

## **ANEXO III PROCEDIMIENTO DE EVALUACIÓN Y RETRIBUCIÓN DE LA PRODUCTIVIDAD**

### **INTRODUCCIÓN**

Tanto el Estatuto Básico del Empleado Público como el estatuto de los trabajadores contemplan las denominadas retribuciones por “productividad”, entendidas como aquellas que retribuyen la contribución del trabajador a los resultados de la empresa más allá del rendimiento de la su tarea laboral ordinaria.

En el EBEP, -apartado c) del artículo 24- se recogen como el “grado de interés, iniciativa, esfuerzo en el desarrollo del puesto de trabajo y el rendimiento o resultados obtenidos” y en el Estatuto de los Trabajadores -apartado 3 del artículo 26- como “trabajo realizado o situación y resultados de empresa”.

A las remuneraciones para productividad de los trabajadores públicos contratados bajo el régimen laboral, les es aplicable dicho régimen -artículo 27 del EBEP.

La productividad de una organización pública no es un concepto idéntico al rendimiento de los/las trabajadores/as públicos en temas numéricos, pues la productividad en una organización depende de muchos factores: de la propia organización y de su diseño, del sistema de gestión y de la naturaleza del trabajo, de los resultados cuantitativos y cualitativos esperados y obtenidos; del grado de satisfacción esperado de los usuarios, etc.

La productividad se mide en base al resultado esperado, el efectivamente producido. El beneficio que dicha producción “productiva” efectivamente produzca en la organización se puede medir y cuantificar tanto en forma cuantitativa (aritmética) como cualitativa (grado de satisfacción).

La actuación administrativa se tiene que regir por principios de servicio efectivo y proximidad a los ciudadanos/as, agilidad, eficacia y responsabilidad en la gestión.

Conforme al apartado e) del artículo 13 de la ley 39/2015 de procedimiento administrativo, los ciudadanos y ciudadanas tiene derecho a ser tratados con respeto y deferencia y facilitarles el ejercicio de sus derechos y obligaciones. Hay una innegable conexión entre rendimiento y motivación.

PalmaActiva lleva a cabo servicios de orientación y de inserción laboral a trabajadores/as en situación de paro y en activo mediante asesoramiento y el apoyo a PIMES, a asociaciones y confederaciones empresariales, a promotores y emprendedores/as de nuevos proyectos empresariales; en el desarrollo de todo tipo de actividades formativas de fomento empresarial y del espíritu emprendedor, y de actividades de formación profesional para la ocupación, tanto de demanda, como de oferta, con alternancia con la ocupación y acciones de apoyo y acompañamiento, y en actividades de intermediación laboral y acciones para favorecer la inserción laboral y la contratación de los trabajadores y trabajadoras.

El volumen de usuarios de los distintos programas y servicios de PalmaActiva depende y está relacionado directamente con la situación económica y social del tejido productivo local. La cuantía de servicios demandados y su tipología no pueden ser controladas por el organismo, si -en cambio- pueden ser controladas la calidad en la respuesta y la atención a los usuarios y el tiempo de tramitación y respuesta a sus demandas.

PalmaActiva tiene una carta de compromisos certificada por AENOR, con fecha 2 de mayo de 2017. Los servicios de PalmaActiva están orientados a las personas, y así se recoge tanto en el plan estratégico, como en la carta de servicios.

Se ha determinado que el “sistema de evaluación y retribución de la productividad”, sistema de control de la gestión y evaluación de los resultados se articule sobre elementos cualitativos: sobre la calidad del servicio y satisfacción que esta produce sobre los clientes -tanto internos como externos-. La evaluación de la productividad se realiza sobre elementos objetivos y competencias laborales y nivel de desempeño de las mismas adecuado para cada puesto de trabajo.

## **1. CONCEPTO**

La productividad es la cantidad y la calidad del trabajo realizado que se puede medir mediante objetivos y competencias profesionales, esfuerzo en el desarrollo del trabajo y rendimiento o resultados obtenidos por el trabajador/a de PalmaActiva.

La productividad se puede ver desde una doble vertiente: la individual, entendida como la mayor cualidad de los resultados obtenidos por el trabajador/a basado en su aportación -con su esfuerzo personal e individual de trabajo- al resultado del trabajo propio y de la organización, y el colectivo, entendidos como el trabajo en equipo, su aportación personal al equipo de trabajo y al clima del entorno laboral, favorecedor de la productividad individual y del colectivo de los trabajadores y trabajadoras.

Evaluar la productividad mejora la calidad del servicio ofrecido al ciudadano.

El objetivo principal de la implementación de esta herramienta de evaluación es construir un estilo de gestión basado en los valores y en el equipo humano, un estilo que da prioridad a las competencias, teniendo en cuenta lo que se hace y el como se hace el trabajo.

## **2. DESTINATARIOS**

Los destinatarios del presente sistema de evaluación y retribución de la productividad son los/las trabajadores/as empleados públicos de PalmaActiva que ocupen un puesto de trabajo en la estructura laboral del organismo de la Relación de puestos laborales estructurales (como son personal fijo, interinos e indefinidos no fijos).

Este no resulta de aplicación a las personas que no tienen la condición de trabajadores/as públicos, ni profesionales, directores/as y administrativos/vas de programas, ni docentes. Estas son los/las trabajadores/as y alumnos trabajadores/as que resultan contratados en virtud de un programa de inserción laboral de política activa de ocupación, por ejemplo -de forma enunciativa: Programa Visibles, Formación DUAL, Garantía Juvenil, Jóvenes Cualificados, etc. Todas ellas actividades temporales realizadas por PalmaActiva en virtud de convocatoria subvencionada del SOIB de política activa y que tienen como finalidad la formación/inserción laboral de la persona beneficiaria y no desarrollar una relación de trabajo a favor de la administración.

## **3. CANTIDAD PRESUPUESTADA**

Durante la vigencia de este acuerdo se tiene que habilitar anualmente, y con motivo de la aprobación de los presupuestos de la entidad, el crédito adecuado para el abono de los factores que forman el complemento de productividad -los cuales se establecen en el apartado seis.

## **4. TEMPORALIDAD**

La valoración de la productividad se realizará de forma anual.

Los importes previstos en el punto 6º “Determinación de la cuantía individual” son para una anualidad completa en situación de servicio efectivo, -contado el tiempo computable correspondiente a las situaciones que no se consideran absentismo conforme a lo previsto en el punto “Valoración de índice de absentismo”.

Para el resto, el/la trabajador/a percibirá la cuantía correspondiente de multiplicar la productividad a percibir por coeficiente resultado de la suma de los días en tiempo de servicio efectivo (contado el tiempo computable correspondiente a las situaciones que no se consideren absentismo conforme a lo previsto en el punto “Valoración de índice de absentismo”) dividido entre el total de días laborales de la anualidad, descontadas las correspondientes a vacaciones, festividades y licencias por asuntos propios, que dependerán si el/la trabajador/a tiene reconocidos días extras canosos por vacaciones y licencia de asuntos propios.

Si el/la trabajador/a no se encuentra en el puesto de trabajo, tanto por licencia, disfrute de período de vacaciones, etc. Se hará inmediatamente después de su reincorporación.

## **5. CRITERIOS DE VALORACIÓN**

La valoración se realiza con instrumentos y procedimientos que permiten obtener datos cuantificados y objetivos con el apoyo de la observación directa y la evaluación por competencias. Se valora no solo el resultado final de la tarea realizada sino también el proceso y modo de hacer el trabajo.

La evaluación de la productividad en PalmaActiva tiene 3 partes:

1. Valoración de la persona basada con los valores y perfil competencial común de PalmaActiva a través de las competencias transversales.
2. Valoración de la persona dentro del área donde trabaja, a través de competencias y objetivos.
3. Valoración de la persona en el puesto de trabajo, a través de competencias, objetivos, en su desarrollo y el absentismo.

### **5.1 VALORACIÓN. SISTEMA DE PUNTUACIÓN**

#### **5.1.1 Descripción de los criterios de valoración**

A. En cuanto a las competencias:

Las competencias profesionales, son todas aquellas habilidades y aptitudes que tienen las personas y que les ayudan a desarrollar un trabajo con éxito.

En la siguiente ficha hay diferentes tipos de competencias:

- Competencias transversales: de toda la organización, del área o servicio. Las competencias transversales son todas aquellas habilidades y aptitudes que hacen que un/a trabajador/a desarrolle de forma eficaz su tarea. Las competencias transversales sirven para desarrollar cualquier puesto de trabajo y se adquieren a través de diferentes contextos (laborales o no). Algunas competencias transversales son: trabajo en equipo, responsabilidad, iniciativa, relación interpersonal, disponibilidad para aprender, habilidades comunicativas, etc. y son comunes a todos los trabajadores y trabajadoras de la organización y del área respectivamente, todo y que cada puesto de trabajo requiere preferentemente unas u otras competencias transversales para su desempeño de manera exitosa.

- Competencias técnicas: del puesto de trabajo. Estas competencias son diferentes y específicas para cada puesto de trabajo. Nivel exigido mínimo: nivel 2. Se valorará a partir del nivel 3 ya que hasta el 2 se considera la competencia técnica necesaria para desarrollar adecuadamente las funciones del puesto de trabajo.

Cada competencia consta de 4 niveles, desde el 1 al 4. El nivel 1 es el nivel más básico de la competencia y el nivel 4 es el más elevado. Nos basaremos con el diccionario de competencias que ya está elaborado en el área de RH, como material de apoyo e imprescindible para poder hacer la evaluación.

B. En cuanto a los objetivos:

El objetivo profesional marca el camino hacia la consecución de acciones. En esta ficha hemos marcado objetivos generales para el área o servicio donde se trabaja y objetivos personales del puesto de trabajo que se ocupa.

C. Horas de formación realizadas.

Se valora que el/la trabajador/a dedique tiempo a su desarrollo profesional, a la adquisición de conocimientos para su puesto de trabajo y a la actualización de los mismos. Ya sea formación contemplada en el plan de formación como formación con otras entidades externas.

D. Índice de absentismo.

El absentismo es la ausencia del puesto de trabajo.

### **5.1.2. Sistema de puntuación**

Estos criterios se evalúan a través de una ficha que contempla los 5 apartados de la manera siguiente:

1. Valoración de la persona basada en los valores de PalmaActiva a través de las competencias transversales: 20 puntos.

1.1 Competencias generales, tienen un peso de 20 puntos de la valoración total y son un total de 3 competencias. Las mismas para todos los puestos de trabajo.

- Trabajo en equipo y cooperación: 8 puntos
  - nivel I: 2 puntos
  - nivel II: 4 puntos
  - nivel III: 6 puntos
  - nivel IV: 8 puntos
- Compromiso con la organización: 6 puntos
  - nivel I: 2 puntos
  - nivel II: 3 puntos
  - nivel III: 5 puntos
  - nivel IV: 6 puntos
- Flexibilidad/Adaptación: 6 puntos
  - nivel I: 2 puntos
  - nivel II: 3 puntos
  - nivel III: 5 puntos
  - nivel IV: 6 puntos

2. Valoración de la persona dentro del área donde trabaja, a través de competencias y objetivos: 10 puntos

2.1 Objetivo del área, tiene un peso de 5 puntos de la valoración total. Se considerará que se logra o no se logra el objetivo marcado y será valorado como apto o no apto

2.2 Competencias transversales del área, tiene un peso de 5 puntos\_

- nivel I: 1,25 puntos
- nivel II: 2,50 puntos
- nivel III: 3,75 puntos
- nivel IV: 5 puntos

3. Valoración de la persona en el puesto de trabajo, a través de competencias, objetivos, su desarrollo y el absentismo: 70 puntos

3.1 Objetivo del puesto de trabajo, tiene un peso de 27 puntos de la valoración total. Se considerara que se logra o no se logra el objetivo marcado y será valorado como apto o no apto.

3.2 Competencia del puesto de trabajo, tiene un peso de 27 puntos

- nivel I: 0 puntos
- nivel II: 0 puntos
- nivel III: 20,25 puntos
- nivel IV: 27 puntos

3.3 Valoración de la formación realizada, a través de las horas de formación realizada: 10 puntos

- 0-19 horas: 0 puntos
- 20 horas: 8 puntos
- 21 a 30 horas: 9 puntos
- Más de 30 horas: 10 puntos

3.4 Valoración del índice de absentismo, 6 puntos

La puntuación individual de este factor es el resultado de la suma de las horas que, según los criterios de descuento que se indican a continuación, no se haya podido asistir al puesto de trabajo en el período de referencia (1 año).

