

	<b>Perfil de puesto</b>			 
	<b>Gobernante/a</b>			
	Cód.	Rev.	Aprobado	
	GEPER 2000.104	00		

**DENOMINACIÓN DEL PUESTO**

GOBERNANTA (Responsable de Servicios Generales)

**REQUISITOS Y DEPENDENCIAS DEL PUESTO**



<b>Titulación requerida</b>	BUP, FP, técnico superior de alojamiento o similar.
<b>Formación requerida</b>	Gestión y organización de equipos y servicios, manipulación de alimentos Conocimientos en Riesgos Laborales y Atención al Cliente.
<b>Experiencia requerida</b>	Experiencia demostrable en puesto similar y preferiblemente en el sector Socio Sanitario, dirigiendo y gestionando equipos de trabajo de al menos un año.
<b>Dependencia jerárquica</b>	Supervisora General o Dirección
<b>Dependencia funcional</b>	Dirección, subdirección, supervisora general
<b>Colaboradores a su cargo</b>	Personal de limpieza, lavandería, cocina.

**DESCRIPCIÓN DEL PUESTO**
**Misión del puesto**

Organizar, distribuir y coordinar los Servicios Generales del Centro (cocina, office, lavandería, lencería y limpieza del Centro).

**Funciones principales asociadas al puesto**
**FUNCIONES EN CUANTO A LA ORGANIZACIÓN DEL CENTRO:**

1. Supervisa la actividad y el desempeño del personal a su cargo controlando las actividades y turnos de las personas y vigila el buen uso y economía de los materiales, utillaje y herramientas y maquinaria a su cargo, procediendo al recuento e inventario de éstos.
2. En coordinación con cocina se encargará de la buena marcha del servicio de comedor, distribución de comidas, control de dietas, servicios especiales, montaje, limpieza y retirada del servicio.
3. Controla el número de servicios diarios llevados a cabo en el departamento.
4. Supervisará los menús y las condiciones sanitarias de las dependencias y alimentos servidos.
5. Controla y comunica a cocina el nº y tipo diario de menús, así como los cambios de dietas y dietas especiales, asegurándose de que las mismas llegan a los comedores, de acuerdo con el departamento sanitario.
6. Establecerá un sistema de suministro de todo lo necesario para los comedores (vajilla, cubiertos, manteles, baberos ...) en colaboración con la coordinadora general.
7. Llevará un control de los extras solicitados a cocina, llevando el resultado de dicho seguimiento a Administración para cotejarlo con las facturas.
8. Se responsabilizará de los registros de incidencias de cocina, así como de su resolución.
9. Supervisará el buen funcionamiento del servicio de limpieza.
10. Colaborará en las actividades propias del personal a su cargo, realizando labores de apoyo en los diferentes servicios de los que es responsable, siempre que sea necesario.
11. Se responsabiliza del perfecto estado de la habitación tanto a la salida como al ingreso de los clientes.
12. Es responsable del alta en inventario de la ropa y enseres del residente, verificando su correcto marcaje, así como su mantenimiento, controlando las altas y bajas en el mismo e informando a las familias de la necesidad de reposición y su deterioro.

	<b>Perfil de puesto</b> <b>Gobernante/a</b>			
	Cód.	Rev.	Aprobado	
	GEPER 2000.104	00	Página 2 de 5	

13. Gestiona la reposición y aprovisionamiento de los materiales y almacenes: detectar las necesidades de material y realizar los pedidos, controlar el stock de productos en los distintos almacenes a su cargo, y recepción las mercancías.
14. Vigila el buen uso de los materiales y maquinaria utilizado en los servicios de limpieza, lavandería y comedor.
15. Lleva el registro datos, así como manejo de la herramienta informática de gestión del Centro.
16. Repone lencería en todos los módulos, asegurándose de que haya equipamiento suficiente en los mismos para los fines de semana.
17. Repone alimentación en todos los Offices, asegurándose que haya cantidad suficiente de productos y, especialmente, de cara al fin de semana.
18. Elabora los protocolos de actuación necesarios para garantizar la adecuada prestación del servicio, vela por la correcta implementación de los procedimientos de calidad, así como de la cumplimentación diaria de los registros e indicadores de calidad de servicio en cada caso.
19. Se responsabilizará de las máquinas de vending de las plantas, controlando u buen uso y solicitando las reposiciones cuando sea necesario.
20. En general, lleva a cabo todas aquellas actividades no especificadas, que se le requieran, de acuerdo con su cargo.
21. Registra la salida de pertenencias (ropa y enseres) y las donaciones de los usuarios.
22. Comunicará en la cocina los cambios de las dietas en la forma y tiempo establecidos.
23. En general, todas aquellas actividades no especificadas, que se le requieran, de acuerdo con su titulación y profesión.

