

## Secció III. Altres disposicions i actes administratius

### CONSELL DE GOVERN

**12958**

*Acord del Consell de Govern de 17 de novembre de 2017 de ratificació de l'Acord de la Mesa Sectorial de Serveis Generals de 18 d'octubre de 2017 i de l'Acord del Comitè Intercentres de 2 d'octubre de 2017 pels quals s'aprova el sistema d'avaluació de competències professionals que s'ha d'aplicar al personal funcionari i laboral de serveis generals*

El Govern de les Illes Balears, dins l'objectiu de millorar els serveis públics, ha decidit implantar l'avaluació de l'acompliment dels empleats i empleades públics dels serveis generals, amb la finalitat de detectar les àrees de millora que ajudin a augmentar la preparació, el compromís i la motivació del personal, ja que aquests aspectes repercuteixen en la qualitat de l'atenció al ciutadà i en la millora del servei públic que rep.

Aquest Acord per implantar l'avaluació de l'acompliment es fonamenta en l'article 20 del Reial decret legislatiu 5/2015, de 30 d'octubre, pel qual s'aprova el text refós de la Llei de l'Estatut bàsic de l'empleat públic, el qual estableix l'obligació que les administracions públiques estableixin sistemes que permetin avaluar l'acompliment dels seus empleats. Així mateix, l'article 39 de la Llei 3/2007, de 27 de març, de la funció pública de la Comunitat Autònoma de les Illes Balears, disposa l'obligatorietat que les administracions de les Illes Balears implantin progressivament sistemes d'avaluació de l'acompliment del personal al seu servei, com a instrument per a la millora de la motivació, del rendiment i de la qualitat dels serveis públics.

El sistema d'avaluació que aprova aquest Acord està conceptualitzat com un procés sistemàtic i periòdic de valoració del grau d'eficàcia amb el qual els empleats i empleades públics duen a terme les seves tasques, comeses i responsabilitats en els llocs que ocupen.

Aquesta avaluació es fonamenta en l'avaluació de les conductes professionals relacionades amb les competències necessàries per desenvolupar les funcions assignades. La definició d'aquestes competències permet la identificació dels coneixements, habilitats, actituds i valors que és necessari haver assolit per poder desenvolupar la feina amb un grau alt d'eficàcia i d'eficiència.

La implantació de l'avaluació per competències s'ha negociat en la sessió de 18 d'octubre de 2017 de la Mesa Sectorial de Serveis Generals i en la sessió de 2 d'octubre de 2017 del Comitè Intercentres.

Per tot això, el Consell de Govern, a proposta de la consellera d'Hisenda i Administracions Públiques, en la sessió del dia 17 de novembre de 2017 adoptà, entre d'altres, l'Acord següent:

**Primer.** Ratificar els acords de la Mesa Sectorial de Serveis Generals de 18 d'octubre de 2017 i del Comitè Intercentres de 2 d'octubre de 2017 pels quals s'aprova el sistema d'avaluació de competències professionals que s'ha d'aplicar al personal funcionari i laboral de serveis generals de l'Administració de la Comunitat Autònoma de les Illes Balears, els quals s'adjunten com a annexos.

**Segon.** Establir com a objecte de la primera avaluació de competències les conductes professionals compreses entre la data de publicació d'aquest Acord i el dia 31 de març de 2018.

**Tercer.** Encarregar a la Direcció General de Funció Pública i Administracions Públiques l'elaboració dels continguts de la formació que l'EBAP ha d'oferir a tot el personal de l'àmbit d'aplicació d'aquest Acord abans que finalitzi el període avaluable.

**Quart.** Publicar aquest Acord en el *Butlletí Oficial de les Illes Balears*.

Palma, 17 de novembre de 2017

**La secretària del Consell de Govern**

Pilar Costa i Serra





## ANNEX

### **Acord de la Mesa Sectorial de Serveis Generals de l'Administració de la Comunitat Autònoma de les Illes Balears, de 18 d'octubre de 2017, pel qual s'aprova el sistema d'avaluació de competències professionals que s'ha d'aplicar al personal funcionari de serveis generals**

#### **Parts**

Per l'Administració de la Comunitat Autònoma de les Illes Balears, el director general de Funció Pública i Administracions Públiques.

Per la part social, els representants de les organitzacions sindicals presents en la Mesa Sectorial de Serveis Generals, que consten com a signants d'aquest Acord.

#### **Acord**

**Primer.** Aprovar la implantació d'un sistema d'avaluació de competències professionals en l'àmbit dels serveis generals de la Comunitat Autònoma de les Illes Balears, d'acord amb el marc conceptual i el procediment definit en l'annex 1 d'aquest Acord.

L'avaluació de competències de l'any 2017 es realitzarà durant el primer trimestre de l'any 2018 en el marc del que estableix aquest Acord, si bé estarà referida a l'actuació professional duta a terme des de l'entrada en vigor d'aquest Acord.

**Segon.** Establir les competències i les conductes associades que figuren en els qüestionaris d'avaluació de l'annex 2, la valoració de les quals ha de formar part del procés d'avaluació de l'acompliment, sense perjudici que es puguin ampliar a mesura que s'elaborin els mapes dels llocs de feina i es determinin les competències específiques.

**Tercer.** Aprovar els models de documentació que haurà d'emplenar-se per a la posada en marxa i el seguiment del sistema d'avaluació de competències aprovat i que figuren en l'annex 3 i el barem de puntuacions que figura a l'annex 4.

**Quart.** Determinar que els efectes de l'avaluació es desenvoluparan reglamentàriament.

**Cinquè.** Crear la Comissió de Seguiment del Sistema d'Avaluació de Competències Professionals en els termes indicats en l'apartat 6 de l'annex 1 d'aquest Acord.

Marratxí, 18 d'octubre de 2017

Per l'Administració

Per les organitzacions sindicals

El director general de Funció Pública  
i Administracions Públiques

STEI-intersindical

USO

CSIF

UGT

CCOO



**ANNEX 1****1. Objecte**

L'objecte d'aquest Acord és la implantació d'un sistema d'avaluació de competències professionals del personal funcionari de serveis generals de l'Administració de la comunitat autònoma de les Illes Balears.

**2. Àmbit d'aplicació**

Aquest Acord s'ha d'aplicar al personal funcionari de l'àmbit d'administració de serveis generals, que presta serveis a l'Administració de la Comunitat Autònoma de les Illes Balears, als seus organismes autònoms i en la resta d'en els ens del sector públic autonòmic.

**3. Marc normatiu**

La implantació d'aquest sistema d'avaluació es fonamenta en l'article 20 del Real decret legislatiu 5/2015, de 30 d'octubre, pel qual s'aprova el text refós de la Llei de l'Estatut Bàsic de l'Empleat Públic, el qual estableix l'obligació que les Administracions públiques estableixin sistemes que permetin avaluar l'acompliment dels seus empleats. Així mateix disposa que la configuració d'aquesta avaluació s'ha de dur a terme mitjançant un procediment que mesuri i valori per una banda la conducta professional i per una altra el rendiment o la consecució de resultats.

Pel que fa a la normativa autonòmica, l'article 39 de la Llei 3/2007, de 27 de març, de la funció pública de la comunitat autònoma de les Illes Balears estableix l'obligatorietat que les Administracions de les Illes Balears implantin progressivament sistemes d'avaluació de l'acompliment del personal al seu servei, com a instrument per a la millora de la motivació, del rendiment i de la qualitat dels serveis públics.

La Llei autonòmica també indica que aquests sistemes d'avaluació han de ser públics i han de garantir l'objectivitat i la imparcialitat dels resultats. A més, s'han de tenir en compte tant en la promoció de la carrera professional com en la determinació dels conceptes retributius lligats a la productivitat i poden donar lloc al reconeixement de recompenses.

Els criteris que s'han de considerar, a l'hora d'avaluar l'acompliment, segons la Llei 3/2007, són els resultats obtinguts, els comportaments o les conductes professionals, els projectes implantats o executats i la resta de paràmetres que s'estableixin reglamentàriament.

El sistema dissenyat es fonamenta en l'avaluació de les conductes professionals relacionades amb les competències necessàries per desenvolupar les funcions assignades. La definició d'aquestes competències permet identificar els coneixements, habilitats, actituds i valors que és necessari tenir assolits per desenvolupar la feina amb un grau alt d'eficàcia i d'eficiència.

De forma més detallada, els objectius que persegueix aquesta avaluació són els següents:

- a) Dotar la nostra Administració d'una eina per mesurar l'activitat professional de les persones empleades públiques amb l'objectiu d'adoptar les decisions més convenientes en el marc de la planificació de recursos humans i la qualitat del servei.
- b) Valorar els resultats obtinguts per reorientar les polítiques de gestió de recursos humans i dur a terme millores del model pel futur.





- c) Establir els mecanismes de millora emanats dels suggeriments i aportacions de totes les persones implicades en el procés.
- d) Estimular i motivar el personal en la realització de les seves tasques i a la vegada augmentar l'eficàcia en l'exercici de la funció pública.
- e) Identificar el grau d'adequació de les persones als llocs de treball i optimitzar les capacitats personals.
- f) Detectar les necessitats formatives del personal.

#### 4. Marc conceptual

Segons l'Organització Internacional del Treball (OIT), el terme competència es refereix a la capacitat efectiva per dur a terme amb èxit una activitat laboral plenament identificada. És la idoneïtat per aconseguir o desenvolupar un lloc de treball eficaçment.