- absentismo de 0 a 50 horas: 6 puntos
- absentismo de 51 a 100 horas: 4,5 puntos
- absentismo de 101 a 150 horas: 3 puntos
- absentismo de 151 a 200 horas: 1,5puntos
- absentismo de más de 200 horas: 0 puntos

En cualquier caso, se consideran como horas/días efectivos al efecto del cómputo del período mínimo de asistencia: las vacaciones, los asuntos propios, las licencias y excedencias reguladas, la IT por accidente laboral (AT) o enfermedad profesional, la baja por maternidad, la reducción de jornada por guarda legal. En estos casos, solo se tendrá en cuenta la parte proporcional del tiempo en que el trabajador/a ha estado trabajando en PalmaActiva durante el período de referencia.

Por contra, se descuentan las horas a razón de: IT a razón de enfermedad común o accidente no laboral, indisposiciones y ausencias médicas, permisos o licencias no retribuidas o discrecionales.

### 5.1.3 Modelo de ficha

EVALUACIÓN DE LA PRODUCTIVIDAD EN PALMAACTIVA
Nombre y apellidos:
Fecha:

Área:				
Puesto de trabajo:				
Nombre y apellidos de las personas evaluadoras:				
<b>Criterios</b>	<b>Baremación</b>	<b>Trabajador/a</b>	<b>Tribunal</b>	<b>Puntuación final</b>
<b>Competencias transversales</b>	<b>20 puntos</b>			
<i>Trabajo en equipo y cooperación</i>	<i>8 puntos</i>			
Nivel 1	2 puntos			
Nivel 2	4 puntos			
Nivel 3	6 puntos			
Nivel 4	8 puntos			
<i>Compromiso con la organización</i>	<i>6 puntos</i>			
Nivel 1	2 puntos			
Nivel 2	3 puntos			
Nivel 3	5 puntos			
Nivel 4	6 puntos			
<i>Flexibilidad/Adaptación</i>	<i>6 puntos</i>			
Nivel 1	2 puntos			
Nivel 2	3 puntos			
Nivel 3	5 puntos			
Nivel 4	6 puntos			
<b>Área</b>	<b>10 puntos</b>			
<i>Objetivo del área</i>	<i>5 puntos</i>			
<i>Competencia del área</i>	<i>5 puntos</i>			
Nivel 1	1,25 puntos			
Nivel 2	2,5 puntos			
Nivel 3	3,75 puntos			
Nivel 4	5 puntos			
<b>Puesto de trabajo</b>	<b>54 puntos</b>			
<i>Objetivo del puesto de trabajo</i>	<i>27 puntos</i>			
<i>Competencia del puesto de trabajo</i>	<i>27 puntos</i>			
Nivel 1	0 puntos			
Nivel 2	0 puntos			
Nivel 3	20,25 puntos			
Nivel 4	27 puntos			
<b>Observaciones:</b>				
Para la autovaloración del desempeño de los objetivos y competencias del puesto de trabajo, tiene que quedar reflejado en estas observaciones sobre qué parámetros se realiza esta evaluación. Cabe determinar de manera clara y concisa cuales son los proyectos/ítems sobre los cuáles se evalúa				

cada trabajador y trabajadora y que están descritos por el cumplimiento del objetivo. Por lo que hace a las competencias clave de cada puesto, una vez marcado el nivel explicar brevemente la decisión de seleccionar este nivel.

<b>Personal:</b>	<b>16 puntos</b>			
<i>Formación realizada</i>	<i>10 puntos</i>			
0 a 19 horas	0 puntos			
20 horas	8 puntos			
De 21 a 30 horas	9 puntos			
+ de 30 horas	10 puntos			
<i>Absentismo</i>	<i>6 puntos</i>			
+ de 200 horas	0 puntos			
de 151 a 200 horas	1,5 puntos			
de 101 a 150 horas	3 puntos			
de 51 a 100 horas	4,5 puntos			
de 0 a 50 horas	6 puntos			
<b>TOTAL</b>	<b>100 puntos</b>			

#### 5.1.4 Modelo de ficha jefes y coordinadores

EVALUACIÓN DE LA PRODUCTIVIDAD EN PALMAACTIVA				
Nombre y apellidos:				
Fecha:				
Área:				
Puesto de trabajo:				
Nombre y apellidos de las personas evaluadoras:				
Criterios	Baremación	Trabajador/a	Tribunal	Puntuación final
<b>Competencias transversales</b>	<b>20 puntos</b>			
<i>Trabajo en equipo y cooperación</i>	<i>8 puntos</i>			
Nivel 1	2 puntos			
Nivel 2	4 puntos			
Nivel 3	6 puntos			
Nivel 4	8 puntos			
<i>Compromiso con la organización</i>	<i>6 puntos</i>			
Nivel 1	2 puntos			
Nivel 2	3 puntos			
Nivel 3	5 puntos			
Nivel 4	6 puntos			
<i>Flexibilidad/Adaptación</i>	<i>6 puntos</i>			
Nivel 1	2 puntos			
Nivel 2	3 puntos			

Nivel 3	5 puntos			
Nivel 4	6 puntos			
<b>Área</b>	<b>10 puntos</b>			
<i>Objetivo del área</i>	<i>5 puntos</i>			
<i>Competencia del área</i>	<i>5 puntos</i>			
Nivel 1	1,25 puntos			
Nivel 2	2,5 puntos			
Nivel 3	3,75 puntos			
Nivel 4	5 puntos			
<b>Puesto de trabajo</b>	<b>54 puntos</b>			
<i>Objetivo del puesto de trabajo</i>	<i>27 puntos</i>			
<i>Competencia del puesto de trabajo I</i>	<i>13,5 puntos</i>			
Nivel 1	0 puntos			
Nivel 2	0 puntos			
Nivel 3	10,125 puntos			
Nivel 4	13,5 puntos			
<i>Competencia del puesto de trabajo II</i>	<i>13,5 puntos</i>			
Nivel 1	0 puntos			
Nivel 2	0 puntos			
Nivel 3	10,125 puntos			
Nivel 4	13,5 puntos			

**Observaciones:**

Para la autovaloración del desempeño de los objetivos y competencias del puesto de trabajo, tiene que quedar reflejado en estas observaciones sobre qué parámetros se realiza esta evaluación. Cabe determinar de manera clara y concisa cuales son los proyectos/ítems sobre los cuáles se evalúa cada trabajador y trabajadora y que están descritos por el cumplimiento del objetivo. Por lo que hace a las competencias clave de cada puesto, una vez marcado el nivel explicar brevemente la decisión de seleccionar este nivel.

<b>Personal:</b>	<b>16 puntos</b>			
<i>Formación realizada</i>	<i>10 puntos</i>			
0 a 19 horas	0 puntos			
20 horas	8 puntos			
De 21 a 30 horas	9 puntos			
+ de 30 horas	10 puntos			
<i>Absentismo</i>	<i>6 puntos</i>			
+ de 200 horas	0 puntos			
de 151 a 200 horas	1,5 puntos			
de 101 a 150 horas	3 puntos			
de 51 a 100 horas	4,5 puntos			
de 0 a 50 horas	6 puntos			



<b>TOTAL</b>	<b>100 puntos</b>			
--------------	-------------------	--	--	--

## 6. DETERMINACIÓN DE LA CUANTÍA INDIVIDUAL Y APLICACIÓN DEL CRÉDITO PRESUPUESTARIO ENTRE LOS CRITERIOS OBJETIVOS

El sistema de determinación de la cuantía individual del complemento de productividad para cada año, se divide en cuantías máximas a abonar en función de la categoría profesional: objetivos personales (54 puntos) en la cual se encuentre el personal de estructura de PalmaActiva, y cuantías máximas a abonar comunes (competencias generales, objetivo de área y criterio laboral (46 puntos), conforme a la evaluación de los criterios señalados en punto anterior y la distribución económica que se detalla a continuación:

<b>AUXILIAR ADMINISTRATIVO/A</b>			<b>ADMINISTRATIVO/A</b>		
<b>Criterios a valorar</b>	<b>Puntos</b>	<b>Euros</b>	<b>Criterios a valorar</b>	<b>Puntos</b>	<b>Euros</b>
<b>Competencias transversales</b>	<b>20</b>	<b>180,00</b>	<b>Competencias transversales</b>	<b>20</b>	<b>180,00</b>
<i>Trabajo en equipo</i>	8	72,00	<i>Trabajo en equipo</i>	8	72,00
Nivel I	2	18,00	Nivel I	2	18,00
Nivel II	4	36,00	Nivel II	4	36,00
Nivel III	6	54,00	Nivel III	6	54,00
Nivel IV	8	72,00	Nivel IV	8	72,00
<i>Compromiso</i>	6	54,00	<i>Compromiso</i>	6	54,00
Nivel I	2	13,50	Nivel I	2	13,50
Nivel II	3	27,00	Nivel II	3	27,00
Nivel III	5	40,50	Nivel III	5	40,50
Nivel IV	6	54,00	Nivel IV	6	54,00
<i>Flexibilidad/ Adaptación</i>	6	54,00	<i>Flexibilidad/Adaptación</i>	6	54,00
Nivel I	2	13,50	Nivel I	2	13,50
Nivel II	3	27,00	Nivel II	3	27,00
Nivel III	5	40,50	Nivel III	5	40,50
Nivel IV	6	54,00	Nivel IV	6	54,00
<b>Área</b>	<b>10</b>	<b>150,00</b>	<b>Área</b>	<b>10</b>	<b>150,00</b>
<i>Objetivo</i>	5	75,00	<i>Objetivo</i>	5	75,00
<i>Competencia</i>	5	75,00	<i>Competencia</i>	5	75,00
Nivel I	1,25	18,75	Nivel I	1	18,75
Nivel II	2,50	37,50	Nivel II	3	37,50
Nivel III	3,75	56,25	Nivel III	3,75	56,25
Nivel IV	5	75,00	Nivel IV	5	75,00
<b>Puesto de trabajo</b>	<b>54</b>	<b>500,00</b>	<b>Puesto de trabajo</b>	<b>54</b>	<b>600,00</b>
<i>Objetivo</i>	27	250,00	<i>Objetivo</i>	27	300,00
<i>Competencia</i>	27	250,00	<i>Competencia</i>	27	300,00
Nivel I	0		Nivel I	0	
Nivel II	0		Nivel II	0	0
Nivel III	20,25	187,50	Nivel III	20,25	225,00
Nivel IV	27	250,00	Nivel IV	27	300,00
<b>Personal</b>	<b>16</b>	<b>100,00</b>	<b>Personal</b>	<b>16</b>	<b>100,00</b>
<i>Formación</i>	10	62,50	<i>Formación</i>	10	62,50
0-19 horas	0		0-19 horas	0	

20 horas	8	50,00	20 horas	8	50,00
21-30 horas	9	56,25	21-30 horas	9	56,25
+ de 30 horas	10	62,50	+ de 30 horas	10	62,50
<i>Absentismo</i>	6	37,50	<i>Absentismo</i>	6	37,50
más de 200 horas	0		más de 200 horas	0	
De 151 a 200 horas	1,5	9,38	De 151 a 200 horas	1,5	9,38
De 101 a 150 horas	3,00	18,75	De 101 a 150 horas	3,00	18,75
De 51 a 100 horas	4,50	28,13	De 51 a 100 horas	4,50	28,13
De 0 a 50 horas	6,00	37,50	De 0 a 50 horas	6,00	37,50
	<b>100</b>	<b>930,00€</b>		<b>100</b>	<b>1.030,00€</b>

