



UNITAT 1

Guia per a l'avaluació de competències en els serveis generals de l'Administració de la comunitat autònoma de les Illes Balears

CONTINGUTS

1. Introducció
2. Àmbit d'aplicació
3. Marc legal
4. Marc conceptual
5. Les competències professionals
6. Els actors del sistema
7. La Comissió de Seguiment del Sistema d'Avaluació de Competències Professionals
8. Abans de començar a avaluar
9. Criteris per desenvolupar el procés d'avaluació
10. El procés d'avaluació

Annex I: Qüestionaris d'avaluació de competències professionals

Annex II: Anàlisi dels comportaments associats a cada una de les competències del personal de nivell 26 o superior amb personal a càrrec.

Annex III: Anàlisi dels comportaments associats a cada una de les competències del personal sense funcions directives.

Annex IV: Respostes a preguntes freqüents (PMF)



Autor/a: Bienvenida Villalobos Roig

Data d'actualització: febrer de 2022

Aquesta obra es difon mitjançant la llicència [Creative Commons Reconocimiento-NoComercial-CompartirIgual 4.0 Internacional License](https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/).

1. Introducció

El sistema d'avaluació de competències que us presentam en aquest document es fonamenta en l'avaluació de les conductes professionals relacionades amb les competències necessàries per desenvolupar les vostres funcions.

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 convenients 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 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 avaluat.

2. Àmbit d'aplicació

Aquest sistema d'avaluació s'aplica, a l'àmbit d'administració de serveis generals:

- Al personal funcionari que presta serveis a l'Administració de la Comunitat Autònoma de les Illes Balears, als seus organismes autònoms i en la resta d'ens del sector públic autonòmic.
- Al personal laboral que presta serveis a l'Administració de la Comunitat Autònoma de les Illes Balears i als seus organismes autònoms.

3. Marc legal

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.

Mitjançant Acord del Consell de Govern de 17 de novembre de 2017, es va aprovar el sistema d'avaluació de competències professionals que s'ha d'aplicar al personal funcionari i laboral de serveis generals.

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.

El sistema d'avaluació que us presentam es fonamenta en la tècnica 360°, 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 autovaloració. En segon lloc, és avaluada des de la percepció del personal a càrrec 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 a càrrec 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 a càrrec 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, les avaluacions d'aquest personal es prioritzaran en relació a les avaluacions del personal col·laborador.

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.

5. Les competències professionals

El model aprovat per l'Acord de Consell de Govern de 17 de novembre de 2017 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*.

En l'**annex I** trobareu els dos qüestionaris de competències i en l'**annex II** el detall de les competències i les conductes associades.

6. Els actors del sistema

En el sistema d'avaluació 360° de competències professionals hi participam tots com a avaluats i com a avaluadors segons els rols següents:

Personal superior jeràrquic: Són les persones que ocupen un lloc de treball de nivell 26 o superior i, a més, tenen personal a càrrec. Sempre ha d'avaluar la persona jeràrquica més immediata i així s'ha d'establir en la unitat d'avaluació corresponent. 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

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

Personal a càrrec: 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 l'apartat 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.

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

Aquesta Comissió es crea amb l'objectiu de realitzar el seguiment del procés i de millorar el sistema d'avaluació.

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.

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.

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.

Podeu consultar la composició de la Comissió en el següent enllaç (https://www.caib.es/sites/avaluacio360/ca/1_composicia/) i els principals acords que s'han pres des de la seva constitució aquí (https://www.caib.es/sites/avaluacio360/ca/3_sessions/)