Les competències estan formades pels coneixements, habilitats, valors i motivació d'una persona. Aquests components es manifesten en conductes que ens permeten observar i avaluar el nivell d'execució de la feina que desenvolupen les persones en un context determinat.

L'avaluació de l'acompliment, segons l'article 20.1 de l'EBEP, és el procediment mitjançant el qual es mesura i valora la conducta professional. Per això és necessari identificar les competències associades a un nivell adequat o excel·lent d'acompliment per poder avaluar-les a través de les conductes relacionades amb aquestes competències. L'avaluació de les competències professionals permet detectar àrees de millora personals que hauran de ser cobertes majoritàriament mitjançant formació específica.

Les competències i conductes que s'han d'avaluar estan basades en el model que ha validat el Servei de Salut de les Illes Balears, mitjançant la tècnica test-retest.

El model del Servei de Salut estableix dos grups de competències amb les conductes associades a cada una d'elles: el primer grup el conformen les competències professionals de les persones que desenvolupen funcions directives (*qüestionari 1*) i l'altre les que s'han de valorar per a la resta del personal (*qüestionari 2*). Per a cada una d'aquestes conductes s'ha establert una valoració en una escala predefinida de 6 nivells d'execució, que va des de *molt adequat* a *molt millorable*.

En el cas de les persones amb funcions directives, s'han establert sis competències: *Treballar en equip, Adaptabilitat i flexibilitat, Compromís i implicació, Orientació als resultats, Orientació a la ciutadania i Habilitats directives*. Pel que fa a la resta del personal les competències associades al seu acompliment són cinc: *Treballar en equip, Adaptabilitat i flexibilitat, Compromís i implicació, Orientació als resultats i Orientació a la ciutadania*.

Abans de posar en marxa les primeres avaluacions, s'han de dur a terme les següents actuacions:

- a) Pla de comunicació amb l'objectiu que tot el personal conegui i entengui tot el procés avaluat i es puguin resoldre tots els dubtes que sorgeixin relacionats amb la implantació del sistema.





b) Formació a tot el personal perquè conegui a fons les competències, com observar i avaluar les conductes associades i com enfocar, realitzar i enfrontar l'entrevista de comunicació de l'avaluació efectuada.

El personal que ha d'avaluar en el marc d'aquest Acord, independentment del seu règim jurídic, ha d'acreditar la formació necessària per poder fer-ho.

## 5. Els actors del sistema d'avaluació

*Personal superior jeràrquic:* Són les persones que ocupen un lloc de treball de nivell 26 o superior i, a més, tenen personal a càrrec, amb les següents consideracions:

a) Sempre ha d'avaluar la persona jeràrquica més immediata i així ha de quedar establert en la corresponent unitat d'avaluació.

b) En el cas que la persona que ha de ser avaluada hagi tingut més d'una persona com a superior jeràrquica durant el període objecte d'avaluació s'ha de triar la superiora o superiors jeràrquiques corresponents aplicant els criteris que figuren a l'apartat 9.

De forma excepcional podrà avaluar com a superior jeràrquic una persona que no ocupi un lloc de funcionari de serveis generals de nivell 26 o superior, sempre i quan existeixi una relació de jerarquia que impliqui funcions de direcció sobre el personal a avaluar. En qualsevol cas, aquestes persones han d'acreditar la formació necessària per poder avaluar.

*Personal subordinat:* Són les persones que depenen de forma directa de personal funcionari de nivell 26 o superior, en els termes que estigui configurada la corresponent unitat d'avaluació. Pot ser un grup format per persones de diferents règims jurídics, cossos, escales, categories o nivells.

*Personal col·laborador:* Aquest grup el conformen els companys i companyes de feina que es relacionen amb la persona avaluada sense que existeixi la relació de subordinació definida en el paràgraf anterior. Aquestes persones poden pertànyer o no al mateix departament, servei o unitat, però necessàriament han de tenir una relació fluida i constant de feina amb la persona que han d'avaluar.

## 6. La Comissió de Seguiment del Sistema d'Avaluació de Competències Professionals.

1. Aquesta Comissió es crea amb l'objectiu de realitzar el seguiment del que estableix aquest Acord i millorar el sistema d'avaluació.

2. Estarà adscrita a la direcció general competent en matèria de funció pública i la formaran cinc persones representants de l'Administració i una persona de cadascuna de les organitzacions sindicals presents a les meses corresponents a l'àmbit d'aplicació d'aquest Acord. De les persones que representen l'Administració, una ha de ser de l'Escola Balear d'Administració Pública (EBAP), una altra del Servei de Prevenció de Riscs Laborals i una tercera de la Inspecció de Serveis.

3. La presidència l'ha d'ocupar la persona que ocupi el departament de Coordinació i Modernització de la direcció general competent en matèria de funció pública i la titular de la secretaria ha de ser designada d'entre el personal funcionari de la mateixa direcció general, amb veu però sense vot.



4. Les principals funcions que ha de dur a terme aquesta Comissió són les següents, sense perjudici d'altres relacionades directament amb el seguiment i millora del sistema d'avaluació:

- a. Aprovar els criteris per determinar les unitats d'avaluació.
- b. Establir els criteris que han d'acomplir els qüestionaris d'avaluació i decidir sobre la seva invalidació.
- c. Rebre i resoldre les al·legacions que presentin les persones avaluades.
- d. Detectar problemes de la implantació del sistema i fer propostes de modificació a la persona que ocupi la direcció general competent en matèria de funció pública.
- e. Informar a l'EBAP sobre les necessitats formatives derivades de l'avaluació.
- f. Realitzar la memòria anual de l'avaluació i fer recomanacions per a la millora contínua del sistema.

#### **7. El sistema d'avaluació 360°**

El sistema d'avaluació 360° és una tècnica que consisteix en la valoració de les competències professionals per part de diferents actors relacionats laboralment amb la persona avaluada. Així la conducta professional és avaluada, en primer lloc, a través de la introspecció i la reflexió sobre un mateix, mitjançant una autoavaluació. En segon lloc, és avaluada des de la percepció del personal subordinat o del personal amb qui col·labora. I, finalment, des de la perspectiva de la persona superior jeràrquica, la qual té la responsabilitat de dirigir la unitat i gestionar els recursos humans. Per aquesta raó, una vegada que s'han produït totes les avaluacions, la persona superior jeràrquica ha de ser la que comuniqui els resultats obtinguts a la persona avaluada, a través d'una entrevista personal, amb l'objectiu de consensuar i acordar possibles àrees de millora de les competències avaluades. Les avaluacions que contempla aquest sistema són les següents:

*1. Autoavaluació:* Aquesta avaluació la realitza la persona avaluada en relació amb el seu comportament professional durant el període objecte d'avaluació. Aquesta autoavaluació té la finalitat que la persona sigui conscient del nivell de correspondència entre la seva percepció i la de les persones que també l'han avaluada. Així doncs, no es pot computar en la puntuació final, atès que podria desvirtuar molt la valoració obtinguda. No obstant això, és important realitzar-la per dues raons: la primera, perquè ajuda a la persona a reflexionar sobre la seva actuació professional i, la segona, perquè així la persona pot conèixer la diferència existent entre com percep la seva conducta professional i com la perceben les persones amb les que treballa.

*2. Avaluació del personal subordinat i/o col·laborador:* Aquesta valoració l'han de dur a terme tres persones que formin part de la unitat d'avaluació en qualitat de personal subordinat i/o col·laborador. Amb caràcter general, s'ha d'optar per les persones que tinguin una major relació laboral. Així doncs, quan la persona tingui personal a càrrec ha de ser aquest qui realitzi l'avaluació, llevat que no siguin suficients per garantir l'anonimat. En aquest cas, el personal col·laborador també podrà ser seleccionat per avaluar.





Excepcionalment, en relació amb aquelles unitats o centres de treball que per raons de *dispersió territorial* o d'altres circumstàncies no permetin dur a terme el nombre establert d'avaluacions per no disposar de suficients efectius, hauran d'avaluar totes les persones que tinguin relació laboral amb la persona avaluada, malgrat que en aquest cas no es pugui garantir l'anonimat.

3. *Avaluació del càrrec superior jeràrquic*: El superior jeràrquic que ha d'avaluar, com a norma general, serà la persona de la que depèn directament la persona avaluada i que consta com a tal en la unitat d'avaluació. Aquesta persona, a més d'avaluar, i per finalitzar el procés avaluatiu, ha de mantenir una entrevista amb la persona avaluada per posar en comú els resultats obtinguts derivats de totes les avaluacions realitzades. L'orientació que s'ha de donar a la persona avaluada s'ha de correspondre amb el moment actual i ha de servir per consensuar les accions futures necessàries per guiar el seu desenvolupament professional i la millora del seu perfil competencial.

## 8. Procés de fixació de les unitats d'avaluació

1. Abans d'implantar el sistema d'avaluació per competències s'han d'establir les unitats d'avaluació de cada conselleria o organisme. Aquestes unitats estaran definides per a cada lloc de treball i estaran formades pels llocs de treball que tenen relació laboral amb aquest. Per a cada un dels llocs de treball ha d'indicar-se si la relació és de caràcter jeràrquic o de col·laboració.

2. Anualment, i cada vegada que es produeixin canvis en l'estructura dels llocs de treball d'una conselleria o organisme, s'han de revisar i modificar, si cal, les unitats d'avaluació existents, de manera que sempre estiguin actualitzades.

3. Cada conselleria o organisme és responsable de determinar les seves unitats d'avaluació en coordinació amb la direcció general competent en matèria de funció pública.