<b>TÉCNICO/A ESPECIALISTA</b>			<b>TÉCNICO/A GRADO MEDIO</b>		
<b>Criterios a valorar</b>	<b>Puntos</b>	<b>Euros</b>	<b>Criterios a valorar</b>	<b>Puntos</b>	<b>Euros</b>
<b>Competencias transversales</b>	<b>20</b>	<b>180,00</b>	<b>Competencias transversales</b>	<b>20</b>	<b>180,00</b>
<i>Trabajo en equipo</i>	8	72,00	<i>Trabajo en equipo</i>	8	72,00
Nivel I	2	18,00	Nivel I	2	18,00
Nivel II	4	36,00	Nivel II	4	36,00
Nivel III	6	54,00	Nivel III	6	54,00
Nivel IV	8	72,00	Nivel IV	8	72,00
<i>Compromiso</i>	6	54,00	<i>Compromiso</i>	6	54,00
Nivel I	2	13,50	Nivel I	2	13,50
Nivel II	3	27,00	Nivel II	3	27,00
Nivel III	5	40,50	Nivel III	5	40,50
Nivel IV	6	54,00	Nivel IV	6	54,00
<i>Flexibilidad/ Adaptación</i>	6	54,00	<i>Flexibilidad/Adaptación</i>	6	54,00
Nivel I	2	13,50	Nivel I	2	13,50
Nivel II	3	27,00	Nivel II	3	27,00
Nivel III	5	40,50	Nivel III	5	40,50
Nivel IV	6	54,00	Nivel IV	6	54,00
<b>Área</b>	<b>10</b>	<b>150,00</b>	<b>Área</b>	<b>10</b>	<b>150,00</b>
<i>Objetivo</i>	5	75,00	<i>Objetivo</i>	5	75,00
<i>Competencia</i>	5	75,00	<i>Competencia</i>	5	75,00
Nivel I	1	18,75	Nivel I	1	18,75
Nivel II	3	37,50	Nivel II	3	37,50
Nivel III	3,75	56,25	Nivel III	3,75	56,25
Nivel IV	5	75,00	Nivel IV	5	75,00
<b>Puesto de trabajo</b>	<b>54</b>	<b>650,00</b>	<b>Puesto de trabajo</b>	<b>54</b>	<b>850,00</b>
<i>Objetivo</i>	27	325,00	<i>Objetivo</i>	27	425,00
<i>Competencia</i>	27	325,00	<i>Competencia</i>	27	425,00
Nivel I	0		Nivel I	0	
Nivel II	0		Nivel II	0	
Nivel III	20,25	243,75	Nivel III	20,25	318,75
Nivel IV	27	325,00	Nivel IV	27	425,00
<b>Personal</b>	<b>16</b>	<b>100,00</b>	<b>Personal</b>	<b>16</b>	<b>100,00</b>
<i>Formación</i>	10	62,50	<i>Formación</i>	10	62,50
0-19 horas	0		0-19 horas	0	
20 horas	8	50,00	20 horas	8	50,00

21-30 horas	9	56,25	21-30 horas	9	56,25
+ de 30 horas	10	62,50	+ de 30 horas	10	62,50
<i>Absentismo</i>	6	37,50	<i>Absentismo</i>	6	37,50
más de 200 horas	0		más de 200 horas	0	
De 151 a 200 horas	1,5	9,38	De 151 a 200 horas	1,5	9,38
De 101 a 150 horas	3,00	18,75	De 101 a 150 horas	3,00	18,75
De 51 a 100 horas	4,50	28,13	De 51 a 100 horas	4,50	28,13
De 0 a 50 horas	6,00	37,50	De 0 a 50 horas	6,00	37,50
	<b>100</b>	<b>1.080,00€</b>		<b>100</b>	<b>1.280,00€</b>

<b>TÉCNICO/A GRADO SUPERIOR</b>		
<b>Criterios a valorar</b>	<b>Puntos</b>	<b>Euros</b>
<b>Competencias transversales</b>	<b>20</b>	<b>180,00</b>
<i>Trabajo en equipo</i>	8	72,00
Nivel I	2	18,00
Nivel II	4	36,00
Nivel III	6	54,00
Nivel IV	8	72,00
<i>Compromiso</i>	6	54,00
Nivel I	2	13,50
Nivel II	3	27,00
Nivel III	5	40,50
Nivel IV	6	54,00
<i>Flexibilidad/Adaptación</i>	6	54,00
Nivel I	2	13,50
Nivel II	3	27,00
Nivel III	5	40,50
Nivel IV	6	54,00
<b>Área</b>	<b>10</b>	<b>150,00</b>
<i>Objetivo</i>	5	75,00
<i>Competencia</i>	5	75,00
Nivel I	1	18,75
Nivel II	3	37,50
Nivel III	3,75	56,25
Nivel IV	5	75,00
<b>Puesto de trabajo</b>	<b>54</b>	<b>1.000,00</b>
<i>Objetivo</i>	27	500,00
<i>Competencia</i>	27	500,00
Nivel I	0	
Nivel II	0	
Nivel III	20,25	375,00
Nivel IV	27	500,00
<b>Personal</b>	<b>16</b>	<b>100,00</b>
<i>Formación</i>	10	62,50
0-19 horas	0	
20 horas	8	50,00
21-30 horas	9	56,25
+ de 30 horas	10	62,50

<i>Absentismo</i>	6	37,50
más de 200 horas	0	
De 151 a 200 horas	1,5	9,38
De 101 a 150 horas	3,00	18,75
De 51 a 100 horas	4,50	28,13
De 0 a 50 horas	6,00	37,50
	<b>100</b>	<b>1.430,00€</b>

<b>JEFE/A DE ÁREA TÉCNICO/A GRADO SUPERIOR</b>			<b>JEFE/A DE ÁREA TÉCNICO/A GRADO MEDIO</b>		
<b>Criterios a valorar</b>	<b>Puntos</b>	<b>Euros</b>	<b>Criterios a valorar</b>	<b>Puntos</b>	<b>Euros</b>
<b>Competencias transversales</b>	<b>20</b>	<b>180,00</b>	<b>Competencias transversales</b>	<b>20</b>	<b>180,00</b>
<i>Trabajo en equipo</i>	8	72,00	<i>Trabajo en equipo</i>	8	72,00
Nivel I	2	18,00	Nivel I	2	18,00
Nivel II	4	36,00	Nivel II	4	36,00
Nivel III	6	54,00	Nivel III	6	54,00
Nivel IV	8	72,00	Nivel IV	8	72,00
<i>Compromiso</i>	6	54,00	<i>Compromiso</i>	6	54,00
Nivel I	2	13,50	Nivel I	2	13,50
Nivel II	3	27,00	Nivel II	3	27,00
Nivel III	5	40,50	Nivel III	5	40,50
Nivel IV	6	54,00	Nivel IV	6	54,00
<i>Flexibilidad/ Adaptación</i>	6	54,00	<i>Flexibilidad/ Adaptación</i>	6	54,00
Nivel I	2	13,50	Nivel I	2	13,50
Nivel II	3	27,00	Nivel II	3	27,00
Nivel III	5	40,50	Nivel III	5	40,50
Nivel IV	6	54,00	Nivel IV	6	54,00
<b>Área</b>	<b>10</b>	<b>150,00</b>	<b>Área</b>	<b>10</b>	<b>150,00</b>
<i>Objetivo</i>	5	75,00	<i>Objetivo</i>	5	75,00
<i>Competencia</i>	5	75,00	<i>Competencia</i>	5	75,00
Nivel I	1	18,75	Nivel I	1	18,75
Nivel II	3	37,50	Nivel II	3	37,50
Nivel III	3,75	56,25	Nivel III	3,75	56,25
Nivel IV	5	75,00	Nivel IV	5	75,00
<b>Puesto de trabajo</b>	<b>54</b>	<b>1.350,00</b>	<b>Puesto de trabajo</b>	<b>54</b>	<b>1.200,00</b>
<i>Objetivo</i>	27	675,00	<i>Objetivo</i>	27	600,00
<i>Competencia I</i>	13,5	337,50	<i>Competencia I</i>	13,5	300,00
Nivel I	0		Nivel I	0	
Nivel II	0		Nivel II	0	
Nivel III	10,125	253,13	Nivel III	10,125	225,00
Nivel IV	13,5	337,50	Nivel IV	13,5	300,00
<i>Competencia II</i>	13,5	337,50	<i>Competencia II</i>	13,5	300,00
Nivel I	0		Nivel I	0	
Nivel II	0		Nivel II	0	
Nivel III	10,125	253,13	Nivel III	10,125	225,00
Nivel IV	13,5	337,50	Nivel IV	13,5	300,00
<b>Personal</b>	<b>16</b>	<b>100,00</b>	<b>Personal</b>	<b>16</b>	<b>100,00</b>

<i>Formación</i>	<i>10</i>	<i>62,50</i>	<i>Formación</i>	<i>10</i>	<i>62,50</i>
0-19 horas	0		0-19 horas	0	
20 horas	8	50,00	20 horas	8	50,00
21-30 horas	9	56,25	21-30 horas	9	56,25
+ de 30 horas	10	62,50	+ de 30 horas	10	62,50
<i>Absentismo</i>	<i>6</i>	<i>37,50</i>	<i>Absentismo</i>	<i>6</i>	<i>37,50</i>
más de 200 horas	0		más de 200 horas	0	
De 151 a 200 horas	1,5	9,38	De 151 a 200 horas	1,5	9,38
De 101 a 150 horas	3,00	18,75	De 101 a 150 horas	3,00	18,75
De 51 a 100 horas	4,50	28,13	De 51 a 100 horas	4,50	28,13
De 0 a 50 horas	6,00	37,50	De 0 a 50 horas	6,00	37,50
	<b>100</b>	<b>1.780,00€</b>		<b>100</b>	<b>1.630,00€</b>

<b>COORDINADOR/A TÉCNICO/A GRADO SUPERIOR</b>			<b>COORDINADOR/A TÉCNICO/A GRADO MEDIO</b>		
<b>Criterios a valorar</b>	<b>Puntos</b>	<b>Euros</b>	<b>Criterios a valorar</b>	<b>Puntos</b>	<b>Euros</b>
<b>Competencias transversales</b>	<b>20</b>	<b>180,00</b>	<b>Competencias transversales</b>	<b>20</b>	<b>180,00</b>
<i>Trabajo en equipo</i>	<i>8</i>	<i>72,00</i>	<i>Trabajo en equipo</i>	<i>8</i>	<i>72,00</i>
Nivel I	2	18,00	Nivel I	2	18,00
Nivel II	4	36,00	Nivel II	4	36,00
Nivel III	6	54,00	Nivel III	6	54,00
Nivel IV	8	72,00	Nivel IV	8	72,00
<i>Compromiso</i>	<i>6</i>	<i>54,00</i>	<i>Compromiso</i>	<i>6</i>	<i>54,00</i>
Nivel I	2	13,50	Nivel I	2	13,50
Nivel II	3	27,00	Nivel II	3	27,00
Nivel III	5	40,50	Nivel III	5	40,50
Nivel IV	6	54,00	Nivel IV	6	54,00
<i>Flexibilidad/ Adaptación</i>	<i>6</i>	<i>54,00</i>	<i>Flexibilidad/ Adaptación</i>	<i>6</i>	<i>54,00</i>
Nivel I	2	13,50	Nivel I	2	13,50
Nivel II	3	27,00	Nivel II	3	27,00
Nivel III	5	40,50	Nivel III	5	40,50
Nivel IV	6	54,00	Nivel IV	6	54,00
<b>Área</b>	<b>10</b>	<b>150,00</b>	<b>Área</b>	<b>10</b>	<b>150,00</b>
<i>Objetivo</i>	<i>5</i>	<i>75,00</i>	<i>Objetivo</i>	<i>5</i>	<i>75,00</i>
<i>Competencia</i>	<i>5</i>	<i>75,00</i>	<i>Competencia</i>	<i>5</i>	<i>75,00</i>
Nivel I	1	18,75	Nivel I	1	18,75
Nivel II	3	37,50	Nivel II	3	37,50
Nivel III	3,75	56,25	Nivel III	3,75	56,25
Nivel IV	5	75,00	Nivel IV	5	75,00
<b>Puesto de trabajo</b>	<b>54</b>	<b>1.100,00</b>	<b>Puesto de trabajo</b>	<b>54</b>	<b>950,00</b>
<i>Objetivo</i>	<i>27</i>	<i>550,00</i>	<i>Objetivo</i>	<i>27</i>	<i>475,00</i>
<i>Competencia I</i>	<i>13,5</i>	<i>275,50</i>	<i>Competencia I</i>	<i>13,5</i>	<i>237,50</i>
Nivel I	0		Nivel I	0	
Nivel II	0		Nivel II	0	
Nivel III	10,125	206,25	Nivel III	10,125	178,13
Nivel IV	13,5	275,00	Nivel IV	13,5	237,50
<i>Competencia II</i>	<i>13,5</i>	<i>275,50</i>	<i>Competencia II</i>	<i>13,5</i>	<i>237,50</i>

