i mètodes establerts per assegurar la qualitat del resultat.
- Compleix els terminis i els requeriments de qualitat establerts en la realització de les seves tasques, evitant errors o incidències.
- Revisa el seu treball abans de finalitzar-lo per garantir-ne la correcció i l'adequació als criteris establerts.
- Detecta possibles incidències o desviacions en el seu treball i les comunica per a la seva correcció.

NIVELL 2
Mig
●●○○

Capacitat d'aplicar canvis específics en els mètodes de treball per aconseguir millores respecte dels nivells actuals d'assoliment dels resultats, tant qualitativament com quantitativament.

- Analitza els resultats del seu treball i identifica oportunitats de millora en els procediments o mètodes utilitzats.
- Proposa i aplica millores en la forma de treballar que incrementen la qualitat o l'eficiència dels resultats.
- Incorpora ajustos en els seus processos de treball a partir dels errors o desviacions detectats, millorant progressivament els resultats.
- Aplica els criteris i estàndards de qualitat establerts, assegurant-ne el compliment en les seves actuacions.

NIVELL 3
Alt
●●●○

Capacitat per aconseguir i superar els estàndards d'acompliment i els terminis establerts, fixant per a si mateix/a i/o per a altres persones els paràmetres a assolir.

- Analitza processos de treball i introdueix millores que permeten assolir els resultats amb més eficiència sense disminuir la qualitat.
- Estableix criteris propis de qualitat i els aplica en el seu àmbit, assegurant resultats consistents i fiables.
- Impulsa millores en els processos del seu entorn de treball que tenen un impacte positiu en els resultats de l'equip o unitat.
- Manté nivells elevats de qualitat en situacions complexes, amb pressió de temps o en tasques no habituals.

Codi Validació: 6E4DW9FHWJ7ET796Q33TFACMZX
Verificació: https://rodadebera.eadministracio.cat/
Document signat electrònicament des de la plataforma esPublico Gestiona | Pàgina 21 de 26

BOPT Butlletí Oficial de la Província de Tarragona | Data 21-10-2026 | CVE 2026-09747 | Pàg. 21-26 | https://dipta.cat/bopt
Diputació Tarragona

AJUNTAMENT DE
RODA DE BERÀ

NIVELL 4 **Excel·lent** ●●●●	**Capacitat de promoure en l'organització la millora contínua del servei i l'orientació a l'eficiència.** ▪ Defineix i impulsa sistemes, criteris o metodologies de qualitat que milloren de manera global els resultats de l'organització. ▪ Introdueix i promou l'ús d'eines o mecanismes d'avaluació que permeten mesurar i millorar l'eficiència i la qualitat dels serveis. ▪ Lidera la implantació de millores contínues, assegurant que es consoliden i generen resultats sostenibles en el temps. ▪ Promou bones pràctiques en qualitat i orienta altres professionals en la seva aplicació per millorar els resultats.

Codi Validació: 6E4DW9FHWJ7ET796Q3TFACMZX
Verificació: https://rodadebera.eadministracio.cat/
Document signat electrònicament des de la plataforma esPublico Gestiona | Pàgina 22 de 26

BOPT Butlletí Oficial de la Província de Tarragona | Data 21-10-2026 | CVE 2026-09747 | Pàg. 22-26 | https://dipta.cat/bopt Diputació Tarragona

AJUNTAMENT DE
RODA DE BERÀ

FITXA DE COMPETÈNCIA 11 / 12

ORIENTACIÓ AL CLIENT INTERN I EXTERN

DEFINICIÓ

Capacitat de donar resposta adequada a les necessitats dels clients interns o externs, identificant demandes explícites i implícites i/o necessitats futures.

