

Nota: Hay que tener en cuenta que la referencia al usuario externo es tanto el paciente como sus familiares y acompañantes. Y en caso de servicios de soporte, servicios centrales etc. se hace referencia al usuario interno (otros profesionales de la organización generalmente).

Aspectos a valorar:

- Empatía y Accesibilidad.
- Comunicación y capacidad para resolver incidencias.

Empatía es la capacidad del profesional para comprender la perspectiva del usuario y dar respuestas sensibles a sus necesidades.

Accesibilidad hace referencia a aquella habilidad por la cual el profesional es visto por los usuarios como alguien a quien pueden dirigirse y comunicarse sin dificultades. Es receptivo, y está abierto a las necesidades que en general puedan tener.

Nivel de excelencia: es un modelo de referencia por su esfuerzo por intentar comprender lo que el usuario está sintiendo/pensando y, en la medida de sus posibilidades (individuales y organizativas), hacérselo saber; mantiene una actitud proactiva para encontrar respuesta a cualquier necesidad del usuario que pueda presentarse durante el proceso asistencial.

FICHA	2.-	HABILIDADES DE RELACIÓN Y DE RESOLUCIÓN DE SITUACIONES DE CONFLICTO (I).
		1. En su trabajo diario no tiene en cuenta lo que pueda sentir/pensar el usuario, y es poco accesible al mismo. = 1 crédito.
		2. Sólo si el usuario le explicita sus necesidades o su malestar tiene en cuenta lo que puede sentir/pensar. Se limita a responder si le preguntan = 2 créditos.
		3. Adopta una actitud de escuchar que facilita que el usuario se sienta entendido y que le apoyan, anticipándose a sus necesidades de comunicación = 4 créditos.
		4. Es un modelo de referencia por su esfuerzo para intentar comprender lo que el usuario está sintiendo/pensando y, en la medida de sus posibilidades (individuales y organizativas), hacérselo saber; mantiene una actitud proactiva para encontrar respuesta a cualquier necesidad del usuario que se pueda presentar durante el proceso asistencial = 6 créditos.

Comentarios adicionales:

2.- **Comunicación y capacidad para resolver incidencias** Comunicación: capacidad para escuchar y transmitir la información de forma eficaz, y de adaptarse al interlocutor.

Resolución de incidencias: capacidad de gestionar adecuadamente situaciones susceptibles de llegar a ser un conflicto con el usuario, mediante el diálogo y la tolerancia, así como también la capacidad de comprender y tratar los conflictos ya existentes, siendo capaz de reducir el nivel de tensión y de promover nuevas formas de comunicación.

Nivel de excelencia: Es un modelo de referencia tanto para transmitir adecuadamente la información y asegurarse que el usuario lo entiende correctamente, como para saber prevenir y evitar los enfrentamientos y para saber tratar los conflictos existentes.

FICHA	2.-	HABILIDADES DE RELACIÓN Y DE RESOLUCIÓN DE SITUACIONES DE CONFLICTO (II).
		1. Debido a sus dificultades de comunicación con el usuario en aspectos relacionados con el trato o la asistencia, tiene reclamaciones orales o escritas. Suele tener una actitud de enfrentamiento o evita intervenir en situaciones conflictivas y espera que los demás profesionales las gestionen o las resuelvan. = 1 crédito.
		2. No se comunica de manera lo suficientemente inteligible y eficaz, cosa que provoca que el usuario tenga que recurrir a otros profesionales, y gestiona el conflicto sólo si, el mismo, ya está presente. = 2 créditos.
		3. Se comunica con el usuario de manera clara, fluida y inteligible e interviene para resolver aquellas situaciones que puedan llegar a ser un conflicto con el mismo. = 4 créditos.
		4. Es un modelo de referencia tanto para transmitir adecuadamente la información y asegurarse que el usuario lo entiende correctamente, como para saber prevenir y evitar los enfrentamientos y para saber tratar los conflictos existentes. = 6 créditos.

Comentarios adicionales:

PUNTUACIÓN:

Suma los créditos obtenidos en el cuestionario de la ficha 2.
Créditos totales:

FICHA 3.- ACTUALIZACIÓN EN CONOCIMIENTOS/ INTRODUCCIÓN DE MEJORAS E INNOVACIONES/- CALIDAD ASISTENCIAL

Lea atentamente los ítems que a continuación se relacionan y marque con una X una de las cuatro alternativas de respuesta posibles.

Aspectos concretos a valorar:

Iniciativas para fomentar y participar en todas aquellas actividades que contribuyan a la mejora de los procesos y métodos de trabajo en la organización, como la participación activa en la elaboración de protocolos, guías clínicas, trayectorias, etc. Disposición favorable para participar en la creación y desarrollo de proyectos de innovación técnica y metodológica que supongan avances en el ámbito asistencial. Interés en generar y potenciar una práctica asistencial basada en la evidencia científica con espíritu de mejorar la calidad asistencial. Voluntad de actualización, búsqueda y difusión de conocimiento científico.