Nivel I	0		Nivel I	0	
Nivel II	0		Nivel II	0	
Nivel III	10,125	206,25	Nivel III	10,125	178,13
Nivel IV	13,5	275,00	Nivel IV	13,5	237,50
<b>Personal</b>	<b>16</b>	<b>100,00</b>	<b>Personal</b>	<b>16</b>	<b>100,00</b>
<i>Formación</i>	<i>10</i>	<i>62,50</i>	<i>Formación</i>	<i>10</i>	<i>62,50</i>
0-19 horas	0		0-19 horas	0	
20 horas	8	50,00	20 horas	8	50,00
21-30 horas	9	56,25	21-30 horas	9	56,25
+ de 30 horas	10	62,50	+ de 30 horas	10	62,50
<i>Absentismo</i>	<i>6</i>	<i>37,50</i>	<i>Absentismo</i>	<i>6</i>	<i>37,50</i>
más de 200 horas	0		más de 200 horas	0	
De 151 a 200 horas	1,5	9,38	De 151 a 200 horas	1,5	9,38
De 101 a 150 horas	3,00	18,75	De 101 a 150 horas	3,00	18,75
De 51 a 100 horas	4,50	28,13	De 51 a 100 horas	4,50	28,13
De 0 a 50 horas	6,00	37,50	De 0 a 50 horas	6,00	37,50
	<b>100</b>	<b>1.530,00€</b>		<b>100</b>	<b>1.380,00€</b>

Las cuantías anuales de partida para 2018 son las que se determinan a continuación, o la parte proporcional que corresponda al tiempo de servicio efectivo (la cuantía consignada a los créditos presupuestarios correspondientes, serán los importes máximos a abonar para cada categoría profesional por el número de efectivos de cada una de ellas), que se actualizan anualmente de acuerdo con el incremento previsto a la ley de presupuestos generales del Estado:

<b>PUESTO DE TRABAJO</b>	<b>IMPORTE MÁXIMO</b>	<b>NÚMERO DE TRABAJADORES</b>	<b>IMPORTE TOTAL MÁXIMO</b>
Auxiliar administrativo/a	930,00€	15	13.950,00€
Administrativo/a	1.030,00€	8	8.240,00€
Técnico/a especialista	1.080,00€	1	1.080,00€
Técnico/a grado medio	1.280,00€	20	25.600,00€
Técnico/a grado superior	1.430,00€	21	30.030,00€
Jefe/a TGS	1.780,00€	4	7.120,00€
Jefe/a TGM	1.630,00€	2	3.260,00€
Coordinador/a TGS	1.530,00€	4	6.120,00€
Coordinador/a TGM	1.380,00€	2	2.760,00€
<b>TOTAL</b>		<b>77</b>	<b>98.160,00€</b>

## 7. FECHAS DE ABONO

La valoración del complemento de productividad se llevará a cabo en las fechas en las que se acuerden, siempre con carácter previo, al pago efectivo que será anualmente en la nómina del mes de diciembre.

## 8. PROCEDIMIENTO Y PUBLICIDAD

Una vez aprobado el procedimiento de evaluación, este se hará público en la intranet de PalmaActiva, juntamente con los documentos de evaluación, descripción del puesto de trabajo y descripción de competencias.

Anualmente se iniciará el procedimiento de evaluación en las fechas que se acuerden. El procedimiento se iniciará mediante comunicación de los datos en que este se llevará a cabo.

El procedimiento consta de dos fases: Fase inicial o de toma de datos y elaboración de propuesta de valoración, y fase final o de alegaciones, en la cual los trabajadores y las trabajadoras podrán presentar alegaciones contra los resultados de la fase anterior.

Fase de valoración consta de 3 subfases: Valoración de objetivos y competencias; valoración de formación y valoración de absentismo.

La participación de los trabajadores y trabajadoras es completamente voluntaria. Si algún/a trabajador/a no está interesado en participar, lo comunicará por escrito en cualquier momento antes del inicio de la valoración de productividad. La renuncia a participar es a toda la valoración de la productividad. La renuncia comportará que no se percibirá ninguna remuneración por productividad para el período evaluado.

La comprobación y valoración de los datos de formación y de absentismo (apartados 3.3 y 3.4 del punto “Valoración. Sistema de puntuación”) se realizará por el Área de Recursos Humanos. Esta comunicará a todo el personal al inicio del mismo y se requerirá a los trabajadores/as para que en el plazo de 5 días hábiles puedan aportar acreditaciones de la formación externa realizada. La valoración de los datos de absentismo se realizará directamente por el Área de Recursos Humanos.

La evaluación se hará mediante ficha de autoevaluación (punto 5.1.3 del presente acuerdo), que rellenará el/la propio trabajador/a. Esta ficha le será entregada y este tendrá que devolverla cumplimentada en el plazo de 5 días hábiles a su responsable directo. La autoevaluación será revisada y valorada por el jefe/a de área y coordinador/a. En el caso de los/las coordinadores/as será revisada por el jefe/a y gerencia, en el caso de los jefes de área será revisada por la gerencia al igual que el puesto de trabajo de administrativo/va de servicios generales que será valorado por la gerencia. Si ambas partes están de acuerdo se firmará el documento por todas las partes. Si no se citará al/la trabajador/a a una entrevista con sus responsables y el responsable de RH para valorar disconformidades.

Se pueden estudiar y trabajar otros sistemas de evaluación e iremos adaptando la herramienta en base a la mejora de la objetividad en la evaluación.

Finalizada las tres subfases, el Área de Recursos Humanos en el plazo máximo de 10 días hábiles emitirá un informe provisional de valoración y propuesta de remuneración de productividad que comunicará individualmente a cada trabajador/a.

Los/las trabajadores/as podrán presentar alegaciones por escrito en el plazo de 3 días hábiles, que serán resueltas en el plazo de los 5 días hábiles siguientes.

## **9. RESOLUCIÓN**

El resultado final del proceso de valoración de la productividad individual, se enviará por correo electrónico a las personas interesadas, y se tramitará su aprobación definitiva, contra la cual los/las interesados/das podrán interponer los recursos correspondientes conforme a la legislación aplicable.

## **10. VIGENCIA**

Este acuerdo tiene una vigencia de un año desde su formalización, prorrogable anualmente condicionado al presupuesto de la entidad. Finalizada su vigencia inicial, en cada prórroga podrán ser revisados los criterios de evaluación, para adaptarlos a los cambios que se consideren

necesarios, sin perjuicio de su necesaria adaptación a los criterios que se puedan establecer en la revisión de la Relación de Puestos de Trabajo que actualmente PalmaActiva tiene en trámite.

## ANEXO I

### COMPETENCIAS TRANSVERSALES DE PALMAACTIVA: Descripción y niveles

COMPETENCIA CLAVE	DEFINICIÓN	NIVEL
<b>Trabajo en equipo y cooperación</b>	¿Actúa la persona para facilitar el funcionamiento del grupo del cual forma parte? Implica la intención de colaborar y cooperar con otros, formar parte de un grupo, trabajar juntos, como opuesto a hacerlo individualmente o competitivamente. Para que esta competencia sea efectiva, la intención tiene que ser genuina. Se puede considerar siempre que el ocupante del puesto sea miembro de un grupo que funcione como un equipo. “Equipo”, como en el caso de “Liderazgo”, se define de forma amplia como un grupo de personas que trabaja en procesos, tareas u objetivos compartidos.	<b>Nivel 1</b> Muestra interés y predisposición para trabajar en equipo. <b>Nivel 2</b> Se coordina y comparte información con los miembros del equipo proactivamente. <b>Nivel 3</b> Promueve y genera la participación y colaboración. <b>Nivel 4</b> Desarrolla el espíritu de equipo.
<b>Flexibilidad y gestión del cambio</b>	¿Puede la persona cambiar el “chip” o dejar una tarea cuando las circunstancias así lo requieran? Es la habilidad de adaptarse y trabajar eficazmente en diferentes y variadas situaciones y con personas o grupos diversos. Supone entender y valorar posturas o puntos de vista diferentes, o bien adaptar el propio enfoque a medida que la situación lo requiera. También cambiar o aceptar sin problemas los cambios en la propia Organización o en las responsabilidades del puesto de trabajo.	<b>Nivel 1</b> Acepta la necesidad de ser flexible. <b>Nivel 2</b> Aplica las normas con flexibilidad y adapta su comportamiento. <b>Nivel 3</b> Hace cambios en su ámbito de actuación para adaptarse. <b>Nivel 4</b> Adapta su estrategia.
<b>Compromiso con la</b>	Compromiso con la organización es la capacidad y	<b>Nivel 1</b> Respeto las normas y practicas de la



<b>organización</b>	<p>voluntad de orientar los propios intereses y comportamientos hacia las necesidades, prioridades y objetivos de la compañía. Supone actuar de forma que se consigan los objetivos de la organización o se satisfagan las necesidades de esta. Puede manifestarse en poner la misión de la empresa por delante de las preferencias individuales.</p>	<p>Organización.</p> <p><b>Nivel 2</b> Demuestra identificación con el proyecto de su Organización, su credibilidad y prioridad.</p> <p><b>Nivel 3</b> Da apoyo y promueve las prioridades de su Organización en cualquier circunstancia.</p> <p><b>Nivel 4</b> Antepone las prioridades de su Organización afrontando sus consecuencias.</p>
---------------------	---	---

## ANEXO II

### COMPETENCIAS Y OBJETIVOS POR ÁREAS

ÁREA DE OCUPACIÓN		
COMPETENCIA CLAVE	DEFINICIÓN	NIVEL
<b>Orientación al cliente</b>	<p>¿Actúa la persona en beneficio del cliente? Implica un deseo de ayudar o servir a los/a las clientes/as, de satisfacer sus necesidades. Significa centrarse en descubrir o satisfacer las necesidades de los/de las clientes/as</p>	<p><b>Nivel 1</b> Mantiene una comunicación fluida, cuidadosa y ética con el cliente/a.</p> <p><b>Nivel 2</b> Se preocupa por el cliente/a. Escucha y valora las peticiones y demandas que le transmiten.</p> <p><b>Nivel 3</b> Es capaz de ir más allá a la hora de responder las demandas explícitamente expresadas.</p> <p><b>Nivel 4</b> Asesora la ciudadanía (o clientes externos y internos) en la tomas de decisiones. Tiene una visión global de los servicios.</p>
<b>Objetivo</b>	La media de los resultados de las encuestas de satisfacción de los clientes (personas y empresas) que utilicen los servicios del área de ocupación sea igual o mayor de 7.	

ÁREA DE FORMACIÓN		
COMPETENCIA CLAVE	DEFINICIÓN	NIVEL
<b>Orientación al cliente</b>	<p>¿Actúa la persona en beneficio del cliente? Implica un deseo de ayudar o servir a los/a las clientes/as, de satisfacer sus necesidades. Significa centrarse en descubrir o satisfacer las necesidades de los/de las clientes/as</p>	<p><b>Nivel 1</b> Mantiene una comunicación fluida, cuidadosa y ética con el cliente/a.</p> <p><b>Nivel 2</b> Se preocupa por el cliente/a. Escucha y valora las peticiones y demandas que le transmiten.</p> <p><b>Nivel 3</b> Es capaz de ir más allá a la hora de</p>

		responder las demandas explícitamente expresadas. <b>Nivel 4</b> Asesora la ciudadanía (o clientes externos y internos) en la tomas de decisiones. Tiene una visión global de los servicios.
<b>Objetivo</b>	Media de “Satisfacción general” (obtenidas en el cuestionario de satisfacción) de la totalidad de acciones formativas gestionadas por el área de Formación igual o superior a una puntuación de 7 sobre 10.	