**FUNCIONES EN CUANTO AL PERSONAL DEL CENTRO:**




24. Participa en los procesos de nueva incorporación de personal a sus equipos.
25. Realiza y mantiene actualizadas las fichas de incidencias del personal a su cargo.
26. Velará por el cumplimiento de los horarios, cuadrantes, cronogramas de trabajos y ciclos de rotación del personal a su cargo, así como a su higiene y uniformidad.
27. Organiza y dirige las reuniones planificadas con los equipos a su cargo.

**FUNCIONES EN RELACION CON LAS PERSONAS ATENDIDAS:**

28. Dar la bienvenida al ingreso y despedirse de los residentes y familiares al alta.
29. Dar información y orientaciones sobre los servicios.
30. Atender las peticiones especiales de los residentes escuchando sin juzgar, en aquellos aspectos como objetos perdidos, devolución de pertenencias encontradas, dando respuestas adecuadas.
31. Atender y gestionar sus quejas en referencia a los servicios de los que es responsable, rectificando las causas de las mismas o asegurando una rápida solución, dando parte a su responsable inmediato.

**OBJETIVOS ASIGNADOS AL PUESTO**

Ámbito	Indicador	Forma de cálculo	Meta
<b>Satisfacción usuario</b>			
1.			
2.			
<b>Resultados de actividad/ Calidad asistencial</b>			
3.			
4.			
5.			

	<b>Perfil de puesto</b>			 
	<b>Gobernante/a</b>			
	Cód.	Rev.	Aprobado	
	GEPER 2000.104	00		

### COMPETENCIAS NECESARIAS (según manual de competencias de Arabarren)

Competencia	Capacidad de planificación, organización	Grado requerido	3
-------------	--	-----------------	---

- Contribuye al mejor funcionamiento del conjunto de la unidad/área/departamento y al cumplimiento de los planes de trabajo.
- Se anticipa y prevé problemáticas e incidencias, estableciendo pautas para su tratamiento.
- Programa y organiza la actividad de los demás.
- Se adapta a exigencias de horario en función de necesidades (cobertura de bajas, ausencias...)
- Resuelve con autonomía y eficacia el conjunto de incidencias e imprevistos
- Reacciona rápidamente ante situaciones de emergencia.

Competencia	Utilización de recursos	Grado requerido	3
-------------	-------------------------	-----------------	---



- Utiliza de forma óptima los materiales y recursos, buscando su mayor rendimiento.
- Actúa de manera estricta y rigurosa en cuanto a su mantenimiento y cuidado.
- Se preocupa por la adecuada utilización de los materiales y recursos y propone mejoras para su aprovechamiento y rendimiento.
- Colabora activamente en las actividades de orden y conservación de los recursos.

Competencia	Orientación al usuario	Grado requerido	3
-------------	------------------------	-----------------	---

- Actitud y comportamiento de trato personalizado y considerado con el usuario
- Propicia información adaptada a las necesidades del usuario, asegurándose de su comprensión.
- Transmite profesionalidad, claridad en los mensajes, adecua el mensaje al interlocutor y verifica el nivel de comprensión.
- Asume la responsabilidad de comunicación con el usuario, ejerciendo adecuadamente la comunicación en situaciones críticas y emocionalmente especiales
- Muestra interés por conocer las necesidades del usuario y se anticipa a las mismas

Competencia	Trabajo en equipo	Grado requerido	3
-------------	-------------------	-----------------	---

- Se coordina, colabora y comunica eficazmente con los demás profesionales con los que ha de interactuar. Desarrollar iniciativas para mejorar la colaboración e integración.
- Contribuye de forma activa y destaca al trabajo en equipo, implicándose en la consecución de las actividades de equipo.
- Contribuye a mantener un buen clima de trabajo en su área.
- Colabora activamente y por propia iniciativa en reuniones y proyectos conjuntos de su área.
- Promueve y fomenta la coordinación y busca áreas de colaboración entre diferentes áreas

	<b>Perfil de puesto</b> <b>Gobernante/a</b>				
	Cód.	Rev.	Aprobado		
	GEPER 2000.104	00		Página 4 de 5	

<b>Competencia</b>	<b>Actitud positiva y adaptación al cambio</b>	<b>Grado requerido</b>	<b>3</b>
--------------------	--	------------------------	----------

- Incorpora permanentemente mejoras en el desarrollo de su actividad, aportando mejoras significativas a los sistemas y métodos de trabajo
- Se adapta con agilidad a los cambios, asimilando nuevos conocimientos e impulsando su implantación.
- Impulsa y propicia en su ámbito de trabajo la identificación y propuesta de sugerencias de mejora.