4. S'ha d'informar de la composició de les unitats d'avaluació a tots els membres que en formin part a través del portal del Personal abans que comenci el procés d'avaluació.

5. Es pot promoure l'abstenció o la recusació d'acord amb els articles 22 i 23 de la Llei 40/2015, d'1 d'octubre, de règim jurídic del sector públic.

## 9. Criteris per desenvolupar el procés d'avaluació

1. L'avaluació de les competències que figuren en l'annex 2 es durà a terme mitjançant el sistema d'avaluació 360° que es descriu a l'apartat 7 i estarà referida a l'actuació professional del personal de serveis generals durant l'any anterior, segons les conductes especificades i que han de constituir els criteris objectius de valoració per a cada una de les competències.

2. Aquesta avaluació s'ha de realitzar, amb caràcter general, amb una periodicitat anual.

3. Perquè una persona pugui ser avaluada serà necessari que hagi prestat serveis efectius en el mateix lloc de treball de forma continuada o discontinuada durant almenys el 30 % de la jornada anual o període avaluable corresponent.

4. Com a norma general, en el cas que una persona hagi ocupat diferents llocs de feina durant l'any que s'ha d'avaluar, ha de ser avaluada en relació amb el lloc de treball que hagi







ocupat durant un període més llarg de temps, sempre i quan aquest període superi el 30 % estipulat a l'apartat anterior amb dues excepcions:

4.1. Si la persona ha ocupat durant l'any objecte d'avaluació un lloc de treball durant més del 30 % dels temps i aquest coincideix amb el lloc que ocupa en el moment en què es realitza l'avaluació, s'ha de triar aquest lloc com a referent per realitzar l'avaluació, malgrat no sigui el que ha ocupat durant més temps durant el període que s'avalua.

4.2. En el cas que l'ocupació del lloc actual no arribi al 30 % durant el període objecte d'avaluació, la persona haurà de ser avaluada per dos superiors jeràrquics: l'actual i el que més temps ho va ser durant el període a avaluar. La puntuació resultant serà la mitjana ponderada segons el temps d'ocupació a cada un dels dos llocs de treball.

5. Com a norma general, l'entrevista la farà la persona que exerceix com a superior jeràrquica en el moment de realitzar l'avaluació, excepte en el cas que aquesta persona no hagi exercit com a tal durant l'any objecte d'avaluació. En aquest cas, l'entrevista l'ha de realitzar la persona superior jeràrquica que hagi estat definida per avaluar-la en aplicació del criteri del punt 4 d'aquest apartat.

6. De les avaluacions realitzades sortiran dues puntuacions: una referida a la valoració del personal superior jeràrquic i l'altra resultant de calcular la mitjana de les valoracions del personal subordinat i/o col·laborador. Amb aquestes dues puntuacions s'ha de fer la mitjana per obtenir la puntuació final. Aquestes puntuacions sempre han d'anar referides a cada una de les competències avaluades.

7. Els alts càrrecs avaluaran exclusivament al personal que presti serveis baix la seva dependència directa i/o que no tingui altre superior jeràrquic que ho pugui fer.

## 10. Procés d'avaluació

1. L'avaluació de competències referida a un any es durà a terme amb caràcter general durant el primer trimestre de l'any següent al període que s'avalua. Aquest procés estarà format per tres avaluacions: l'autoavaluació, l'avaluació del superior jeràrquic i l'avaluació de tres persones subordinades o col·laboradores.

2. L'autoavaluació s'ha d'enviar a la direcció general competent en matèria de funció pública abans del 31 de març, mitjançant el model normalitzat de full d'autoavaluació (*qüestionari 1 o 2, segons correspongui*).

3. L'avaluació realitzada pel personal subordinat i/o col·laborador, segons el cas, es realitzarà d'acord amb el següent procediment:

3.1. La direcció general competent en matèria de funció pública seleccionarà, de forma aleatòria, tres persones que formin part de la mateixa unitat d'avaluació de la persona que ha de ser avaluada. Les persones seleccionades rebran el qüestionari d'avaluació, amb les dades de les persones a les quals han d'avaluar en qualitat de personal subordinat i/o col·laborador.

En aquest procés d'avaluació s'ha de respectar en tot moment l'anonimat de les persones seleccionades per avaluar.







3.2. Aquest full d'avaluació, una vegada emplenat anònimament, s'ha d'enviar a la direcció general competent en matèria de funció pública abans del dia 31 de març.

4. Abans de l'1 de març de cada any, la direcció general competent en matèria de funció pública informarà tot el personal del nom de les persones que hauran d'avaluar-les en qualitat de superior jeràrquic. Així mateix, el personal serà informat de qualsevol canvi respecte de la comunicació realitzada. El personal superior jeràrquic ha de realitzar la seva valoració mitjançant el corresponent qüestionari d'avaluació (annex 1 o 2) i també l'ha de remetre a la direcció general competent en matèria de funció pública abans del 31 de març.

5. Una vegada rebudes les avaluacions dels punts 2, 3 i 4, i abans del 30 d'abril, la direcció general competent en matèria de funció pública confeccionarà l'informe provisional d'avaluació de competències individual de l'annex 3, amb la mitjana de les dues categories de puntuacions atorgades per a cada competència (superior jeràrquic i personal subordinat i/o col·laborador) i el remetrà a la persona superior jeràrquica responsable de l'avaluació, perquè el comuniqui a la persona avaluada mitjançant una entrevista personal. Una vegada finalitzada l'entrevista, si la persona avaluada no està conforme amb les puntuacions atorgades podrà presentar al·legacions a la Comissió de Seguiment del Sistema d'Avaluació de Competències, mitjançant el model d'al·legacions de l'annex 3, en un termini màxim de 10 dies hàbils des de la realització de l'entrevista.

6. En el cas que no es presentin al·legacions, la persona responsable de l'avaluació ha de signar l'informe provisional perquè es converteixi en l'informe d'avaluació definitiu.

7. Si s'han formulat al·legacions a l'informe d'avaluació provisional, la Comissió de Seguiment del Sistema d'Avaluació de Competències ha de realitzar les actuacions que consideri oportunes per recaptar informació i redactar un informe amb les conclusions que constituïran la base per a la redacció de l'informe definitiu de l'avaluació.

8. Abans del 31 de maig es remetran els informes d'avaluació definitius a la direcció general competent en matèria de funció pública, així com a la persona avaluada.

9. Sempre que sigui possible, els qüestionaris d'avaluació s'hauran d'emplenar telemàticament, a través del Portal del Personal, per agilitzar el procés i facilitar l'accés de les persones a tota la informació generada, assegurant a la vegada la màxima confidencialitat i la transparència del procediment.





## ANNEX 2 Qüestionari 1 per a persones amb funcions directives

Autoavaluació		Superior jeràrquic/a		Col·laborador/a		Subordinat/da	
---------------	--	----------------------	--	-----------------	--	---------------	--

Nom de la persona avaluada: \_\_\_\_\_

Data avaluació: \_\_\_\_\_ Conselleria o organisme: \_\_\_\_\_

**1. Treballar en equip:** és la capacitat de fomentar un ambient de col·laboració, comunicació i confiança entre els membres de l'equip

<b>Conductes associades</b>	<i>Molt millorable</i>	<i>Bastant millorable</i>	<i>Alguna cosa millorable</i>	<i>Adequat</i>	<i>Bastant adequat</i>	<i>Molt adequat</i>	<i>No es pot avaluar (explicar a observ.)</i>
1.1 Comparteix informació							
1.2 Ofereix la seva ajuda o orientació quan algú de l'equip la precisa							
1.3 Escolta i comprèn les necessitats dels membres de l'equip							
1.4 Cerca els moments oportuns per dir les coses							
1.5 Fomenta la companyonia i afavoreix un ambient de treball adequat							
1.6 Defensa i recolza als membres del seu equip							
1.7 Afavoreix la participació							
1.8 Transmet clarament els objectius i les responsabilitats als membres de l'equip							
1.9 Delega responsabilitat en els membres de l'equip							



**2. Adaptabilitat/flexibilitat:** és la capacitat de modificar el comportament i adaptar-se a diferents situacions i persones de forma ràpida i adequada

<b>Conductes associades</b>	<i>Molt millorable</i>	<i>Bastant millorable</i>	<i>Alguna cosa millorable</i>	<i>Adequat</i>	<i>Bastant adequat</i>	<i>Molt adequat</i>	<i>No es pot avaluar (explicar a observ.)</i>
2.1 Té una actitud positiva davant els canvis							
2.2 Inverteix temps per explicar els canvis a l'equip							
2.3 S'adapta de manera favorable a nous procediments i eines de treball							
2.4 Coopera en la implantació de nous objectius, procediments i eines							
2.5 Soluciona ràpidament els incidents o problemes que puguin sorgir							

**3. Compromís/implicació:** sentir com a propis els objectius de l'Organització. Recolzar i instrumentar decisions, compromís amb l'assoliment dels objectius comuns. Complir amb els compromisos

<b>Conductes associades</b>	<i>Molt millorable</i>	<i>Bastant millorable</i>	<i>Alguna cosa millorable</i>	<i>Adequat</i>	<i>Bastant adequat</i>	<i>Molt adequat</i>	<i>No es pot avaluar (explicar a observ.)</i>
3.1 És puntual quan se'l requereix o se'l convoca per algun assumpte de treball							
3.2 Es manté actualitzat per							





millorar el seu compliment							
3.3 Dedicar el temps necessari quan les circumstàncies ho requereixen							
3.4 Participa en les reunions, sessions, grups de treball, etc.							
3.5 Col·labora quan la situació ho precisa							
3.6 Aporta propostes per millorar processos o mètodes de treball							