<b>ÁREA DE PROMOCIÓN ECONÓMICA</b>		
<b>COMPETENCIA CLAVE</b>	<b>DEFINICIÓN</b>	<b>NIVEL</b>
<b>Creatividad</b>	¿Da un enfoque innovador al su trabajo? Es la capacidad que permite identificar, plantear y resolver problemas de manera relevante y divergente. Es la habilidad de establecer relaciones de conocimiento diferentes, hacer nuevas preguntas y dar respuestas originales.	<b>Nivel 1</b> Tiene la mente abierta a nuevas perspectivas. <b>Nivel 2</b> Cuestiona la metodología convencional del trabajo. <b>Nivel 3</b> Demuestra sensibilidad y crea nuevos conceptos dentro de entorno. <b>Nivel 4</b> Genera un ambiente creativo en su área y/o Organización.
<b>Objetivo</b>	Obtener una media de satisfacción igual o superior a una puntuación de 7 sobre 10 las acciones que desarrolla el área de Promoción Económica.	

<b>ÁREA DE RECURSOS HUMANOS</b>		
<b>COMPETENCIA CLAVE</b>	<b>DEFINICIÓN</b>	<b>NIVEL</b>
<b>Orientación al cliente</b>	¿Actúa la persona en beneficio del cliente? Implica un deseo de ayudar o servir a los/as las clientes/as, de satisfacer sus necesidades. Significa centrarse en descubrir o satisfacer las necesidades de los/de las clientes/as	<b>Nivel 1</b> Mantiene una comunicación fluida, cuidadosa y ética con el cliente/a. <b>Nivel 2</b> Se preocupa por el cliente/a. Escucha y valora las peticiones y demandas que le transmiten. <b>Nivel 3</b> Es capaz de ir más allá a la hora de responder las demandas explícitamente expresadas. <b>Nivel 4</b> Asesora la ciudadanía (o clientes externos y internos) en la tomas de decisiones. Tiene una visión global de los servicios.
<b>Objetivo</b>	Responder en menos de 7 días a las solicitudes del personal y atender con respeto y deferencia a todo el personal del Organismo. Organizar, gestionar y colaborar en los proyectos de contratación pública que suponen un 30% de incremento en la plantilla de personal, gestionando de manera ágil las incidencias en materia de personal.	

ÁREA JURÍDICA ADMINISTRATIVA		
COMPETENCIA CLAVE	DEFINICIÓN	NIVEL
<b>Orientación al cliente</b>	¿Actúa la persona en beneficio del cliente? Implica un deseo de ayudar o servir a los/a las clientes/as, de satisfacer sus necesidades. Significa centrarse en descubrir o satisfacer las necesidades de los/de las clientes/as	<p><b>Nivel 1</b> Mantiene una comunicación fluida, cuidadosa y ética con el cliente/a.</p> <p><b>Nivel 2</b> Se preocupa por el cliente/a. Escucha y valora las peticiones y demandas que le transmiten.</p> <p><b>Nivel 3</b> Es capaz de ir más allá a la hora de responder las demandas explícitamente expresadas.</p> <p><b>Nivel 4</b> Asesora la ciudadanía (o clientes externos y internos) en la tomas de decisiones. Tiene una visión global de los servicios.</p>
<b>Objetivo</b>	Atender con respeto y facilitar el ejercicio de los derechos y obligaciones de las personas, - Art. 13 e) Ley 39/2015: resolver el 80% de las solicitudes de información, informes y solicitudes de gestión y tramitación administrativa y en plazo inferior a los 10 días, con respeto y deferencia al solicitante. Para la calidad de la atención, en defecto de registros, la valoración se hará por constancia de incidencias o hechos clave.	

ÁREA ECONÓMICA FINANCIERA		
COMPETENCIA CLAVE	DEFINICIÓN	NIVEL
<b>Orientación al cliente</b>	¿Actúa la persona en beneficio del cliente? Implica un deseo de ayudar o servir a los/a las clientes/as, de satisfacer sus necesidades. Significa centrarse en descubrir o satisfacer las necesidades de los/de las clientes/as	<p><b>Nivel 1</b> Mantiene una comunicación fluida, cuidadosa y ética con el cliente/a.</p> <p><b>Nivel 2</b> Se preocupa por el cliente/a. Escucha y valora las peticiones y demandas que le transmiten.</p> <p><b>Nivel 3</b> Es capaz de ir más allá a la hora de responder las demandas explícitamente expresadas.</p> <p><b>Nivel 4</b> Asesora la ciudadanía (o clientes externos y internos) en la tomas de decisiones. Tiene una visión global de los servicios.</p>
<b>Objetivo</b>	Gestionar el 75% del presupuesto de la entidad mediante proyectos de gasto (unidad de gasto presupuestariamente identificable en términos genéricos o específicos) para mejorar el seguimiento y control de la ejecución del gasto, y tramitar y dar respuesta a las solicitudes y requerimientos de documentación y de información económica en un plazo inferior al fijado por la ley.	

ÁREA DE COMUNICACIÓN E INNOVACIÓN		
COMPETENCIA	DEFINICIÓN	NIVEL

CLAVE		
<b>Creatividad</b>	¿Da un enfoque innovador al su trabajo? Es la capacidad que permite identificar, plantear y resolver problemas de manera relevante y divergente. Es la habilidad de establecer relaciones de conocimiento diferentes, hacer nuevas preguntas y dar respuestas originales.	<b>Nivel 1</b> Tiene la mente abierta a nuevas perspectivas. <b>Nivel 2</b> Cuestiona la metodología convencional del trabajo. <b>Nivel 3</b> Demuestra sensibilidad y crea nuevos conceptos dentro del entorno. <b>Nivel 4</b> Genera un ambiente creativo en su área y/o Organización.
<b>Objetivo</b>	Se responderá al 80% de los correos electrónicos que pidan información a través de la plataforma web en un plazo máximo de 3 días laborables desde la fecha en que se reciba el correo. En el 20% restante se dará la información en un plazo máximo de 4 días laborables.	

\*La competencia clave CREATIVIDAD tiene que ver con la producción de campañas y diseño de material publicitario y el objetivo TIEMPO DE RESPUESTA DE LOS EMAILS tiene que ver con el ámbito de comunicación directa con la ciudadanía, resolución de dudas, sugerencias, consultas, etc.

ADMINISTRACIÓN DE SERVICIOS GENERALES		
COMPETENCIA CLAVE	DEFINICIÓN	NIVEL
<b>Orientación al cliente</b>	¿Actúa la persona en beneficio del cliente? Implica un deseo de ayudar o servir a los/as clientes/as, de satisfacer sus necesidades. Significa centrarse en descubrir o satisfacer las necesidades de los/de las clientes/as	<b>Nivel 1</b> Mantiene una comunicación fluida, cuidadosa y ética con el cliente/a. <b>Nivel 2</b> Se preocupa por el cliente/a. Escucha y valora las peticiones y demandas que le transmiten. <b>Nivel 3</b> Es capaz de ir más allá a la hora de responder las demandas explícitamente expresadas. <b>Nivel 4</b> Asesora la ciudadanía (o clientes externos y internos) en la toma de decisiones. Tiene una visión global de los servicios.
<b>Objetivo</b>	Atender y conseguir resolver positivamente el 80% de las solicitudes de información, informes y solicitudes de gestión y tramitación administrativa y en plazo inferior a los 10 días.	

### ANEXO III

#### COMPETENCIAS Y OBJETIVOS DE PUESTO DE TRABAJO POR ÁREAS

ÁREA DE OCUPACIÓN PUESTO DE TRABAJO: AUXILIAR ADMINISTRATIVO/A		
COMPETENCIA	DEFINICIÓN	NIVEL

CLAVE		
<b>Preocupación por el orden y la calidad</b>	¿Presta la persona atención a los pequeños detalles y los organiza? Se refleja la preocupación continua por reducir la incertidumbre del medio que les rodea. Se expresa de forma como el seguimiento y la revisión del trabajo y la información, y en la insistencia en la claridad de los roles y funciones asignadas.	<b>Nivel 1</b> Mantiene su espacio de trabajo ordenado (documentación, herramientas, etc.) para ser utilizadas por otros. <b>Nivel 2</b> Comprueba y repasa su trabajo para asegurarse que no tiene errores. <b>Nivel 3</b> Comunica errores sistemáticos para su corrección. <b>Nivel 4</b> Propone la optimización de sistemas y métodos de trabajo para asegurar la calidad.
<b>Objetivo</b>	Dar apoyo administrativo al menos a 1 proyecto de promoción sociolaboral para la mejora de la inserción del Plan Estratégico de PalmaActiva	

\*Queremos destacar que el objetivo de un auxiliar administrativo/va es “dar apoyo” tal y como lo redactamos en el documento en ningún momento el/la auxiliar “gestionará” el proyecto.

\*Desde PalmaActiva consideramos que para dar apoyo administrativo de manera eficaz y con calidad, a los proyectos que se llevan a cabo en el Área de Ocupación, es necesario tener la competencia de “preocupación por el orden y la calidad” que está relacionada directamente con el objetivo definido por el puesto de trabajo de Auxiliar Administrativo/va.

ÁREA DE OCUPACIÓN PUESTO DE TRABAJO: TÉCNICO/A GRADO MEDIO		
COMPETENCIA CLAVE	DEFINICIÓN	NIVEL
<b>Planificación y organización</b>	¿Realiza una gestión eficaz de su propio trabajo y la de sus colaboradores? Es la capacidad para priorizar y establecer líneas de actuación, optimizando recursos que garanticen el desempeño de los resultados esperados mediante una gestión eficaz del propio trabajo y de sus colaboradores/as.	<b>Nivel 1</b> Organiza su propio trabajo y trata de priorizar sus actividades. <b>Nivel 2</b> Programa actividades con anticipación, teniendo en cuenta los recursos necesarios. <b>Nivel 3</b> Planifica y organiza las actividades y recursos a medio y largo plazo. <b>Nivel 4</b> Evalúa e integra planes, objetivos y recursos con una visión global organizativa, involucrando otras personas.
<b>Objetivo</b>	Participa y gestiona técnicamente al menos 2 proyectos de promoción sociolaboral para la mejora de la inserción del Plan Estratégico de PalmaActiva.	

ÁREA DE OCUPACIÓN PUESTO DE TRABAJO: TÉCNICO/A GRADO SUPERIOR		
COMPETENCIA CLAVE	DEFINICIÓN	NIVEL

<b>Planificación y organización</b>	¿Realiza una gestión eficaz de su propio trabajo y la de sus colaboradores? Es la capacidad para priorizar y establecer líneas de actuación, optimizando recursos que garanticen el desempeño de los resultados esperados mediante una gestión eficaz del propio trabajo y de sus colaboradores/as.	<b>Nivel 1</b> Organiza su propio trabajo y trata de priorizar sus actividades. <b>Nivel 2</b> Programa actividades con anticipación, teniendo en cuenta los recursos necesarios. <b>Nivel 3</b> Planifica y organiza las actividades y recursos a medio y largo plazo. <b>Nivel 4</b> Evalúa e integra planes, objetivos y recursos con una visión global organizativa, involucrando otras personas.
<b>Objetivo</b>	Participa y gestiona técnicamente al menos 2 proyectos de promoción sociolaboral para la mejora de la inserción del Plan Estratégico de PalmaActiva.	

\*El Servicio de Ocupación, como Agencia de Colocación 400000001 tiene dos servicios básicos dirigidos a los ciudadanos y recogidos en el RD 1796/2010 de 30 diciembre: la Intermediación y la Orientación laboral. El resto de actividades que se llevan a cabo dentro del área son los llamados proyectos, que suponen una actividad extraordinaria y temporal, focalizada a dar apoyo y conseguir un mejor resultado como Agencia de Colocación acreditada. La mayoría de estos proyectos están recogidos en el Plan Estratégico y algunos otros se han puesto en marcha dando respuesta tanto a las demandas de los ciudadanos como al mercado laboral.