8. Abans de començar a avaluar

8.1. Establir i validar les unitats d'avaluació

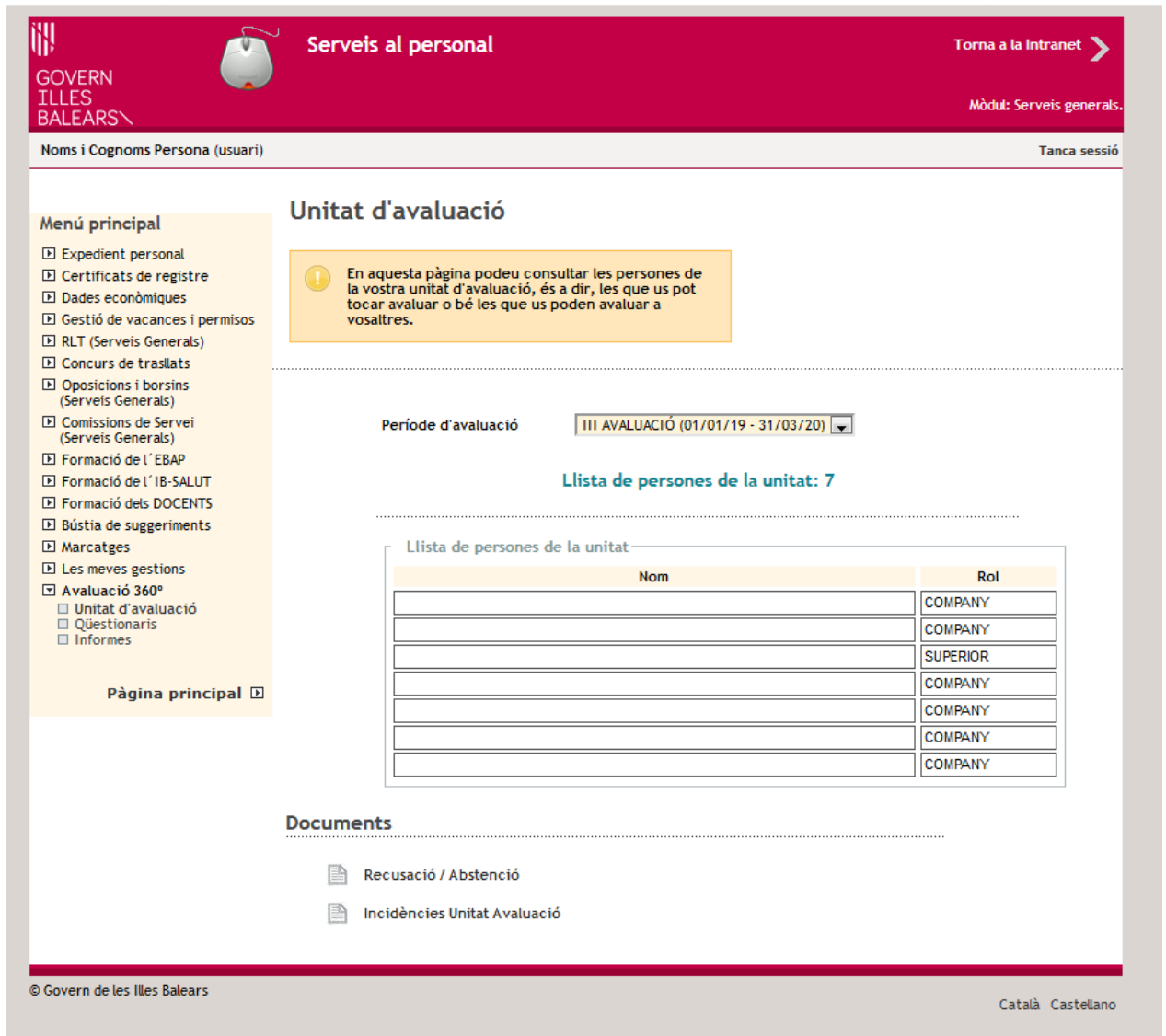
Abans de començar cada procés d'avaluació, s'han de revisar i validar les unitats d'avaluació de cada conselleria o organisme. Aquestes unitats estaran definides per a cada lloc de treball i estaran formades pels llocs de treball que tenen relació laboral amb aquest. Per a cada un dels llocs de treball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

Prèviament a iniciar una nova avaluació s'han de revisar les unitats i actualitzar-les, ja que pot haver canvis en la Relació de llocs de treball que necessiten ser reflectits en les unitats d'avaluació corresponents.

Amb caràcter general, l'avaluació de competències referida a un any es durà a terme 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 a càrrec o col·laboradores.

És molt important que comproveu que teniu una persona assignada amb el rol de superior en la vostra unitat i que totes les persones que hi apareixen han tengut relació laboral amb vosaltres durant el període avaluable. Del contrari cal que ho comuniqueu a la vostra unitat de personal.

A continuació trobareu la pantalla que veureu quan faceu la consulta de la vostra unitat d'avaluació, en el cas que tingueu la consideració de personal avaluable, segons els criteris que estableix l'Acord de Consell de Govern.



The screenshot shows the 'Serveis al personal' web application. At the top, there is a red header with the GOVERN ILLES BALEARS logo, a mouse cursor icon, the title 'Serveis al personal', and a 'Torna a la Intranet' link. Below the header, the user is logged in as 'Noms i Cognoms Persona (usuari)' and there is a 'Tanca sessió' link. The main content area is titled 'Unitat d'avaluació'. On the left, there is a 'Menú principal' with various navigation options, including 'Avaluació 360°' which is expanded to show 'Unitat d'avaluació', 'Qüestionaris', and 'Informes'. The main content area features a yellow information box stating: 'En aquesta pàgina podeu consultar les persones de la vostra unitat d'avaluació, és a dir, les que us pot tocar avaluar o bé les que us poden avaluar a vosaltres.' Below this, there is a dropdown menu for 'Període d'avaluació' set to 'III AVALUACIÓ (01/01/19 - 31/03/20)'. The page indicates 'Llista de persones de la unitat: 7'. A table titled 'Llista de persones de la unitat' displays the following data:

Nom	Rol
	COMPANY
	COMPANY
	SUPERIOR
	COMPANY
	COMPANY
	COMPANY
	COMPANY

Below the table, there is a 'Documents' section with two links: 'Recusació / Abstenció' and 'Incidències Unitat Avaluació'. At the bottom of the page, there is a footer with '© Govern de les Illes Balears' and 'Català Castellano'.