**4. Orientació als resultats:** preocupació per un nivell de treball alt i de qualitat (en el temps previst) i amb independència dels obstacles que es plantegin

<b>Conductes associades</b>	<i>Molt millorable</i>	<i>Bastant millorable</i>	<i>Alguna cosa millorable</i>	<i>Adequat</i>	<i>Bastant adequat</i>	<i>Molt adequat</i>	<i>No es pot avaluar (explicar a observ.)</i>
4.1 Aconsegueix els objectius en el termini previst							
4.2 Fixa objectius per al servei realistes i mesurables							
4.3 És perseverant en l'abast dels objectius							
4.4 Optimitza els recursos disponibles							
4.5 Analitza anualment els resultats del servei i estableix accions de millora							





4.6 Davant un increment puntual de treball o situació d'urgència manté un bon nivell d'execució							
4.7 Segueix els procediments establerts							
4.8 Realitza el seguiment de les mesures de prevenció de riscos laborals							

**5. Orientació a la ciutadania:** es refereix a anteposar les necessitats de la ciutadania o de la persona destinatària dels productes o serveis i les seves expectatives a qualsevol altra consideració o interès

<b>Conductes associades</b>	<i>Molt millorable</i>	<i>Bastant millorable</i>	<i>Alguna cosa millorable</i>	<i>Adequat</i>	<i>Bastant adequat</i>	<i>Molt adequat</i>	<i>No es pot avaluar (explicar a observ.)</i>
5.1 Protegeix la confidencialitat de la informació proporcionada i preserva la intimitat							
5.2 Demuestra un tracte amable i cordial amb les persones usuàries dels serveis							
5.3 Fa tot el que està al seu abast per satisfer les necessitats de les persones usuàries o interlocutores							
5.4 Entén els ciutadans i ciutadanes i sap posar-se en el seu lloc i mostrar							





empatia							
5.5 Disposa d'habilitats comunicatives adequades							
5.6 Coneix i respecta els drets dels usuaris i usuàries							

**6. Habilitats directives:** és la capacitat d'orientar/dirigir l'actuació d'un equip de treball, tot tenint en compte la missió, visió i valors de l'Organització

<b>Conductes associades</b>	<i>Molt millorable</i>	<i>Bastant millorable</i>	<i>Alguna cosa millorable</i>	<i>Adequat</i>	<i>Bastant adequat</i>	<i>Molt adequat</i>	<i>No es pot avaluar (explicar a observ.)</i>
6.1 Afronta els conflictes en lloc d'evitar-los o camuflar-los							
6.2 És accessible							
6.3 Adapta el llenguatge a la persona o persones que té davant							
6.4 Sap dir <i>no</i> quan és necessari							
6.5 Accepta la seva responsabilitat quan es produeixen errades							
6.6 Transmet credibilitat i confiança							
6.7 Reconeix el treball ben fet o l'esforç de les persones que té al seu càrrec							
6.8 Pren decisions							
6.9 S'expressa de forma honesta i constructiva basant-se en							





fets							
6.10 Cerca el consens quan la situació ho precisa (proposa solucions mútuament satisfactòries)							

### Observacions a l'avaluació realitzada

*(Expliqueu els motius pels quals no s'han avaluat algunes conductes)*







### Qüestionari 2 per a persones sense funcions directives

Autoavaluació		Superior jeràrquic/a		Col·laborador/a		Subordinat/da	
---------------	--	----------------------	--	-----------------	--	---------------	--

Nom de la persona avaluada: \_\_\_\_\_

Data avaluació: \_\_\_\_\_ Conselleria o organisme: \_\_\_\_\_

**1. Treballar en equip:** participar amb altres persones propiciant la col·laboració necessària per a la consecució d'objectius comuns, tot subordinant els interessos individuals

<b>Conductes associades</b>	<i>Molt millorable</i>	<i>Bastant millorable</i>	<i>Alguna cosa millorable</i>	<i>Adequat</i>	<i>Bastant adequat</i>	<i>Molt adequat</i>	<i>No es pot avaluar (explicar a observ.)</i>
1.1 Comparteix informació							
1.2 Ofereix la seva ajuda a companys/es i caps quan la precisen							
1.3 Escolta i comprèn les necessitats dels membres de l'equip							
1.4 Fomenta la companyonia i afavoreix un ambient de treball adequat							
1.5 Participa activament en l'equip							
1.6 Realitza el treball que li correspon per no sobrecarregar als seus companys/es							
1.7 Dona suport a les decisions de l'equip							



**2. Adaptabilitat/flexibilitat:** és la capacitat de modificar el comportament i adaptar-se a diferents situacions i persones de forma ràpida i adequada

<b>Conductes associades</b>	<i>Molt millorable</i>	<i>Bastant millorable</i>	<i>Alguna cosa millorable</i>	<i>Adequat</i>	<i>Bastant adequat</i>	<i>Molt adequat</i>	<i>No es pot avaluar (explicar a observ.)</i>
2.1 Té una actitud positiva davant els canvis							
2.2 Modifica la seva conducta davant l'orientació del o la cap i dels companys/es							
2.3 Soluciona ràpidament els incidents que puguin sorgir durant el desenvolupament del treball							
2.4 S'adapta amb rapidesa a altres tasques, procediments o situacions noves							

**3. Compromís/implicació:** és la capacitat de donar suport i instrumentar decisions, compromís amb l'assoliment dels objectius comuns. Complir els compromisos.

<b>Conductes associades</b>	<i>Molt millorable</i>	<i>Bastant millorable</i>	<i>Alguna cosa millorable</i>	<i>Adequat</i>	<i>Bastant adequat</i>	<i>Molt adequat</i>	<i>No es pot avaluar (explicar a observ.)</i>
3.1 És puntual quan se'l convoca a reunions de treball							
3.2 Es manté actualitzat per millorar el seu acompliment							
3.3 Quan es produeixen increments puntuals de treball acaba la tasca encomanada							
3.4 Participa en les							





reunions, sessions, grups de treball, etc.							
3.5 Col·labora quan la situació ho precisa							
3.6 Aporta propostes per millorar processos o mètodes de treball							

**4. Orientació als resultats:** preocupació per un nivell de treball alt i de qualitat (en el temps previst) i amb independència dels obstacles que es plantegin

<b>Conductes associades</b>	<i>Molt millorable</i>	<i>Bastant millorable</i>	<i>Alguna cosa millorable</i>	<i>Adequat</i>	<i>Bastant adequat</i>	<i>Molt adequat</i>	<i>No es pot avaluar (explicar a observ.)</i>
4.1 Duu a terme les seves funcions o activitats en el termini previst							
4.2 És perseverant en l'abast dels objectius							
4.3 Optimitza els recursos disponibles							
4.4 Davant un increment puntual de treball o situació d'urgència manté un bon nivell d'execució							
4.5 Segueix els procediments establerts							
4.6 Duu a terme les mesures de prevenció de riscos laborals pròpies del lloc							





**5. Orientació a la ciutadania:** es refereix a anteposar les necessitats de la ciutadania o de la persona destinatària dels productes o serveis i les seves expectatives a qualsevol altra consideració o interès

<b>Conductes associades</b>	<i>Molt millorable</i>	<i>Bastant millorable</i>	<i>Alguna cosa millorable</i>	<i>Adequat</i>	<i>Bastant adequat</i>	<i>Molt adequat</i>	<i>No es pot avaluar (explicar a observ.)</i>
5.1 Protegeix la confidencialitat de la informació proporcionada, i preserva la intimitat							
5.2 Demuestra un tracte amable i cordial amb les persones usuàries dels serveis							
5.3 Fa tot el que està al seu abast per satisfer les necessitats de les persones usuàries o interlocutores							
5.4 Entén els ciutadans i ciutadanes i sap posar-se en el seu lloc i mostrar empatia							
5.5 Disposa d'habilitats comunicatives adequades							
5.6 Coneix i respecta els drets dels usuaris i usuàries							





## Observacions a l'avaluació realitzada

*(Expliqueu els motius pels quals no s'han avaluat algunes conductes)*





### ANNEX 3 Informe d'avaluació de competències individual

Nom i llinatges de la persona avaluada: \_\_\_\_\_

DNI: \_\_\_\_\_

Competències	Autoavaluació (1)	Avaluació superior jeràrquic/a (2)	Mitjana avaluació personal subordinat i/o col·laborador (3)	Mitjana avaluacions (2) i (3)
1.				
2.				
3.				
4.				
5.				
6.				
Valoració mitjana de totes les competències:				

Observacions fetes en les diferents avaluacions realitzades:

---



---



---



---



---

*(indiqueu en el revers les accions proposades per al desenvolupament professional)*

Data:

Signatura persona avaluada

Signatura persona avaluadora

S'han presentat al·legacions   SÍ NO \_\_\_\_\_  
al·legacions: \_\_\_\_\_

Conclusions de l'informe de resolució d'al·legacions





<i>Competències que cal potenciar</i>	<i>Objectiu (què volem aconseguir)</i>	<i>Accions per aconseguir l'objectiu</i>

Data: \_\_\_\_\_

Data de seguiment proposada: \_\_\_\_\_

*Signatura persona avaluada*

*Signatura persona superior jeràrquica*







## Model d'al·legacions formulades per la persona avaluada a l'informe provisional d'Avaluació de competències professionals

Nom i llinatges \_\_\_\_\_ DNI \_\_\_\_\_

### EXPÒS:

1. Que he estat informat per \_\_\_\_\_ en l'entrevista, efectuada el dia \_\_\_\_\_ dels resultats de l'informe provisional d'avaluació de competències.
2. Que estic en desacord amb la puntuació que se m'ha atorgat en aquest informe pels següents motius:

---

---

---

---

---

### SOL·LICIT:

Que es revisi l'avaluació efectuada abans de elevar a definitiu l'informe provisional.