<b>ÁREA DE FORMACIÓN</b> <b>PUESTO DE TRABAJO: AUXILIAR ADMINISTRATIVO/A</b>		
<b>COMPETENCIA CLAVE</b>	<b>DEFINICIÓN</b>	<b>NIVEL</b>
<b>Preocupación por el orden y la calidad</b>	¿Presta la persona atención a los pequeños detalles y los organiza? Se refleja la preocupación continua por reducir la incertidumbre del medio que les rodea. Se expresa de forma como el seguimiento y la revisión del trabajo y la información, y en la insistencia en la claridad de los roles y funciones asignadas.	<b>Nivel 1</b> Mantiene su espacio de trabajo ordenado (documentación, herramientas, etc.) para ser utilizadas por otros. <b>Nivel 2</b> Comprueba y repasa su trabajo para asegurarse que no tiene errores. <b>Nivel 3</b> Comunica errores sistemáticos para su corrección. <b>Nivel 4</b> Propone la optimización de sistemas y métodos de trabajo para asegurar la calidad.
<b>Objetivo</b>	Media de "Satisfacción general" (obtenida en el cuestionario de satisfacción) de la totalidad de acciones formativas de los proyectos formativos a los cuales da apoyo administrativo igual o superior a una puntuación de 7 sobre 10.	

<b>ÁREA DE FORMACIÓN</b> <b>PUESTO DE TRABAJO: ADMINISTRATIVO/A</b>		
<b>COMPETENCIA</b>	<b>DEFINICIÓN</b>	<b>NIVEL</b>

CLAVE		
<b>Preocupación por el orden y la calidad</b>	¿Presta la persona atención a los pequeños detalles y los organiza? Se refleja la preocupación continua por reducir la incertidumbre del medio que les rodea. Se expresa de forma como el seguimiento y la revisión del trabajo y la información, y en la insistencia en la claridad de los roles y funciones asignadas.	<p><b>Nivel 1</b> Mantiene su espacio de trabajo ordenado (documentación, herramientas, etc.) para ser utilizadas por otros.</p> <p><b>Nivel 2</b> Comprueba y repasa su trabajo para asegurarse que no tiene errores.</p> <p><b>Nivel 3</b> Comunica errores sistemáticos para su corrección.</p> <p><b>Nivel 4</b> Propone la optimización de sistemas y métodos de trabajo para asegurar la calidad.</p>
<b>Objetivo</b>	Media de “Satisfacción general” (obtenida en el cuestionario de satisfacción) de la totalidad de acciones formativas de los proyectos formativos a los cuales da apoyo administrativo igual o superior a una puntuación de 7 sobre 10.	

ÁREA DE FORMACIÓN PUESTO DE TRABAJO: TÉCNICO/A GRADO MEDIO		
COMPETENCIA CLAVE	DEFINICIÓN	NIVEL
<b>Planificación y organización</b>	¿Realiza una gestión eficaz de su propio trabajo y la de sus colaboradores? Es la capacidad para priorizar y establecer líneas de actuación, optimizando recursos que garanticen el desempeño de los resultados esperados mediante una gestión eficaz del propio trabajo y de sus colaboradores/as.	<p><b>Nivel 1</b> Organiza su propio trabajo y trata de priorizar sus actividades.</p> <p><b>Nivel 2</b> Programa actividades con anticipación, teniendo en cuenta los recursos necesarios.</p> <p><b>Nivel 3</b> Planifica y organiza las actividades y recursos a medio y largo plazo.</p> <p><b>Nivel 4</b> Evalúa e integra planes, objetivos y recursos con una visión global organizativa, involucrando otras personas.</p>
<b>Objetivo</b>	Media de “Satisfacción general” (obtenida en el cuestionario de satisfacción) de la totalidad de acciones formativas de los proyectos formativos que gestiona igual o superior a una puntuación de 7 sobre 10.	

ÁREA DE FORMACIÓN PUESTO DE TRABAJO: TÉCNICO/A GRADO SUPERIOR		
COMPETENCIA CLAVE	DEFINICIÓN	NIVEL
<b>Planificación y organización</b>	¿Realiza una gestión eficaz de su propio trabajo y la de sus colaboradores? Es la capacidad para priorizar y establecer líneas de actuación, optimizando	<p><b>Nivel 1</b> Organiza su propio trabajo y trata de priorizar sus actividades.</p> <p><b>Nivel 2</b> Programa actividades con anticipación,</p>

	recursos que garanticen el desempeño de los resultados esperados mediante una gestión eficaz del propio trabajo y de sus colaboradores/as.	teniendo en cuenta los recursos necesarios. <b>Nivel 3</b> Planifica y organiza las actividades y recursos a medio y largo plazo. <b>Nivel 4</b> Evalúa e integra planes, objetivos y recursos con una visión global organizativa, involucrando otras personas.
<b>Objetivo</b>	Media de “Satisfacción general” (obtenida en el cuestionario de satisfacción) de la totalidad de acciones formativas de los proyectos formativos que gestiona igual o superior a una puntuación de 7 sobre 10.	

<b>ÁREA DE PROMOCIÓN ECONÓMICA</b> <b>PUESTO DE TRABAJO: AUXILIAR ADMINISTRATIVO/A</b>		
<b>COMPETENCIA CLAVE</b>	<b>DEFINICIÓN</b>	<b>NIVEL</b>
<b>Preocupación por el orden y la calidad</b>	¿Presta la persona atención a los pequeños detalles y los organiza? Se refleja la preocupación continua por reducir la incertidumbre del medio que les rodea. Se expresa de forma como el seguimiento y la revisión del trabajo y la información, y en la insistencia en la claridad de los roles y funciones asignadas.	<b>Nivel 1</b> Mantiene su espacio de trabajo ordenado (documentación, herramientas, etc.) para ser utilizadas por otros. <b>Nivel 2</b> Comprueba y repasa su trabajo para asegurarse que no tiene errores. <b>Nivel 3</b> Comunica errores sistemáticos para su corrección. <b>Nivel 4</b> Propone la optimización de sistemas y métodos de trabajo para asegurar la calidad.
<b>Objetivo</b>	Dar apoyo administrativo al menos al 50% de los proyectos de Promoción económica del Plan Estratégico de PalmaActiva y a otros proyectos necesarios o transversales de PalmaActiva.	

<b>ÁREA DE PROMOCIÓN ECONÓMICA</b> <b>PUESTO DE TRABAJO: ADMINISTRATIVO/A</b>		
<b>COMPETENCIA CLAVE</b>	<b>DEFINICIÓN</b>	<b>NIVEL</b>
<b>Preocupación por el orden y la calidad</b>	¿Presta la persona atención a los pequeños detalles y los organiza? Se refleja la preocupación continua por reducir la incertidumbre del medio que les rodea. Se expresa de forma como el seguimiento y la revisión del trabajo y la información, y en la insistencia en la claridad de los roles y funciones asignadas.	<b>Nivel 1</b> Mantiene su espacio de trabajo ordenado (documentación, herramientas, etc.) para ser utilizadas por otros. <b>Nivel 2</b> Comprueba y repasa su trabajo para asegurarse que no tiene errores. <b>Nivel 3</b> Comunica errores sistemáticos para su corrección.



		<b>Nivel 4</b> Propone la optimización de sistemas y métodos de trabajo para asegurar la calidad.
<b>Objetivo</b>	Dar apoyo administrativo al menos al 50% de los proyectos de Promoción económica del Plan Estratégico de PalmaActiva y a otros proyectos necesarios o transversales de PalmaActiva.	

<b>ÁREA DE PROMOCIÓN ECONÓMICA</b> <b>PUESTO DE TRABAJO: TÉCNICO/A GRADO MEDIO</b>		
<b>COMPETENCIA CLAVE</b>	<b>DEFINICIÓN</b>	<b>NIVEL</b>
<b>Planificación y organización</b>	¿Realiza una gestión eficaz de su propio trabajo y la de sus colaboradores? Es la capacidad para priorizar y establecer líneas de actuación, optimizando recursos que garanticen el desempeño de los resultados esperados mediante una gestión eficaz del propio trabajo y de sus colaboradores/as.	<b>Nivel 1</b> Organiza su propio trabajo y trata de priorizar sus actividades. <b>Nivel 2</b> Programa actividades con anticipación, teniendo en cuenta los recursos necesarios. <b>Nivel 3</b> Planifica y organiza las actividades y recursos a medio y largo plazo. <b>Nivel 4</b> Evalúa e integra planes, objetivos y recursos con una visión global organizativa, involucrando otras personas.
<b>Objetivo</b>	Participar y/o gestionar técnicamente al menos al 10 % de los proyectos de Promoción económica del Plan Estratégico de PalmaActiva y a otros proyectos necesarios o transversales de PalmaActiva.	

<b>ÁREA DE PROMOCIÓN ECONÓMICA</b> <b>PUESTO DE TRABAJO: TÉCNICO/A GRADO SUPERIOR</b>		
<b>COMPETENCIA CLAVE</b>	<b>DEFINICIÓN</b>	<b>NIVEL</b>
<b>Planificación y organización</b>	¿Realiza una gestión eficaz de su propio trabajo y la de sus colaboradores? Es la capacidad para priorizar y establecer líneas de actuación, optimizando recursos que garanticen el desempeño de los resultados esperados mediante una gestión eficaz del propio trabajo y de sus colaboradores/as.	<b>Nivel 1</b> Organiza su propio trabajo y trata de priorizar sus actividades. <b>Nivel 2</b> Programa actividades con anticipación, teniendo en cuenta los recursos necesarios. <b>Nivel 3</b> Planifica y organiza las actividades y recursos a medio y largo plazo. <b>Nivel 4</b> Evalúa e integra planes, objetivos y recursos con una visión global organizativa, involucrando otras personas.
<b>Objetivo</b>	Participar y/o gestionar técnicamente al menos al 10 % de los proyectos de Promoción económica del Plan Estratégico de PalmaActiva y a otros	

proyectos necesarios o transversales de PalmaActiva.
--

**ÁREA DE RECURSOS HUMANOS**
**PUESTO DE TRABAJO: AUXILIAR MANTENIMIENTO Y SERVICIOS**

COMPETENCIA CLAVE	DEFINICIÓN	NIVEL
<b>Iniciativa</b>	<p>¿Reacciona ante urgencias y/o se anticipa a las necesidades y oportunidades futuras y actúa en consecuencia?</p> <p>Se refiere a 1) Identificar un problema, obstáculo u oportunidad y 2) Llevar a cabo acciones para darles respuesta. Por tanto, la iniciativa es la predisposición a actuar de forma proactiva y no solo limitarse a pensar en eso que se ha de hacer en el futuro. El marco temporal de esta escala va desde finalizar tareas pasadas o actuales hasta la búsqueda de nuevas oportunidades.</p>	<p><b>Nivel 1</b> Reacciona ante oportunidades o problemas presentes.</p> <p><b>Nivel 2</b> Es decisiva en situaciones de crisis.</p> <p><b>Nivel 3</b> Se anticipa y crea oportunidades a corto plazo.</p> <p><b>Nivel 4</b> Se anticipa y crea oportunidades a medio y largo plazo.</p>
<b>Objetivo</b>	Organiza y da apoyo al mantenimiento de al menos 2 edificios y 3 locales que pertenecen a PalmaActiva, dando respuesta a los imprevistos en menos de 10 días desde la petición.	

**ÁREA DE RECURSOS HUMANOS**
**PUESTO DE TRABAJO: TÉCNICO/A MANTENIMIENTO Y SERVICIOS**

COMPETENCIA CLAVE	DEFINICIÓN	NIVEL
<b>Iniciativa</b>	<p>¿Reacciona ante urgencias y/o se anticipa a las necesidades y oportunidades futuras y actúa en consecuencia?</p> <p>Se refiere a 1) Identificar un problema, obstáculo u oportunidad y 2) Llevar a cabo acciones para darles respuesta. Por tanto, la iniciativa es la predisposición a actuar de forma proactiva y no solo limitarse a pensar en eso que se ha de hacer en el futuro. El marco temporal de esta escala va desde finalizar tareas pasadas o actuales hasta la búsqueda de nuevas oportunidades.</p>	<p><b>Nivel 1</b> Reacciona ante oportunidades o problemas presentes.</p> <p><b>Nivel 2</b> Es decisiva en situaciones de crisis.</p> <p><b>Nivel 3</b> Se anticipa y crea oportunidades a corto plazo.</p> <p><b>Nivel 4</b> Se anticipa y crea oportunidades a medio y largo plazo.</p>
<b>Objetivo</b>	Organiza y da apoyo al mantenimiento de al menos 2 edificios y 3 locales que pertenecen a PalmaActiva, dando respuesta a los imprevistos en menos de 10 días desde la petición.	