PARAULES CLAU

#atenció #necessitats #servei #escolta #satisfacció

NIVELLS DE DOMINI I EXEMPLES DE COMPORTAMENTS

NIVELL 1 **Inicial** ●○○○	**Capacitat per percebre i identificar les necessitats del client, establint una relació comunicativa oberta i fluida i mostrant interès per conèixer-ne el nivell de satisfacció.** ▪ Escolta la demanda de la persona usuària i verifica que n'ha entès correctament la necessitat abans de respondre. ▪ Manté una comunicació clara i entenedora amb les persones usuàries durant l'atenció. ▪ Dona resposta de manera autònoma a demandes habituals dins el seu àmbit. ▪ Quan no pot resoldre una demanda, orienta la persona cap a la solució adequada o la deriva correctament.
NIVELL 2 **Mig** ●●○○	**Capacitat d'adaptar la pròpia conducta per tal de satisfer les demandes del client, utilitzant els recursos i la informació necessaris, més enllà dels preestablerts a priori.** ▪ Identifica les necessitats dels clients més enllà de la demanda explícita i adapta la seva resposta per donar-hi una millor solució. ▪ Ajusta el seu llenguatge i la manera de comunicar-se segons el perfil de la persona usuària per facilitar-ne la comprensió. ▪ Dona resposta a demandes no habituals cercant informació i utilitzant adequadament els recursos disponibles. ▪ Proposa i aplica millores en l'atenció al client que contribueixen a millorar la qualitat del servei.
NIVELL 3 **Alt** ●●●○	**Capacitat per generar i mantenir una relació amb perspectiva de llarg termini amb el/la client/a per resoldre les seves necessitats actuals o futures.** ▪ S'anticipa a les necessitats dels clients habituals proposant actuacions o solucions abans que siguin requerides. ▪ Resol demandes complexes tenint en compte les diferents variables implicades i assegurant una resposta adequada. ▪ Assessora altres professionals en l'atenció als clients, contribuint a millorar la qualitat del servei. ▪ Analitza les demandes, queixes o suggeriments dels clients i impulsa millores en els processos d'atenció.

Codi Validació: 6E4DW9FHWJ7ET796Q3TFACMZX
Verificació: https://rodadebera.eadministracio.cat/
Document signat electrònicament des de la plataforma esPublico Gestiona | Pàgina 23 de 26

BOPT Butlletí Oficial de la Província de Tarragona | Data 21-10-2026 | CVE 2026-09747 | Pàg. 23-26 | https://dipta.cat/bopt
Diputació Tarragona

AJUNTAMENT DE
RODA DE BERÀ

NIVELL 4 **Excel·lent** ●●●●	**Capacitat de dur a terme i promoure la recerca d'informació sobre les necessitats latents però no explícites del client, per anticipar-s'hi més enllà de les que resulten òbvies o evidents, i adequar-hi la seva actuació i els mitjans disponibles.** ▪ Identifica necessitats latents dels clients i impulsa canvis en els serveis o processos per donar-hi resposta abans que es manifestin. ▪ Dissenya o impulsa millores en el model d'atenció al client amb impacte en diferents àmbits de l'organització. ▪ Lidera iniciatives per millorar l'experiència del client, assegurant la implantació i consolidació dels canvis. ▪ Assessora altres professionals en l'atenció al client i impulsa bones pràctiques per millorar la qualitat del servei, el model d'atenció i la cultura de servei de l'organització.

Codi Validació: 6E4DW9FHWJ7ET796Q3TFACMZX
Verificació: https://rodadebera.eadministracio.cat/
Document signat electrònicament des de la plataforma esPublico Gestiona | Pàgina 24 de 26

BOPT Butlletí Oficial de la Província de Tarragona | Data 21-10-2026 | CVE 2026-09747 | Pàg. 24-26 | https://dipta.cat/bopt
Diputació Tarragona

FITXA DE COMPETÈNCIA 12 / 12

ORGANITZACIÓ DEL TREBALL

DEFINICIÓ

Capacitat de planificar, prioritzar i distribuir les activitats i els recursos per tal d'assegurar la consecució dels objectius esperats. És una competència que es basa en les capacitats de planificació i d'assoliment dels propis objectius de treball, i està molt orientada a la cultura de direcció per objectius.