### Documentació que s'aporta:

- 1.
- 2.
- 3.
- 4.
- 5.

\_\_\_\_\_, \_\_ de \_\_\_\_\_ de 20

(signatura)

Comissió de Seguiment del Sistema d'Avaluació de Competències Professionals



**ANNEX 4****Barem puntuació avaluació de les competències**

La valoració de les competències s'ha de fer aplicant els qüestionaris de l'annex 2 i segons el nivell assolit per a cada una de les conductes especificades s'han d'adjudicar les següents puntuacions:

<i>Nivells d'assoliment de la competència</i>	<i>Punts</i>
Nivell 1 (molt millorable)	1
Nivell 2 (bastant millorable)	2
Nivell 3 (alguna cosa millorable)	3
Nivell 4 (adequat)	4
Nivell 5 (bastant adequat)	5
Nivell 6 (molt adequat)	6

**Nota:** A l'efecte de l'avaluació de les competències professionals s'entendrà superada aquesta si la persona avaluada obté una puntuació superior a 3 punts de mitjana, sempre que no obtingui menys de 2 punts en cap de les competències avaluades.





E | 52

## **Acord del Comitè Intercentres, de 2 d'octubre de 2017, pel qual s'aprova el sistema d'avaluació de competències professionals que s'ha d'aplicar al personal laboral de serveis generals**

### **Parts**

Per l'Administració de la Comunitat Autònoma de les Illes Balears, el director general de Funció Pública i Administracions Públiques.

Per la part social, els representants de les organitzacions sindicals presents en el Comitè Intercentres, que consten com a signants d'aquest Acord.

### **Acord**

**Primer.** Aprovar la implantació d'un sistema d'avaluació de competències professionals en l'àmbit dels serveis generals de la Comunitat Autònoma de les Illes Balears, d'acord amb el marc conceptual i el procediment definit en l'annex 1 d'aquest Acord.

L'avaluació de competències de l'any 2017 es realitzarà durant el primer trimestre de l'any 2018 en el marc del que estableix aquest Acord, si bé estarà referida a l'actuació professional duta a terme des de l'entrada en vigor d'aquest Acord.

**Segon.** Establir les competències i les conductes associades que figuren en els qüestionaris d'avaluació de l'annex 2, la valoració de les quals ha de formar part del procés d'avaluació de l'acompliment, sense perjudici que es puguin ampliar a mesura que s'elaborin els mapes dels llocs de feina i es determinin les competències específiques.

**Tercer.** Aprovar els models de documentació que haurà d'emplenar-se per a la posada en marxa i el seguiment del sistema d'avaluació de competències aprovat i que figuren en l'annex 3 i el barem de puntuacions que figura a l'annex 4.

**Quart.** Determinar que els efectes de l'avaluació es desenvoluparan reglamentàriament.

**Cinquè.** Crear la Comissió de Seguiment del Sistema d'Avaluació de Competències Professionals en els termes indicats en l'apartat 6 de l'annex 1 d'aquest Acord.

Marratxí, 2 d'octubre de 2017

Per l'Administració

Per les organitzacions sindicals

El director general de Funció Pública  
i Administracions Públiques

STEI-intersindical

USO

CSIF

UGT

CCOO

AGE | 52



E | 52

**ANNEX****1. Objecte**

L'objecte d'aquest Acord és la implantació d'un sistema d'avaluació de competències professionals del personal laboral de serveis generals de l'Administració de la comunitat autònoma de les Illes Balears.

**2. Àmbit d'aplicació**

Aquest Acord s'ha d'aplicar al personal laboral de l'àmbit de l'administració de serveis generals, que presta serveis a l'Administració de la Comunitat Autònoma de les Illes Balears i als seus organismes autònoms.

**3. Marc normatiu**

La implantació d'aquest sistema d'avaluació es fonamenta en l'article 20 del Reial decret legislatiu 5/2015, el qual estableix l'obligació que les Administracions públiques estableixin sistemes que permetin avaluar l'acompliment dels seus empleats. Així mateix disposa que la configuració d'aquesta avaluació s'ha de dur a terme mitjançant un procediment que mesuri i valori, d'una banda la conducta professional, i de l'altra el rendiment o la consecució de resultats.

Pel que fa a la normativa autonòmica, l'article 39 de la Llei 3/2007 disposi l'obligatorietat que les Administracions de les Illes Balears implantin progressivament sistemes d'avaluació de l'acompliment del personal al seu servei, com a instrument per a la millora de la motivació, del rendiment i de la qualitat dels serveis públics.

La Llei autonòmica també indica que aquests sistemes d'avaluació han de ser públics i han de garantir l'objectivitat i la imparcialitat dels resultats. A més, s'han de tenir en compte tant en la promoció de la carrera professional com en la determinació dels conceptes retributius lligats a la productivitat i poden donar lloc al reconeixement de recompenses.

Els criteris que s'han de considerar, a l'hora d'avaluar l'acompliment, segons la Llei 3/2007, són els resultats obtinguts, els comportaments o les conductes professionals, els projectes implantats o executats i la resta de paràmetres que s'estableixin reglamentàriament.

El sistema dissenyat es fonamenta en l'avaluació de les conductes professionals relacionades amb les competències necessàries per desenvolupar les funcions assignades. La definició d'aquestes competències permet identificar els coneixements, habilitats, actituds i valors que és necessari haver assolit per desenvolupar la feina amb un grau alt d'eficàcia i d'eficiència.

De forma més detallada, els objectius que persegueix aquesta avaluació són els següents:

- a) Dotar l'Administració de la Comunitat Autònoma de les Illes Balears d'una eina per mesurar l'activitat professional de les persones empleades públiques amb l'objectiu d'adoptar les decisions més convenientes en el marc de la planificació de recursos humans i la qualitat del servei.
- b) Valorar els resultats obtinguts per reorientar les polítiques de gestió de recursos humans i dur a terme millores del model pel futur.

AGE | 52





E | 52

c) Establir els mecanismes de millora emanats dels suggeriments i aportacions de tots els implicats en el procés.

d) Estimular i motivar el personal en la realització de les seves tasques i a la vegada augmentar l'eficàcia en l'exercici de la funció pública.

e) Identificar el grau d'adequació de les persones als llocs de treball i optimitzar les capacitats personals.

f) Detectar les necessitats formatives del personal.

#### 4. Marc conceptual

Segons l'Organització Internacional del Treball (OIT), el terme competència es refereix a la capacitat efectiva per dur a terme amb èxit una activitat laboral plenament identificada. És la idoneïtat per acomplir o desenvolupar un lloc de treball eficaçment.

Les competències estan formades pels coneixements, habilitats, valors i motivació d'una persona. Aquests components es manifesten en conductes que ens permeten observar i avaluar el nivell d'execució de la feina que desenvolupen les persones en un context determinat.

L'avaluació de l'acompliment, segons l'article 20.1 del TREBEP, és el procediment mitjançant el qual es mesura i es valora la conducta professional. Per això és necessari identificar les competències associades a un nivell adequat o excel·lent d'acompliment per poder avaluar-les a través de les conductes relacionades amb aquestes competències. L'avaluació de les competències professionals permet detectar àrees de millora personals que hauran de ser cobertes majoritàriament mitjançant la formació específica.

Les competències i les conductes que s'han d'avaluar estan basades en el model que ha validat el Servei de Salut de les Illes Balears, mitjançant la tècnica test-retest.

El model del Servei de Salut estableix dos grups de competències amb les conductes associades a cada una d'elles: el primer grup el conformen les competències professionals de les persones que desenvolupen funcions directives (*qüestionari 1*) i l'altre les que s'han de valorar per a la resta del personal (*qüestionari 2*). Per a cada una d'aquestes conductes s'ha establert una valoració en una escala predefinida de 6 nivells d'execució, que va des de *molt adequat* a *molt millorable*.

En el cas de les persones amb funcions directives, s'han establert sis competències: *Treballar en equip*, *Adaptabilitat i flexibilitat*, *Compromís i implicació*, *Orientació als resultats*, *Orientació a la ciutadania* i *Habilitats directives*. Pel que fa a la resta del personal les competències associades al seu acompliment són cinc: *Treballar en equip*, *Adaptabilitat i flexibilitat*, *Compromís i implicació*, *Orientació als resultats* i *Orientació a la ciutadania*.

Abans de posar en marxa les primeres avaluacions, s'han de dur a terme les actuacions següents:

a) Pla de comunicació amb l'objectiu que tot el personal conegui i entengui tot el procés d'avaluació i es puguin resoldre tots els dubtes que sorgeixin relacionats amb la implantació del sistema.

AGE | 52





E | 52

b) Formació a tot el personal perquè conegui a fons les competències, com observar i avaluar les conductes associades i com enfocar, realitzar i enfrontar l'entrevista de comunicació de l'avaluació efectuada.

El personal que ha d'avaluar en el marc d'aquest Acord, independentment del seu règim jurídic, ha d'acreditar la formació necessària per poder fer-ho.