<b>ÁREA DE RECURSOS HUMANOS</b> <b>PUESTO DE TRABAJO: AUXILIAR ADMINISTRATIVO/A</b>		
<b>COMPETENCIA CLAVE</b>	<b>DEFINICIÓN</b>	<b>NIVEL</b>
<b>Preocupación por el orden y la calidad</b>	¿Presta la persona atención a los pequeños detalles y los organiza? Se refleja la preocupación continua por reducir la incertidumbre del medio que les rodea. Se expresa de forma como el seguimiento y la revisión del trabajo y la información, y en la insistencia en la claridad de los roles y funciones asignadas.	<b>Nivel 1</b> Mantiene su espacio de trabajo ordenado (documentación, herramientas, etc.) para ser utilizadas por otros. <b>Nivel 2</b> Comprueba y repasa su trabajo para asegurarse que no tiene errores. <b>Nivel 3</b> Comunica errores sistemáticos para su corrección. <b>Nivel 4</b> Propone la optimización de sistemas y métodos de trabajo para asegurar la calidad.
<b>Objetivo</b>	Dar apoyo administrativo a los proyectos de contratación pública que suponen aproximadamente un 20% de incremento en la plantilla de personal, gestionando de manera ágil las incidencias y gestiones en materia de personal.	

<b>ÁREA DE RECURSOS HUMANOS</b> <b>PUESTO DE TRABAJO: ADMINISTRATIVO/A</b>		
<b>COMPETENCIA CLAVE</b>	<b>DEFINICIÓN</b>	<b>NIVEL</b>
<b>Preocupación por el orden y la calidad</b>	¿Presta la persona atención a los pequeños detalles y los organiza? Se refleja la preocupación continua por reducir la incertidumbre del medio que les rodea. Se expresa de forma como el seguimiento y la revisión del trabajo y la información, y en la insistencia en la claridad de los roles y funciones asignadas.	<b>Nivel 1</b> Mantiene su espacio de trabajo ordenado (documentación, herramientas, etc.) para ser utilizadas por otros. <b>Nivel 2</b> Comprueba y repasa su trabajo para asegurarse que no tiene errores. <b>Nivel 3</b> Comunica errores sistemáticos para su corrección. <b>Nivel 4</b> Propone la optimización de sistemas y métodos de trabajo para asegurar la calidad.
<b>Objetivo</b>	Participa y gestiona técnicamente en los proyectos de contratación pública que suponen aproximadamente un 20% de incremento en la plantilla de personal, gestionado de manera ágil las incidencias en materia de nóminas del personal.	

<b>ÁREA DE RECURSOS HUMANOS</b> <b>PUESTO DE TRABAJO: TÉCNICO/A GRADO MEDIO</b>		
<b>COMPETENCIA CLAVE</b>	<b>DEFINICIÓN</b>	<b>NIVEL</b>

<b>Pensamiento analítico</b>	¿Entiende la persona las relaciones causa-efecto? Es la capacidad de entender una situación, desagregándola en pequeñas partes o identificando sus implicaciones paso a paso. Incluye organizar las partes de un problema o situación de forma sistemática, realizar comparaciones entre diferentes elementos o aspectos, y establecer prioridades de una forma racional. También incluye entender las secuencias temporales y las relaciones causa-efecto de los hechos.	<b>Nivel 1</b> Desglosa los problemas. <b>Nivel 2</b> Identifica relaciones básicas. <b>Nivel 3</b> Identifica relaciones múltiples. <b>Nivel 4</b> Realiza planes o análisis complejos.
<b>Objetivo</b>	Responde en menos de 7 días a las solicitudes de personal en materia laboral y gestionar la formación en materia de prevención de riesgo procurando que el 100% de la plantilla quede informada a lo largo del año.	

<b>ÁREA DE RECURSOS HUMANOS</b> <b>PUESTO DE TRABAJO: TÉCNICO/A GRADO SUPERIOR</b>		
<b>COMPETENCIA CLAVE</b>	<b>DEFINICIÓN</b>	<b>NIVEL</b>
<b>Planificación y organización</b>	¿Realiza una gestión eficaz de su propio trabajo y la de sus colaboradores? Es la capacidad para priorizar y establecer líneas de actuación, optimizando recursos que garanticen el desempeño de los resultados esperados mediante una gestión eficaz del propio trabajo y de sus colaboradores/as.	<b>Nivel 1</b> Organiza su propio trabajo y trata de priorizar sus actividades. <b>Nivel 2</b> Programa actividades con anticipación, teniendo en cuenta los recursos necesarios. <b>Nivel 3</b> Planifica y organiza las actividades y recursos a medio y largo plazo. <b>Nivel 4</b> Evalúa e integra planes, objetivos y recursos con una visión global organizativa, involucrando otras personas.
<b>Objetivo</b>	Programar al menos el 80% de las acciones formativas presupuestadas para el desarrollo del personal interno. Incorporar al proyecto docente al menos 20 personas seleccionadas a lo largo del año para favorecer la formación y mejorar el talento interno. Comunicar al personal interno, en un tiempo menor a 10 días las noticias y comunicaciones necesarias para el correcto clima laboral del Organismo.	

<b>ÁREA DE COMUNICACIÓN E INNOVACIÓN</b> <b>PUESTO DE TRABAJO: TÉCNICO/A GRADO MEDIO ESTUDIOS Y PROYECTOS</b>		
<b>COMPETENCIA CLAVE</b>	<b>DEFINICIÓN</b>	<b>NIVEL</b>
<b>Networking</b>	¿Establece y mantiene una amplia red de contactos? Es la habilidad	<b>Nivel 1</b> Se muestra abierto a establecer

	de establecer contactos con un amplio abanico de personas, que les permite ayudarse mutuamente, en situaciones profesionales y personales. Se trata de un proceso con doble dirección, al dar ayuda y atención a nuestra red de contactos facilitamos que ellos nos ayuden.	contactos informales. <b>Nivel 2</b> Establece relaciones dentro y fuera de la organización <b>Nivel 3</b> Cultiva la red de contactos y promueve la colaboración. <b>Nivel 4</b> Utiliza las relaciones y busca nuevas colaboraciones
<b>Objetivo</b>	Participar activamente en al menos 2 campañas de comunicación o 2 canales de información online.	

<b>ÁREA DE COMUNICACIÓN E INNOVACIÓN</b> <b>PUESTO DE TRABAJO: TÉCNICO/A GRADO SUPERIOR -IMAGEN</b>		
<b>COMPETENCIA CLAVE</b>	<b>DEFINICIÓN</b>	<b>NIVEL</b>
<b>Planificación y organización</b>	¿Realiza una gestión eficaz de su propio trabajo y la de sus colaboradores? Es la capacidad para priorizar y establecer líneas de actuación, optimizando recursos que garanticen el desempeño de los resultados esperados mediante una gestión eficaz del propio trabajo y de sus colaboradores/as.	<b>Nivel 1</b> Organiza su propio trabajo y trata de priorizar sus actividades. <b>Nivel 2</b> Programa actividades con anticipación, teniendo en cuenta los recursos necesarios. <b>Nivel 3</b> Planifica y organiza las actividades y recursos a medio y largo plazo. <b>Nivel 4</b> Evalúa e integra planes, objetivos y recursos con una visión global organizativa, involucrando otras personas.
<b>Objetivo</b>	Participar activamente en al menos 2 campañas de comunicación o 2 canales de información on line.	

<b>ÁREA DE COMUNICACIÓN E INNOVACIÓN</b> <b>PUESTO DE TRABAJO: TÉCNICO/A GRADO SUPERIOR -PERIODISMO</b>		
<b>COMPETENCIA CLAVE</b>	<b>DEFINICIÓN</b>	<b>NIVEL</b>
<b>Planificación y organización</b>	¿Realiza una gestión eficaz de su propio trabajo y la de sus colaboradores? Es la capacidad para priorizar y establecer líneas de actuación, optimizando recursos que garanticen el desempeño de los resultados esperados mediante una gestión eficaz del propio trabajo y de sus colaboradores/as.	<b>Nivel 1</b> Organiza su propio trabajo y trata de priorizar sus actividades. <b>Nivel 2</b> Programa actividades con anticipación, teniendo en cuenta los recursos necesarios. <b>Nivel 3</b> Planifica y organiza las actividades y recursos a medio y largo plazo. <b>Nivel 4</b> Evalúa e integra planes, objetivos y recursos con una visión global

		organizativa, involucrando otras personas.
<b>Objetivo</b>	Participar activamente en al menos 2 campañas de comunicación o 2 canales de información online.	

<b>ÁREA DE COMUNICACIÓN E INNOVACIÓN</b>		
<b>PUESTO DE TRABAJO: ADMINISTRATIVO/A</b>		
<b>COMPETENCIA CLAVE</b>	<b>DEFINICIÓN</b>	<b>NIVEL</b>
<b>Planificación y organización</b>	¿Realiza una gestión eficaz de su propio trabajo y la de sus colaboradores? Es la capacidad para priorizar y establecer líneas de actuación, optimizando recursos que garanticen el desempeño de los resultados esperados mediante una gestión eficaz del propio trabajo y de sus colaboradores/as.	<b>Nivel 1</b> Organiza su propio trabajo y trata de priorizar sus actividades. <b>Nivel 2</b> Programa actividades con anticipación, teniendo en cuenta los recursos necesarios. <b>Nivel 3</b> Planifica y organiza las actividades y recursos a medio y largo plazo. <b>Nivel 4</b> Evalúa e integra planes, objetivos y recursos con una visión global organizativa, involucrando otras personas.
<b>Objetivo</b>	Participar activamente en al menos 1 campaña de comunicación o 1 canal de información online.	

\*Se entiende por “Campaña” el reflejo de un proyecto, servicio o temática de PalmaActiva que acontece un todo a la hora de ser comunicado a los diferentes medios: notas de prensa, ruedas de prensa, material web y multimedia, cartelera, material audiovisual, publicaciones en redes sociales, etc. Por ejemplo “La Feria de la Ocupación”, “La Agencia de Colocación”, “Los cursos de verano”, “El quiosco para mujeres emprendedoras”, etc. Se considera “participar activamente” realizar una o más tareas de las mencionadas y participar de la conceptualización de la campaña.

\*Se entiende como canales de información online las diferentes web de PalmaActiva, Facebook, Twitter, Youtube, Instagram, LinkedIn, Pinterest, Google Plus y otras que se puedan ir incorporando; y se entiende como “participación activa” la publicación a estos canales de dos o más informaciones a la semana.

<b>ÁREA JURÍDICA ADMINISTRATIVA</b>		
<b>PUESTO DE TRABAJO: AUXILIAR ADMINISTRATIVO/A</b>		
<b>COMPETENCIA CLAVE</b>	<b>DEFINICIÓN</b>	<b>NIVEL</b>
<b>Preocupación por el orden y la calidad</b>	¿Presta la persona atención a los pequeños detalles y los organiza? Se refleja la preocupación continua por reducir la incertidumbre del medio que les rodea. Se expresa de forma como el seguimiento y la revisión del trabajo y la información, y en la insistencia en la claridad de los roles y funciones asignadas.	<b>Nivel 1</b> Mantiene su espacio de trabajo ordenado (documentación, herramientas, etc.) para ser utilizadas por otros. <b>Nivel 2</b> Comprueba y repasa su trabajo para asegurarse que no tiene errores. <b>Nivel 3</b> Comunica errores sistemáticos para su corrección.