<b>Competencia</b>	<b>Rigor profesional</b>	<b>Grado requerido</b>	<b>3</b>
--------------------	--------------------------	------------------------	----------

- Aplica con criterio correcto el conjunto de normas, directrices y procedimientos.
- Apoya el cumplimiento de estas en su unidad o ámbito de trabajo
- Actúa con consideración y discreción en relación con la información sensible que maneja
- Se esfuerza por adquirir conocimientos y prácticas avanzadas que ayudan a mejorar en su ámbito de actividad.
- Busca nuevas oportunidades de crecimiento y desarrollo, y es activo a la hora de conocer novedades y estar presente en foros, eventos, etc...



<b>Competencia</b>	<b>Colaboración con la organización</b>	<b>Grado requerido</b>	<b>3</b>
--------------------	---	------------------------	----------

- Colabora activamente y por propia iniciativa en actividades y proyectos promovidos por la organización
- Actitud proactiva en cuanto a participación en comisiones, grupos, etc..., desarrollando amplia actividad en los mismos.
- Ha ejercido la dirección y coordinación de comisiones y grupos, desarrollando con eficacia las actividades asignadas.

<b>Competencia</b>	<b>Capacidad docente</b>	<b>Grado requerido</b>	<b>3</b>
--------------------	--------------------------	------------------------	----------

- Colabora activamente y por propia iniciativa en las actividades de acogida, integración y formación de alumnos, personal de nueva incorporación y/o otros profesionales del equipo.
- Desarrolla iniciativas específicas para favorecer la integración y el más rápido adiestramiento de todos ellos.
- Asume la responsabilidad de integración y adiestramiento, estableciendo prioridades y evaluando resultados.

CONOCIMIENTOS TÉCNICOS		
Área	Nivel de conocimiento (descripción)	Valoración
Asistenciales		
		<input type="checkbox"/> Requisito <input type="checkbox"/> Valorable
		<input type="checkbox"/> Requisito <input type="checkbox"/> Valorable

	<b>Perfil de puesto</b>			
	<b>Gobernante/a</b>			
	Cód.	Rev.	Aprobado	
	GEPER 2000.104	00		

De Gestión		
LOPD	Compromiso de confidencialidad de datos. Firma de documento.	<input type="checkbox"/> Requisito <input type="checkbox"/> Valorable
CALIDAD	Sistema de gestión de calidad – procedimientos aplicables. Proceso limpieza y lavandería	<input type="checkbox"/> Requisito <input type="checkbox"/> Valorable
MEDIOAMBIENTE	Buenas prácticas ambientales y manejo responsable de los recursos	<input type="checkbox"/> Requisito <input type="checkbox"/> Valorable
PREVENCIÓN DE RIESGOS	Manual de autoprotección y riesgos asociados a todos los puestos de trabajo. Medidas preventivas. Prevención y actuación ante emergencias.	<input type="checkbox"/> Requisito <input type="checkbox"/> Valorable
GESTIÓN DE RECURSOS	Gestión, control y manejo de todos los recursos del centro.	<input type="checkbox"/> Requisito <input type="checkbox"/> Valorable
Informáticos / Digitales		
Herramientas ofimáticas (Word, Excel...)		<input type="checkbox"/> Requisito <input type="checkbox"/> Valorable
Trabajo colaborativo (One Drive, Teams...)		<input type="checkbox"/> Requisito <input type="checkbox"/> Valorable
Idiomas		
Euskera		<input type="checkbox"/> Requisito <input type="checkbox"/> Valorable
Inglés		<input type="checkbox"/> Requisito <input type="checkbox"/> Valorable

COMUNICACIÓN Y RELACIÓN	
Interna	Externa
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Dirección</li> <li>• Dirección Asistencial</li> <li>• Dirección de Operaciones</li> <li>• Supervisora General</li> <li>• Equipo interdisciplinar.</li> <li>• Mantenimiento.</li> <li>• Otras Gobernantas de Arabarren.</li> <li>• Administración.</li> <li>• Recepción.</li> <li>• Coordinadora General y de Auxiliares.</li> <li>• Supervisora de enfermería.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Familiares</li> <li>• Clientes</li> <li>• Proveedores</li> <li>• Empresas subcontratadas (cocina, limpieza y lavandería)</li> </ul>

MOVILIDAD (dentro de la estructura de la empresa)	
Opciones	Requisitos