## 5. Els actors del sistema d'avaluació

*Personal superior jeràrquic:* són les persones que ocupen un lloc de treball de nivell 26 o superior i, a més, tenen personal al seu càrrec, amb les consideracions següents:

a) Sempre ha d'avaluar la persona jeràrquica més immediata i així s'ha d'establir en la corresponent unitat d'avaluació.

b) En el cas que la persona que ha de ser avaluada hagi tingut més d'una persona com a superior jeràrquica durant el període objecte d'avaluació s'ha de triar la persona superior o superiors jeràrquiques corresponents aplicant els criteris que figuren en l'apartat 9.

De forma excepcional podrà avaluar com a superior jeràrquica una persona que no ocupi un lloc de funcionari de serveis generals de nivell 26 o superior, sempre que existeixi una relació de jerarquia que impliqui funcions de direcció sobre el personal que cal avaluar. En qualsevol cas, aquestes persones han d'acreditar la formació necessària per poder avaluar.

*Personal subordinat:* són les persones que depenen de forma directa del personal funcionari de nivell 26 o superior, en els termes que estigui configurada la unitat d'avaluació corresponent. Pot ser un grup format per persones de diferents règims jurídics, cossos, escales, categories o nivells.

*Personal col·laborador:* aquest grup el conformen els companys i companyes de feina que es relacionen amb la persona avaluada sense que existeixi la relació de subordinació definida en el paràgraf anterior. Aquestes persones poden pertànyer o no al mateix departament, servei o unitat, però necessàriament han de tenir una relació fluida i constant de feina amb la persona que han d'avaluar.

## 6. La Comissió de Seguiment del Sistema d'Avaluació de Competències Professionals

1. Aquesta Comissió es crea amb l'objectiu de realitzar el seguiment que estableix aquest Acord i millorar el sistema d'avaluació.

2. Estarà adscrita a la direcció general competent en matèria de funció pública i la formaran cinc persones representants de l'Administració i una persona de cadascuna de les organitzacions sindicals presents a les meses corresponents en l'àmbit d'aplicació d'aquest Acord. D'entre les persones que representen l'Administració, una ha de ser de l'Escola Balear d'Administració Pública (EBAP), una altra del Servei de Prevenció de Riscs Laborals i una tercera de la Inspecció de Serveis.

3. La presidència l'ha d'exercir la persona que ocupi el Departament de Coordinació i Modernització de la direcció general competent en matèria de funció pública i la titular de la secretaria ha de ser designada d'entre el personal funcionari de la mateixa direcció general, amb veu però sense vot.

AGE | 52





E | 52

4. Les principals funcions que ha de dur a terme aquesta Comissió són les següents, sense perjudici d'altres relacionades directament amb el seguiment i millora del sistema d'avaluació:

- a) Aprovar els criteris per determinar les unitats d'avaluació.
- b) Establir els criteris que han d'acomplir els qüestionaris d'avaluació i decidir sobre la seva invalidació.
- c) Rebre i resoldre les al·legacions que presentin les persones avaluades.
- d) Detectar problemes de la implantació del sistema i fer propostes de modificació a la persona que ocupi la direcció general competent en matèria de funció pública.
- e) Informar l'EBAP sobre les necessitats formatives derivades de l'avaluació.
- f) Realitzar la memòria anual de l'avaluació i fer recomanacions per a la millora contínua del sistema.

## 7. El sistema d'avaluació 360°

El sistema d'avaluació 360° és una tècnica que consisteix en la valoració de les competències professionals per diferents actors relacionats laboralment amb la persona avaluada. Així la conducta professional és avaluada, en primer lloc, a través de la introspecció i la reflexió sobre un mateix, mitjançant una autoavaluació. En segon lloc, és avaluada des de la percepció del personal subordinat o del personal amb qui col·labora. I, finalment, des de la perspectiva de la persona superior jeràrquica, la qual té la responsabilitat de dirigir la unitat i gestionar-ne els recursos humans. Per aquesta raó, una vegada que s'han produït totes les avaluacions, la persona superior jeràrquica ha de ser la que comuniqui els resultats obtinguts a la persona avaluada, a través d'una entrevista personal, amb l'objectiu de consensuar i acordar possibles àrees de millora de les competències avaluades. Les avaluacions que contempla aquest sistema són les següents:

1. *Autoavaluació*: aquesta avaluació la realitza la persona avaluada en relació amb el seu comportament professional durant el període objecte d'avaluació. Aquesta autoavaluació té la finalitat que la persona sigui conscient del nivell de correspondència entre la seva percepció i la de les persones que també l'han avaluada. Així doncs, no es pot computar en la puntuació final, atès que podria desvirtuar molt la valoració obtinguda. No obstant això, és important realitzar-la per dues raons: la primera, perquè ajuda a la persona a reflexionar sobre la seva actuació professional, i la segona, perquè així la persona pot conèixer la diferència que existeix entre com percep la seva conducta professional i com la perceben les persones amb qui treballa.

2. *Avaluació del personal subordinat i/o col·laborador*: aquesta valoració l'han de dur a terme tres persones que formin part de la unitat d'avaluació en qualitat de personal subordinat i/o col·laborador. Amb caràcter general, s'ha d'optar per les persones que tinguin una major relació laboral. Així doncs, quan la persona tingui personal a càrrec ha de ser aquest qui realitzi l'avaluació, llevat que no siguin suficients per garantir l'anonimat. En aquest cas, el personal col·laborador també pot ser seleccionat per avaluar.

AGE | 52







E | 52

Excepcionalment, en relació amb aquelles unitats o centres de treball que per raons de *dispersió territorial* o altres circumstàncies no permetin dur a terme el nombre establert d'avaluacions per no disposar de suficients efectius, hauran d'avaluar totes les persones que tinguin relació laboral amb la persona avaluada, malgrat que en aquest cas no es pugui garantir l'anonimat.

3. *Avaluació del càrrec superior jeràrquic*: el superior jeràrquic que ha d'avaluar, com a norma general, serà la persona de qui depèn directament la persona avaluada i que consta com a tal en la unitat d'avaluació. Aquesta persona, a més d'avaluar, i per finalitzar el procés avaluatiu, ha de mantenir una entrevista amb la persona avaluada per posar en comú els resultats obtinguts derivats de totes les avaluacions realitzades. L'orientació que s'ha de donar a la persona avaluada s'ha de correspondre amb el moment actual i ha de servir per consensuar les accions futures necessàries per guiar el seu desenvolupament professional i la millora del seu perfil competencial.

## 8. Procés de fixació de les unitats d'avaluació

1. Abans d'implantar el sistema d'avaluació per competències s'han d'establir les unitats d'avaluació de cada conselleria o organisme. Aquestes unitats estaran definides per a cada lloc de treball i estaran formades pels llocs de treball que tenen relació laboral amb aquest. Per a cada un dels llocs de treball ha d'indicar-se si la relació és de caràcter jeràrquic o de col·laboració.

2. Anualment, i cada vegada que es produeixin canvis en l'estructura dels llocs de treball d'una conselleria o organisme, s'han de revisar i modificar, si cal, les unitats d'avaluació existents, de manera que sempre estiguin actualitzades.

3. Cada conselleria o organisme és responsable de determinar les seves unitats d'avaluació en coordinació amb la direcció general competent en matèria de funció pública.

4. S'ha d'informar de la composició de les unitats d'avaluació a tots els membres que en formin part a través del portal del Personal abans que comenci el procés d'avaluació.

5. Es pot promoure l'abstenció o recusació d'acord amb els articles 22 i 23 de la Llei 40/2015, d'1 d'octubre, de règim jurídic del sector públic.

## 9. Criteris per desenvolupar el procés d'avaluació

1. L'avaluació de les competències que figuren en l'annex 2 es durà a terme mitjançant el sistema d'avaluació 360º que es descriu en l'apartat 7 i estarà referida a l'actuació professional del personal de serveis generals durant l'any anterior, segons les conductes especificades i que han de constituir els criteris objectius de valoració per a cada una de les competències.

2. Aquesta avaluació s'ha de realitzar, amb caràcter general, amb una periodicitat anual.

3. Perquè una persona pugui ser avaluada és necessari que hagi prestat serveis efectius en el mateix lloc de treball de manera continuada o interrompuda durant almenys el 30 % de la jornada anual o del període avaluable corresponent.

AGE | 52



E | 52

4. Com a norma general, en el cas que una persona hagi ocupat diferents llocs de feina durant l'any que s'ha d'avaluar, ha de ser avaluada en relació amb el lloc de treball que hagi ocupat durant un període més llarg de temps, sempre que aquest període superi el 30 % estipulat en l'apartat anterior amb dues excepcions:

4.1. Si la persona ha ocupat durant l'any objecte d'avaluació un lloc de treball durant més del 30 % dels temps i aquest coincideix amb el lloc que ocupa en el moment en què es realitza l'avaluació, s'ha de triar aquest lloc com a referent per realitzar l'avaluació, malgrat que no sigui el que ha ocupat més temps durant el període que s'avalua.

4.2. En el cas que l'ocupació del lloc actual no arribi al 30 % durant el període objecte d'avaluació, la persona ha de ser avaluada per dos superiors jeràrquics: l'actual i el que més temps ho va ser durant el període que s'ha d'avaluar. La puntuació resultant serà la mitjana ponderada segons el temps d'ocupació de cadascun dels dos llocs de treball.