		<b>Nivel 4</b> Propone la optimización de sistemas y métodos de trabajo para asegurar la calidad.
<b>Objetivo</b>	Dar apoyo en la gestión y correcta tramitación administrativa y técnica de al menos 3 expedientes de participación general abierta (convocatorias publicas, órganos colectivos )	

<b>ÁREA JURÍDICA ADMINISTRATIVA</b> <b>PUESTO DE TRABAJO: TÉCNICO/A GRADO SUPERIOR</b>		
<b>COMPETENCIA CLAVE</b>	<b>DEFINICIÓN</b>	<b>NIVEL</b>
<b>Iniciativa</b>	¿Reacciona ante urgencias y/o se anticipa a las necesidades y oportunidades futuras y actúa en consecuencia? Se refiere a: 1) Identificar un problema, obstáculo u oportunidad y 2) Llevar a cabo acciones para darles respuesta. Por tanto, la iniciativa es la predisposición a actuar de forma proactiva y no solo limitarse a pensar en eso que se tiene que hacer en el futuro. El marco temporal de esta escala va desde finalizar proyectos pasados o actuales hasta la búsqueda de nuevas oportunidades (no está incluida la elaboración de planes o presupuestos anuales).	<b>Nivel 1</b> Reacciona ante oportunidades o problemas presentes. No traspasa el problema, lo asume y propone soluciones. <b>Nivel 2</b> Es decisiva en situaciones de crisis. Aporta ideas y realiza propuestas que pueden tener un impacto positivo a los resultados. <b>Nivel 3</b> Se anticipa y crea oportunidades a corto plazo. Crea oportunidades o minimiza problemas potenciales mediante un esfuerzo extra. <b>Nivel 4</b> Se anticipa y crea oportunidades a medio y largo plazo. Se anticipa y se prepara para oportunidades o problemas específicos que no son evidentes para las otras personas a medio y largo plazo.
<b>Objetivo</b>	Lleva la dirección i gestión jurídica -redacción, aprobación, implementación posterior- de al menos cuatro expedientes de participación general abierta (convocatorias públicas, órganos colectivos, bases de subvención, contratación pública, etc).	

<b>ÁREA ECONÓMICA FINANCIERA</b> <b>PUESTO DE TRABAJO: AUXILIAR ADMINISTRATIVO/A</b>		
<b>COMPETENCIA CLAVE</b>	<b>DEFINICIÓN</b>	<b>NIVEL</b>
<b>Preocupación por el orden y la calidad</b>	¿Presta la persona atención a los pequeños detalles y los organiza? Se refleja la preocupación continua por reducir la incertidumbre del medio que les rodea. Se expresa de forma como el seguimiento y la revisión del trabajo y la información, y en la	<b>Nivel 1</b> Mantiene su espacio de trabajo ordenado (documentación, herramientas, etc.) para ser utilizadas por otros. <b>Nivel 2</b> Comprueba y repasa su trabajo para asegurarse que no tiene errores.

	insistencia en la claridad de los roles y funciones asignadas.	<b>Nivel 3</b> Comunica errores sistemáticos para su corrección. <b>Nivel 4</b> Propone la optimización de sistemas y métodos de trabajo para asegurar la calidad.
<b>Objetivo</b>	Dar apoyo en la gestión y correcta tramitación económica de al menos el 50% de los proyectos de gastos para la mejora del control y la gestión económica de PalmaActiva	

<b>ÁREA ECONÓMICA FINANCIERA</b> <b>PUESTO DE TRABAJO: ADMINISTRATIVO/A</b>		
<b>COMPETENCIA CLAVE</b>	<b>DEFINICIÓN</b>	<b>NIVEL</b>
<b>Preocupación por el orden y la calidad</b>	¿Presta la persona atención a los pequeños detalles y los organiza? Se refleja la preocupación continua por reducir la incertidumbre del medio que les rodea. Se expresa de forma como el seguimiento y la revisión del trabajo y la información, y en la insistencia en la claridad de los roles y funciones asignadas.	<b>Nivel 1</b> Mantiene su espacio de trabajo ordenado (documentación, herramientas, etc.) para ser utilizadas por otros. <b>Nivel 2</b> Comprueba y repasa su trabajo para asegurarse que no tiene errores. <b>Nivel 3</b> Comunica errores sistemáticos para su corrección. <b>Nivel 4</b> Propone la optimización de sistemas y métodos de trabajo para asegurar la calidad.
<b>Objetivo</b>	Dar apoyo en la gestión y correcta tramitación económica de al menos el 50% de los proyectos de gastos para la mejora del control y la gestión económica de PalmaActiva	

<b>ÁREA ECONÓMICA FINANCIERA</b> <b>PUESTO DE TRABAJO: TÉCNICO/A GRADO MEDIO</b>		
<b>COMPETENCIA CLAVE</b>	<b>DEFINICIÓN</b>	<b>NIVEL</b>
<b>Planificación y organización</b>	¿Realiza una gestión eficaz de su propio trabajo y la de sus colaboradores? Es la capacidad para priorizar y establecer líneas de actuación, optimizando recursos que garanticen el desempeño de los resultados esperados mediante una gestión eficaz del propio trabajo y de sus colaboradores/as.	<b>Nivel 1</b> Organiza su propio trabajo y trata de priorizar sus actividades. <b>Nivel 2</b> Programa actividades con anticipación, teniendo en cuenta los recursos necesarios. <b>Nivel 3</b> Planifica y organiza las actividades y recursos a medio y largo plazo. <b>Nivel 4</b> Evalúa e integra planes, objetivos y recursos con una visión global organizativa, involucrando otras



	personas.
<b>Objetivo</b>	Elabora, planifica y gestiona técnicamente al menos el 75% de los proyectos de gastos para la mejora del control y la gestión económica de PalmaActiva.

<b>ÁREA ECONÓMICA FINANCIERA</b> <b>PUESTO DE TRABAJO: TÉCNICO/A GRADO SUPERIOR</b>		
<b>COMPETENCIA CLAVE</b>	<b>DEFINICIÓN</b>	<b>NIVEL</b>
<b>Planificación y organización</b>	¿Realiza una gestión eficaz de su propio trabajo y la de sus colaboradores? Es la capacidad para priorizar y establecer líneas de actuación, optimizando recursos que garanticen el desempeño de los resultados esperados mediante una gestión eficaz del propio trabajo y de sus colaboradores/as.	<b>Nivel 1</b> Organiza su propio trabajo y trata de priorizar sus actividades. <b>Nivel 2</b> Programa actividades con anticipación, teniendo en cuenta los recursos necesarios. <b>Nivel 3</b> Planifica y organiza las actividades y recursos a medio y largo plazo. <b>Nivel 4</b> Evalúa e integra planes, objetivos y recursos con una visión global organizativa, involucrando otras personas.
<b>Objetivo</b>	Elabora, planifica y gestiona técnicamente al menos el 75% de los proyectos de gastos para la mejora del control y la gestión económica de PalmaActiva.	

<b>PUESTO DE TRABAJO: ADMINISTRATIVO/A SERVICIOS GENERALES</b>		
<b>COMPETENCIA CLAVE</b>	<b>DEFINICIÓN</b>	<b>NIVEL</b>
<b>Preocupación por el orden y la calidad</b>	¿Presta la persona atención a los pequeños detalles y los organiza? Se refleja la preocupación continua por reducir la incertidumbre del medio que les rodea. Se expresa de forma como el seguimiento y la revisión del trabajo y la información, y en la insistencia en la claridad de los roles y funciones asignadas.	<b>Nivel 1</b> Mantiene su espacio de trabajo ordenado (documentación, herramientas, etc.) para ser utilizadas por otros. <b>Nivel 2</b> Comprueba y repasa su trabajo para asegurarse que no tiene errores. <b>Nivel 3</b> Comunica errores sistemáticos para su corrección. <b>Nivel 4</b> Propone la optimización de sistemas y métodos de trabajo para asegurar la calidad.
<b>Objetivo</b>	Participa al menos en una de las comisiones existentes en PalmaActiva creadas con la finalidad de mejorar el desarrollo social del organismo o participar al menos en un proyecto relacionado con las áreas transversales de PalmaActiva.	

## COMPETENCIAS Y OBJETIVOS DE LOS PUESTOS DE TRABAJO COORDINADOR/A Y JEFE/A DE ÁREA

<b>JEFE/A DE ÁREA</b>		
<b>COMPETENCIA CLAVE</b>	<b>DEFINICIÓN</b>	<b>NIVEL</b>
<b>Orientación estratégica</b>	Identificar tendencias de futuro que hay en el entorno y sus oportunidades, adoptando decisiones (presupuestarias, organizativas, técnicas, etc.) que permitan a PalmaActiva anticiparse y prepararse mejor para nuevos escenarios.	<p><b>Nivel 1</b> Pone en práctica las directrices estratégicas de la institución orientando su unidad hacia el logro de los objetivos establecidos.</p> <p><b>Nivel 2</b> Participa en la definición del plan estratégico de su unidad organizativa, su departamento o su equipo de trabajo.</p> <p><b>Nivel 3</b> Define nuevas líneas de actuación para su área, su servicio, etc., anticipándose a las necesidades futuras de la organización en este ámbito.</p> <p><b>Nivel 4</b> Define a medio o largo plazo situaciones y escenarios futuros positivos para la organización.</p>
<b>Gestión de equipos</b>	Identificación de las potencialidades y las necesidades de desarrollo de sus colaboradores para ofrecer los medios (formación, apoyo, oportunidades y experiencias) más adecuados para que puedan mejorar y crecer profesionalmente.	<p><b>Nivel 1</b> Anima a los colaboradores a adoptar un papel activo en su desarrollo profesional.</p> <p><b>Nivel 2</b> Proporciona apoyo directo y da feedback a los colaboradores para mejora su desarrollo profesional.</p> <p><b>Nivel 3</b> Crea oportunidades de aprendizaje (sistemas de reunión, asignación y rotación de tareas, activación de nuevos proyectos, etc.) en el entorno de trabajo para favorecer el desarrollo profesional de las personas.</p> <p><b>Nivel 4</b> Define y hace un seguimiento sistemático del desarrollo de sus colaboradores (Plan Individual de desarrollo o similar).</p>
<b>Objetivo</b>	Propone al menos 3 acciones de mejora de los procesos del servicio y donde trabaja dando desempeño a la misión de PalmaActiva y/o la consecución y cumplimiento del Plan Estratégico y Plan de actividades de PalmaActiva	

\*\* Propuestas de mejora: se entiende como aquellas acciones diferentes de procesos que no están planteadas a la estrategia inicial planificada pero mejoran cuantitativa o cualitativamente el servicio de PalmaActiva.

<b>COORDINADOR/A</b>		
<b>COMPETENCIA CLAVE</b>	<b>DEFINICIÓN</b>	<b>NIVEL</b>
<b>Resolución de</b>	Es la capacidad de idear la	<b>Nivel 1</b>

<b>problemas</b>	<p>solución que dará lugar a una clara satisfacción de un problema que tenga el cliente* (interno, externo o la empresa) atendiendo sus necesidades, problemas y objetivos y las posibilidades de éxito para conseguir la solución de las necesidades. Incluye la capacidad de idear soluciones problemáticas futuras del cliente.</p>	<p>Desarrolla su propuesta sobre la base de una adecuada comprensión de los requerimientos del cliente* y propone una solución estándar que responde puntualmente a la problemática planteada.</p> <p><b>Nivel 2</b> Desarrolla una solución sobre la base de su conocimiento en relación a los elementos de que dispone, su experiencia previa y la incorporación de servicios. No incorporando a terceros.</p> <p><b>Nivel 3</b> Desarrolla una solución compleja incorporando a terceros y mostrando creatividad en el diseño de la misma.</p> <p><b>Nivel 4</b> Desarrolla una solución innovadora sobre la base de un enfoque no tradicional para resolver problemas y una profunda comprensión de los objetivos de negocio del cliente* y de la empresa.</p>
<b>Orientación a resultados</b>	<p>Capacidad de hacer un buen trabajo, consiguiendo los objetivos fijados y superar los estándares establecidos preocupándose por la mejora continua de los resultados.</p>	<p><b>Nivel 1</b> Se esfuerza por trabajar bien y lograr los objetivos establecidos.</p> <p><b>Nivel 2</b> Logra los objetivos de su puesto de trabajo. Desarrolla las tareas mandadas siguiendo los procedimientos establecidos y llega a los estándares de calidad y cantidad esperados, con una buena utilización de los recursos asignados. Hace su trabajo de manera eficiente.</p> <p><b>Nivel 3</b> Realiza esfuerzos personales para lograr objetivos de trabajo del equipo que sobrepasan los que le han sido asignados personalmente.</p> <p><b>Nivel 4</b> Propone e impulsa acciones y mejoras en los procesos y en las maneras de hacerlo para mejorar el servicio prestado.</p>
<b>Objetivo</b>	<p>Llevar a cabo juntamente con el equipo al menos 2 de las propuestas que se proponen a la dirección.</p>	

\*\* Propuestas de mejora: se entiende como aquellas acciones diferentes de procesos que no están planteadas a la estrategia inicial planificada pero mejoran cuantitativa o cualitativamente el servicio de PalmaActiva.