FICHA 3.-	ACTUALIZACIÓN EN CONOCIMIENTOS/ INTRODUCCIÓN DE MEJORAS E INNOVACIONES/- CALIDAD ASISTENCIAL
	1. No interviene en las reuniones y actividades programadas con el objetivo de elaborar y evaluar iniciativas para mejorar los procesos y métodos de trabajo, sin que su ausencia sea justificada. No participa en proyectos que aborden la innovación técnica y metodológica, dificultando con su actitud la implantación de cambios en la organización. Nulo interés por la actualización científica, la práctica basada en la evidencia y la calidad asistencial = -1 crédito.
	2. Asiste a las reuniones antedichas de forma pasiva, no haciendo aportaciones. Le cuesta mucho aceptar los cambios y las innovaciones, aunque es capaz de asumirlas y actuar consecuentemente una vez que han sido adoptadas. Acepta los conceptos de evidencia científica y calidad asistencial, pero realiza escasos esfuerzos para actualizar sus conocimientos = 8 créditos.
	3. Asiste a las reuniones y actividades programadas, haciendo aportaciones de valor. Cuando se le solicita participa y se implica activamente en la puesta en marcha de nuevos proyectos de mejora o cambios organizativos. Dedicó tiempo a actualizar sus conocimientos, estando interesado en una práctica basada en la evidencia y en la mejora de la calidad asistencial dentro de la organización = 16 créditos.
	4. Fomenta y participa activamente en las reuniones y actividades programadas que tienen por objeto la elaboración y evaluación de protocolos, guías clínicas, trayectorias... transmitiendo experiencia y conocimiento. A la vez que lidera la puesta en marcha de nuevos proyectos de mejora o cambios organizativos, fomenta mejoras y aporta iniciativas en los procesos asistenciales y otros procedimientos, manifestándose proactivo y flexible delante de los cambios enmarcados en los proyectos institucionales= 24 créditos.

Comentarios adicionales:

PUNTUACIÓN:

Suma los créditos obtenidos en el cuestionario de la ficha 3. Créditos totales:

AYUNTAMIENTO DE SAN PEDRO DEL ROMERAL

Información pública de la aprobación inicial del expediente de valoración del puesto de trabajo de Secretaría-Intervención del Ayuntamiento de San Pedro del Romeral.

El Pleno de la Corporación, en sesión celebrada el día 27 de abril de 2007, aprobó el expediente de valoración del puesto de trabajo de la Secretaría-Intervención del Ayuntamiento de San Pedro del Romeral.

El citado expediente se somete a información pública durante el plazo de quince días hábiles a contar desde el siguiente a la inserción de este anuncio en el BOC, al efecto de que los interesados puedan presentar reclamaciones ante el Pleno.

El expediente de valoración del puesto de trabajo se considerará definitivamente aprobado si durante el citado plazo no se hubiesen presentado reclamaciones, en caso contrario, el Pleno, dispondrá del plazo de un mes para resolverlas.

San Pedro del Romeral, 16 de mayo de 2007.-El alcalde, Pedro Gómez Ruiz.
07/7469

3. CONTRATACIÓN ADMINISTRATIVA

CONSEJERÍA DE PRESIDENCIA, ORDENACIÓN DEL TERRITORIO Y URBANISMO

Servicio de Contratación y Compras

Anuncio de concurso, procedimiento abierto, promovido por la Consejería de Presidencia, Ordenación del Territorio y Urbanismo, para la Consultoría y asistencia para la realización de acciones previstas en el plan marco de modernización de los servicios de la administración de la Comunidad Autónoma de Cantabria para el año 2007.

Objeto: 2.3.21/07 «Consultoría y asistencia para la realización de acciones previstas en el plan marco de modernización de los servicios de la administración de la Comunidad Autónoma de Cantabria para el año 2007».

Presupuesto base de licitación: 130.700,00 euros.

Plazo de ejecución: Cinco meses.

Admisibilidad de variantes: No se admiten.

Requisitos específicos del contratista:

Solvencia económica, financiera y técnica: Lo señalado en la cláusula L) del pliego de cláusulas administrativas particulares.

Presentación de ofertas: En el Servicio de Contratación y Compras de la Consejería de Presidencia, Ordenación del Territorio y Urbanismo del Gobierno de Cantabria, calle Peña Herbosa, 29, 39003-Santander (teléfono: 942 207122, fax: 942 207162), hasta las trece horas del decimoquinto día natural siguiente a la publicación de este anuncio en el BOC; en caso de coincidir en sábado o festivo se aplazará hasta la misma hora del día siguiente hábil. En esta dependencia y <http://www.cantabria.es>, se encuentran de manifiesto el proyecto, el pliego de condiciones y demás documentación del contrato a disposición de los licitadores.

Apertura de pliegos: El procedimiento de licitación se desarrollará de conformidad con lo establecido en la cláusula número 9 del pliego de cláusulas administrativas particulares, notificándose la apertura de las proposiciones a los licitadores presentados en el tablón de anuncios del Servicio de Contratación y Compras.

Modelo de proposición y documentación que deben de presentar los licitadores: La señalada en la cláusula número 8 del pliego de cláusulas administrativas particulares.

Santander, 24 de mayo de 2007.-El consejero de Presidencia, Ordenación del Territorio y Urbanismo, PD, la secretaria general (Resolución 24 de noviembre de 2006), Jezabel Morán Lamadrid.

07/7852