5. Com a norma general, l'entrevista l'ha de fer la persona que exerceix com a superior jeràrquica en el moment en què es du a terme l'avaluació, excepte en el cas que aquesta persona no hagi exercit com a tal durant l'any objecte d'avaluació. En aquest cas, l'entrevista l'ha de realitzar la persona superior jeràrquica que hagi estat definida per avaluar-la en aplicació del criteri del punt 4 d'aquest apartat.

6. De les avaluacions realitzades sortiran dues puntuacions: una referida a la valoració del personal superior jeràrquic i l'altra resultant de calcular la mitjana de les valoracions del personal subordinat i/o col·laborador. Amb aquestes dues puntuacions s'ha de fer la mitjana per obtenir la puntuació final. Aquestes puntuacions sempre han d'anar referides a cada una de les competències avaluades.

7. Els alts càrrecs avaluaran exclusivament el personal que presti serveis sota la seva dependència directa i/o que no tingui un altre superior jeràrquic que ho pugui fer.

## **10. Procés d'avaluació**

1. L'avaluació de competències referida a un any s'ha de dur a terme, amb caràcter general, durant el primer trimestre de l'any següent al període que s'avalua. Aquest procés està format per tres avaluacions: l'autoavaluació, l'avaluació del superior jeràrquic i l'avaluació de tres persones subordinades o col·laboradores.

2. L'autoavaluació s'ha d'enviar a la direcció general competent en matèria de funció pública abans del 31 de març, mitjançant el model normalitzat de full d'autoavaluació (*qüestionari 1 o 2, segons el cas*).

3. L'avaluació realitzada pel personal subordinat i/o col·laborador, segons el cas, s'ha de realitzar d'acord amb el següent procediment:

3.1. La direcció general competent en matèria de funció pública ha de seleccionar, de forma aleatòria, tres persones que formin part de la mateixa unitat d'avaluació de la persona que ha de ser avaluada. Les persones seleccionades rebran el qüestionari d'avaluació, amb les dades de les persones a les quals han d'avaluar en qualitat de personal subordinat i/o col·laborador.

AGE | 52





E | 52

En aquest procés d'avaluació s'ha de respectar en tot moment l'anonimat de les persones seleccionades per avaluar.

3.2. Aquest full d'avaluació, una vegada emplenat anònimament, s'ha d'enviar a la direcció general competent en matèria de funció pública abans del dia 31 de març.

4. Abans de l'1 de març de cada any, la direcció general competent en matèria de funció pública informarà tot el personal del nom de les persones que hauran d'avaluar-les en qualitat de superior jeràrquic. Així mateix, el personal ha de ser informat de qualsevol canvi respecte de la comunicació realitzada. El personal superior jeràrquic ha de realitzar la seva valoració mitjançant el qüestionari d'avaluació corresponent (annex 1 o 2) i també l'ha de remetre a la direcció general competent en matèria de funció pública abans del 31 de març.

5. Una vegada rebudes les avaluacions dels punts 2, 3 i 4, i abans del 30 d'abril, la direcció general competent en matèria de funció pública ha de confeccionar l'informe provisional d'avaluació de competències individual de l'annex 3, amb la mitjana de les dues categories de puntuacions atorgades per a cada competència (superior jeràrquic i personal subordinat i/o col·laborador) i l'ha de remetre a la persona superior jeràrquica responsable de l'avaluació, perquè el comuniqui a la persona avaluada mitjançant una entrevista personal. Una vegada finalitzada l'entrevista, si la persona avaluada no està conforme amb les puntuacions atorgades podrà presentar al·legacions a la Comissió de Seguiment del Sistema d'Avaluació de Competències, mitjançant el model d'al·legacions de l'annex 3, en un termini màxim de 10 dies hàbils des de la realització de l'entrevista.

6. En el cas que no es presentin al·legacions, la persona responsable de l'avaluació ha de signar l'informe provisional perquè es converteixi en l'informe d'avaluació definitiu.

7. Si s'han formulat al·legacions a l'informe d'avaluació provisional, la Comissió de Seguiment del Sistema d'Avaluació de Competències ha de realitzar les actuacions que consideri oportunes per recaptar la informació que permeti redactar un informe amb les conclusions que constituïran la base per a la redacció de l'informe definitiu de l'avaluació.

8. Abans del 31 de maig s'han de remetre els informes d'avaluació definitius a la direcció general competent en matèria de funció pública, així com a la persona avaluada.

9. Sempre que sigui possible, els qüestionaris d'avaluació s'hauran d'emplenar telemàticament, a través del Portal del Personal, per agilitzar el procés i facilitar l'accés de les persones a tota la informació generada, a la vegada que s'assegura la màxima confidencialitat i la transparència del procediment.

AGE | 52





E | 52

### ANNEX 2 Qüestionari 1 per a persones amb funcions directives

Autoavaluació		Superior jeràrquic/a		Col·laborador/a		Subordinat/da	
---------------	--	----------------------	--	-----------------	--	---------------	--

Nom de la persona avaluada: \_\_\_\_\_

Data avaluació: \_\_\_\_\_ Conselleria o organisme: \_\_\_\_\_

**1. Treballar en equip:** és la capacitat de fomentar un ambient de col·laboració, comunicació i confiança entre els membres de l'equip

<b>Conductes associades</b>	<i>Molt millorable</i>	<i>Bastant millorable</i>	<i>Alguna cosa millorable</i>	<i>Adequat</i>	<i>Bastant adequat</i>	<i>Molt adequat</i>	<i>No es pot avaluar (explicar a observ.)</i>
1.1 Comparteix informació							
1.2 Ofereix la seva ajuda o orientació quan algú de l'equip la precisa							
1.3 Escolta i comprèn les necessitats dels membres de l'equip							
1.4 Cerca els moments oportuns per dir les coses							
1.5 Fomenta la companyonia i afavoreix un ambient de treball adequat							
1.6 Defensa i recolza als membres del seu equip							
1.7 Afavoreix la participació							
1.8 Transmet clarament els objectius i les responsabilitats als membres de l'equip							
1.9 Delega responsabilitat en els membres de l'equip							

AGE | 52



E | 52

**2. Adaptabilitat/flexibilitat:** és la capacitat de modificar el comportament i adaptar-se a diferents situacions i persones de forma ràpida i adequada

<b>Conductes associades</b>	<i>Molt millorable</i>	<i>Bastant millorable</i>	<i>Alguna cosa millorable</i>	<i>Adequat</i>	<i>Bastant adequat</i>	<i>Molt adequat</i>	<i>No es pot avaluar (explicar a observ.)</i>
2.1 Té una actitud positiva davant els canvis							
2.2 Inverteix temps per explicar els canvis a l'equip							
2.3 S'adapta de manera favorable a nous procediments i eines de treball							
2.4 Coopera en la implantació de nous objectius, procediments i eines							
2.5 Soluciona ràpidament els incidents o problemes que puguin sorgir							

**3. Compromís/implicació:** sentir com a propis els objectius de l'Organització. Recolzar i instrumentar decisions, compromís amb l'assoliment dels objectius comuns. Complir amb els compromisos

<b>Conductes associades</b>	<i>Molt millorable</i>	<i>Bastant millorable</i>	<i>Alguna cosa millorable</i>	<i>Adequat</i>	<i>Bastant adequat</i>	<i>Molt adequat</i>	<i>No es pot avaluar (explicar a observ.)</i>
3.1 És puntual quan se'l requereix o se'l convoca per algun assumpte de treball							
3.2 Es manté actualitzat per							

AGE | 52





E | 52

millorar el seu compliment							
3.3 Dedicar el temps necessari quan les circumstàncies ho requereixen							
3.4 Participa en les reunions, sessions, grups de treball, etc.							
3.5 Col·labora quan la situació ho precisa							
3.6 Aporta propostes per millorar processos o mètodes de treball							

**4. Orientació als resultats:** preocupació per un nivell de treball alt i de qualitat (en el temps previst) i amb independència dels obstacles que es plantegin

<b>Conductes associades</b>	<i>Molt millorable</i>	<i>Bastant millorable</i>	<i>Alguna cosa millorable</i>	<i>Adequat</i>	<i>Bastant adequat</i>	<i>Molt adequat</i>	<i>No es pot avaluar (explicar a observ.)</i>
4.1 Aconsegueix els objectius en el termini previst							
4.2 Fixa objectius per al servei realistes i mesurables							
4.3 És perseverant en l'abast dels objectius							
4.4 Optimitza els recursos disponibles							
4.5 Analitza anualment els resultats del servei i estableix accions de millora							

AGE | 52





E | 52

4.6 Davant un increment puntual de treball o situació d'urgència manté un bon nivell d'execució							
4.7 Segueix els procediments establerts							
4.8 Realitza el seguiment de les mesures de prevenció de riscos laborals							

**5. Orientació a la ciutadania:** es refereix a anteposar les necessitats de la ciutadania o de la persona destinatària dels productes o serveis i les seves expectatives a qualsevol altra consideració o interès

<b>Conductes associades</b>	<i>Molt millorable</i>	<i>Bastant millorable</i>	<i>Alguna cosa millorable</i>	<i>Adequat</i>	<i>Bastant adequat</i>	<i>Molt adequat</i>	<i>No es pot avaluar (explicar a observ.)</i>
5.1 Protegeix la confidencialitat de la informació proporcionada i preserva la intimitat							
5.2 Demostra un tracte amable i cordial amb les persones usuàries dels serveis							
5.3 Fa tot el que està al seu abast per satisfer les necessitats de les persones usuàries o interlocutores							
5.4 Entén els ciutadans i ciutadanes i sap posar-se en el seu lloc i mostrar							