PARAULES CLAU

#planificació #priorització #gestió #objectius #organització

NIVELLS DE DOMINI I EXEMPLES DE COMPORTAMENTS

NIVELL 1 **Inicial** ●○○○	**Capacitat de planificar el propi treball i administrar el temps destinat a cada qüestió, de manera autònoma, per tal d'aconseguir allò que se li demana en el termini corresponent.** ▪ Aprofita els moments de menor càrrega de treball per avançar tasques o optimitzar l'organització del seu treball. ▪ Prioritza les seves tasques, la càrrega de treball i el temps disponible en funció dels objectius a assolir de manera immediata. ▪ Quan cal, i en funció de les circumstàncies o possibles imprevistos, introdueix canvis en la planificació de la pròpia feina i aconsegueix igualment assolir els objectius. ▪ Utilitza els protocols i eines de planificació que l'organització posa a la seva disposició (projectes, agendes, recull d'incidències, informes als responsables, etc.).
NIVELL 2 **Mig** ●●○○	**Capacitat d'establir, de manera autònoma, objectius i terminis per a la realització de les tasques, definint les prioritats del treball dins del seu àmbit i assegurant-se que s'obté la qualitat esperada i que es duen a terme totes les actuacions previstes.** ▪ Abans de desenvolupar un projecte o una actuació, anticipa les necessitats i possibles mancances, determinant i sol·licitant els recursos necessaris per a la seva execució. ▪ Organitza i prioritza les seves tasques de manera autònoma, assegurant el compliment dels terminis establerts. ▪ Planifica les tasques a curt termini adaptant-se a canvis i imprevistos sense necessitat d'indicacions constants. ▪ Defineix la planificació del seu treball de manera autònoma, alineant les seves tasques amb els objectius establerts.

Codi Validació: 6E4DW9FHWJ7ET796Q3TFACMZX
Verificació: https://rodadebera.eadministracio.cat/
Document signat electrònicament des de la plataforma esPublico Gestiona | Pàgina 25 de 26

BOPT Butlletí Oficial de la Província de Tarragona | Data 21-10-2026 | CVE 2026-09747 | Pàg. 25-26 | https://dipta.cat/bopt
Diputació Tarragona

NIVELL 3 **Alt** ●●●○	**Capacitat de dur a terme simultàniament diversos projectes complexos, establint de forma permanent mecanismes de coordinació i de control de la informació dels processos en marxa.** ▪ Defineix i utilitza eines de planificació i seguiment per supervisar l'estat dels processos i projectes en curs. ▪ Mesura i analitza indicadors de resultats per valorar l'eficàcia de l'organització del treball. ▪ Gestiona i coordina de manera eficaç, ajustant-se als terminis previstos i als recursos disponibles, els diferents projectes, serveis i actuacions de la unitat. ▪ Planifica el seu treball i el de l'equip de forma estructurada i, alhora, flexible, amb visió a mitjà termini, per tal d'assegurar la consecució dels objectius de la unitat.
NIVELL 4 **Excel·lent** ●●●●	**Capacitat d'avaluar tant la pròpia planificació com la de terceres persones mitjançant les tècniques més adients, i de determinar i comunicar clarament els aspectes a millorar.** ▪ Planifica amb visió global i a llarg termini els objectius de la seva àrea de responsabilitat, d'acord amb els objectius estratègics de l'organització, promovent l'elaboració de plans d'acció operatius per assolir-los. ▪ Redissenya i introdueix canvis a la seva àrea per millorar-ne l'adequació als objectius a mitjà i llarg termini, en funció dels recursos de què disposa. ▪ Estableix plans d'acció que defineixen responsabilitats, terminis, indicadors de seguiment i mecanismes de resposta davant contingències. ▪ Integra l'avaluació en el procés de planificació, utilitzant els resultats obtinguts per millorar progressivament les actuacions futures.

Codi Validació: 6E4DW9FHWJ7ET796Q3TFACMZX
Verificació: https://rodadebera.eadministracio.cat/
Document signat electrònicament des de la plataforma esPublico Gestiona | Pàgina 26 de 26

BOPT Butlletí Oficial de la Província de Tarragona | Data 21-10-2026 | CVE 2026-09747 | Pàg. 26-26 | https://dipta.cat/bopt
Diputació Tarragona