AGE | 52





E | 52

empatia							
5.5 Disposa d'habilitats comunicatives adequades							
5.6 Coneix i respecta els drets dels usuaris i usuàries							

**6. Habilitats directives:** és la capacitat d'orientar/dirigir l'actuació d'un equip de treball, tot tenint en compte la missió, visió i valors de l'Organització

<b>Conductes associades</b>	<i>Molt millorable</i>	<i>Bastant millorable</i>	<i>Alguna cosa millorable</i>	<i>Adequat</i>	<i>Bastant adequat</i>	<i>Molt adequat</i>	<i>No es pot avaluar (explicar a observ.)</i>
6.1 Afronta els conflictes en lloc d'evitar-los o camuflar-los							
6.2 És accessible							
6.3 Adapta el llenguatge a la persona o persones que té davant							
6.4 Sap dir <i>no</i> quan és necessari							
6.5 Accepta la seva responsabilitat quan es produeixen errades							
6.6 Transmet credibilitat i confiança							
6.7 Reconeix el treball ben fet o l'esforç de les persones que té al seu càrrec							
6.8 Pren decisions							
6.9 S'expressa de forma honesta i constructiva basant-se en							

AGE | 52







E | 52

fets							
6.10 Cerca el consens quan la situació ho precisa (proposa solucions mútuament satisfactòries)							

### Observacions a l'avaluació realitzada

*(Expliqueu els motius pels quals no s'han avaluat algunes conductes)*

AGE | 52





E | 52

### Qüestionari 2 per a persones sense funcions directives

Autoavaluació		Superior jeràrquic/a		Col·laborador/a		Subordinat/da
---------------	--	----------------------	--	-----------------	--	---------------

Nom de la persona avaluada: \_\_\_\_\_

Data avaluació: \_\_\_\_\_ Conselleria o organisme: \_\_\_\_\_

**1. Treballar en equip:** participar amb altres persones propiciant la col·laboració necessària per a la consecució d'objectius comuns, tot subordinant els interessos individuals

<b>Conductes associades</b>	<i>Molt millorable</i>	<i>Bastant millorable</i>	<i>Alguna cosa millorable</i>	<i>Adequat</i>	<i>Bastant adequat</i>	<i>Molt adequat</i>	<i>No es pot avaluar (explicar a observ.)</i>
1.1 Comparteix informació							
1.2 Ofereix la seva ajuda a companys/es i caps quan la precisen							
1.3 Escolta i comprèn les necessitats dels membres de l'equip							
1.4 Fomenta la companyonia i afavoreix un ambient de treball adequat							
1.5 Participa activament en l'equip							
1.6 Realitza el treball que li correspon per no sobrecarregar als seus companys/es							
1.7 Dona suport a les decisions de l'equip							

http://www.caib.es/eboibfront/pdf/ca/2017/141/994536



AGE | 52

E | 52

**2. Adaptabilitat/flexibilitat:** és la capacitat de modificar el comportament i adaptar-se a diferents situacions i persones de forma ràpida i adequada

<b>Conductes associades</b>	<i>Molt millorable</i>	<i>Bastant millorable</i>	<i>Alguna cosa millorable</i>	<i>Adequat</i>	<i>Bastant adequat</i>	<i>Molt adequat</i>	<i>No es pot avaluar (explicar a observ.)</i>
2.1 Té una actitud positiva davant els canvis							
2.2 Modifica la seva conducta davant l'orientació del o la cap i dels companys/es							
2.3 Soluciona ràpidament els incidents que puguin sorgir durant el desenvolupament del treball							
2.4 S'adapta amb rapidesa a altres tasques, procediments o situacions noves							

**3. Compromís/implicació:** és la capacitat de donar suport i instrumentar decisions, compromís amb l'assoliment dels objectius comuns. Complir els compromisos.

<b>Conductes associades</b>	<i>Molt millorable</i>	<i>Bastant millorable</i>	<i>Alguna cosa millorable</i>	<i>Adequat</i>	<i>Bastant adequat</i>	<i>Molt adequat</i>	<i>No es pot avaluar (explicar a observ.)</i>
3.1 És puntual quan se'l convoca a reunions de treball							
3.2 Es manté actualitzat							

AGE | 52





E | 52

per millorar el seu acompliment							
3.3 Quan es produeixen increments puntuals de treball acaba la tasca encomanada							
3.4 Participa en les reunions, sessions, grups de treball, etc.							
3.5 Col·labora quan la situació ho precisa							
3.6 Aporta propostes per millorar processos o mètodes de treball							

**4. Orientació als resultats:** preocupació per un nivell de treball alt i de qualitat (en el temps previst) i amb independència dels obstacles que es plantegin

<b>Conductes associades</b>	<i>Molt millorable</i>	<i>Bastant millorable</i>	<i>Alguna cosa millorable</i>	<i>Adequat</i>	<i>Bastant adequat</i>	<i>Molt adequat</i>	<i>No es pot avaluar (explicar a observ.)</i>
4.1 Duu a terme les seves funcions o activitats en el termini previst							
4.2 És perseverant en l'abast dels objectius							
4.3 Optimitza els recursos disponibles							

AGE | 52





E | 52

4.4 Davant un increment puntual de treball o situació d'urgència manté un bon nivell d'execució							
4.5 Segueix els procediments establerts							
4.6 Duu a terme les mesures de prevenció de riscos laborals pròpies del lloc							

**5. Orientació a la ciutadania:** es refereix a anteposar les necessitats de la ciutadania o de la persona destinatària dels productes o serveis i les seves expectatives a qualsevol altra consideració o interès

<b>Conductes associades</b>	<i>Molt millorable</i>	<i>Bastant millorable</i>	<i>Alguna cosa millorable</i>	<i>Adequat</i>	<i>Bastant adequat</i>	<i>Molt adequat</i>	<i>No es pot avaluar (explicar a observ.)</i>
5.1 Protegeix la confidencialitat de la informació proporcionada, i preserva la intimitat							
5.2 Demostra un tracte amable i cordial amb les persones usuàries dels serveis							
5.3 Fa tot el que està al seu abast per satisfer les necessitats de les persones usuàries o interlocutores							

AGE | 52





E | 52

5.4 Entén els ciutadans i ciutadanes i sap posar-se en el seu lloc i mostrar empatia							
5.5 Disposa d'habilitats comunicatives adequades							
5.6 Coneix i respecta els drets dels usuaris i usuàries							

### Observacions a l'avaluació realitzada

*(Expliqueu els motius pels quals no s'han avaluat algunes conductes)*

AGE | 52





E | 52

### ANNEX 3 Informe d'avaluació de competències individual

Nom i llinatges de la persona avaluada: \_\_\_\_\_

DNI: \_\_\_\_\_

Competències	Autoavaluació (1)	Avaluació superior jeràrquic/a (2)	Mitjana avaluació personal subordinat i/o col·laborador (3)	Mitjana avaluacions (2) i (3)
1.				
2.				
3.				
4.				
5.				
6.				
Valoració mitjana de totes les competències:				

Observacions fetes en les diferents avaluacions realitzades:

---



---



---



---



---



---

(indiqueu en el revers les accions proposades per al desenvolupament professional)

Data:

Signatura persona avaluada

Signatura persona avaluadora

S'han presentat al·legacions   SÍ NO \_\_\_\_\_ Data de les al·legacions:

Conclusions de l'informe de resolució d'al·legacions

AGE | 52





E | 52

<i>Competències que cal potenciar</i>	<i>Objectiu (què volem aconseguir)</i>	<i>Accions per aconseguir l'objectiu</i>

Data: \_\_\_\_\_

Data de seguiment proposada: \_\_\_\_\_

*Signatura persona avaluada*

*Signatura persona superior jeràrquica*

AGE | 52







E | 52

### Model d'al·legacions formulades per la persona avaluada a l'informe provisional d'Avaluació de competències professionals

Nom i llinatges \_\_\_\_\_ DNI \_\_\_\_\_

EXPÒS:

1. Que he estat informat per \_\_\_\_\_ en l'entrevista, efectuada el dia \_\_\_\_\_ dels resultats de l'informe provisional d'avaluació de competències.
2. Que estic en desacord amb la puntuació que se m'ha atorgat en aquest informe pels següents motius:

---

---

---

---

---

SOL·LICIT:

Que es revisi l'avaluació efectuada abans de elevar a definitiu l'informe provisional.

*Documentació que s'aporta:*

- 1.
- 2.
- 3.
- 4.
- 5.

\_\_\_\_\_, \_\_ de \_\_\_\_\_ de 20

*(signatura)*

Comissió de Seguiment del Sistema d'Avaluació de Competències Professionals

AGE | 52



E | 52

**ANNEX 4**  
**Barem puntuació avaluació de les competències**

La valoració de les competències s'ha de fer aplicant els qüestionaris de l'annex 2 i segons el nivell assolit per a cada una de les conductes especificades s'han d'adjudicar les següents puntuacions:

<i>Nivells d'assoliment de la competència</i>	<i>Punts</i>
Nivell 1 (molt millorable)	1
Nivell 2 (bastant millorable)	2
Nivell 3 (alguna cosa millorable)	3
Nivell 4 (adequat)	4
Nivell 5 (bastant adequat)	5
Nivell 6 (molt adequat)	6

**Nota:** A l'efecte de l'avaluació de les competències professionals s'entendrà superada aquesta si la persona avaluada obté una puntuació superior a 3 punts de mitjana, sempre que no obtingui menys de 2 punts en cap de les competències avaluades.