Com podeu apreciar, en aquesta mateixa pàgina teniu els documents per comunicar les incidències que pugueu apreciar en la composició de la vostra unitat d'avaluació i també, en el cas que concorri alguna de les causes d'abstenció/recusació dels articles 23 i 24 de la Llei 40/2015, d'1 d'octubre, de règim jurídic del sector públic, teniu a la vostra disposició el formulari que heu d'emplenar i tramitar.

8.2. Personal avaluable

8.2.1. Perquè una persona pugui participar en el sistema d'avaluació, la qual cosa implica fer totes les activitats previstes en aquesta Resolució, és necessari que hagi prestat serveis efectius en el mateix lloc de treball de manera continuada o discontinuada durant almenys el 30 % del temps del període avaluable i que es trobi en situació administrativa de servei actiu en el moment de la publicació de les unitats d'avaluació en el Portal de Serveis al Personal.

8.2.2. Pel que fa a l'apartat anterior, s'ha de tenir en compte que les situacions de baixa



maternal o paternal, incapacitat temporal, comissió de serveis externa, llicència per assumptes propis i llicència especial per assumptes propis tenen la consideració de servei actiu.

8.2.3. D'altra banda, el personal que en el moment de la publicació en el Portal de Serveis al Personal de les persones que formen part de les unitats d'avaluació es trobi en alguna de les situacions següents: situació d'excedència amb reserva de lloc de treball; excedència voluntària especial regulada en el Decret 5/2012, i serveis especials o excedència forçosa laboral, també es consideren avaluable si compleixen el 30 % estipulat en l'apartat 2.1.

8.2.4. En els casos que la persona hagi treballat de manera continuada o discontinuada durant almenys el 30 % del període avaluable i es trobi en alguna de les situacions detallades en els apartats 8.2.2 i 8.2.3, la seva participació en aquest procés d'avaluació serà voluntària. En el cas de decidir no participar-hi, ha de comunicar la seva renúncia emplenant i registrant l'imprès accessible a través del Portal de Serveis al Personal i del microlloc del sistema d'avaluació de competències professionals.

9. Criteris per desenvolupar el procés d'avaluació

9.1. Com a norma general, en el cas que una persona hagi ocupat diferents llocs de treball durant el període avaluable, ha de ser avaluada en el darrer lloc ocupat, sempre que aquesta ocupació superi el 30 % del temps del període avaluable.

9.2. L'equip FIOP (Formació per a la Integració a l'Ocupació Pública) de l'Escola Balear d'Administració Pública ha de donar suport i orientació als processos d'avaluació en els quals participin persones amb discapacitat intel·lectual o sordesa prelocutiva, corresponents a la reserva d'accés del 2 %.

9.3. Cada conducta s'ha de valorar amb una puntuació màxima de 6 punts i una puntuació mínima d'1 punt, segons el barem que figura com a annex 4 dels acords reguladors del sistema d'avaluació, que especifica que s'entén superada l'avaluació quan la persona avaluada obté una puntuació superior a 3 punts de mitjana, sempre que no obtengui menys de 2 punts en cap de les competències avaluades. Quan la persona que faci l'avaluació no disposi d'informació suficient sobre la conducta que ha de valorar, ha de marcar l'opció «No es pot avaluar».

9.4. El procés d'avaluació ha de respectar en tot moment l'anonimat de les persones seleccionades per avaluar, sens perjudici de les excepcions que s'estableixen en l'apartat 7.2 de l'Acord de Consell de Govern que aprova i regula el sistema.

9.5. Sempre que sigui possible, cada persona ha de rebre cinc avaluacions en qualitat de personal a càrrec o col·laborador. Posteriorment, el sistema informàtic ha de seleccionar aleatòriament els tres qüestionaris necessaris per elaborar l'informe d'avaluació, aplicant abans de la selecció els criteris següents:

a) S'han d'eliminar els qüestionaris que estiguin sense emplenar, els que s'hagin emplenat amb l'opció «No es pot avaluar» i els que tinguin una combinació d'ambdues condicions, és a dir, una part sense emplenar i l'altra emplenada amb l'opció «No es pot avaluar».

b) S'han d'eliminar també els qüestionaris que no arribin al 70 % de les conductes avaluades.

c) S'han de prioritzar les avaluacions del personal a càrrec sobre les avaluacions del personal col·laborador, tal com estableix el punt 2 de l'apartat 7 dels acords reguladors del sistema d'avaluació.

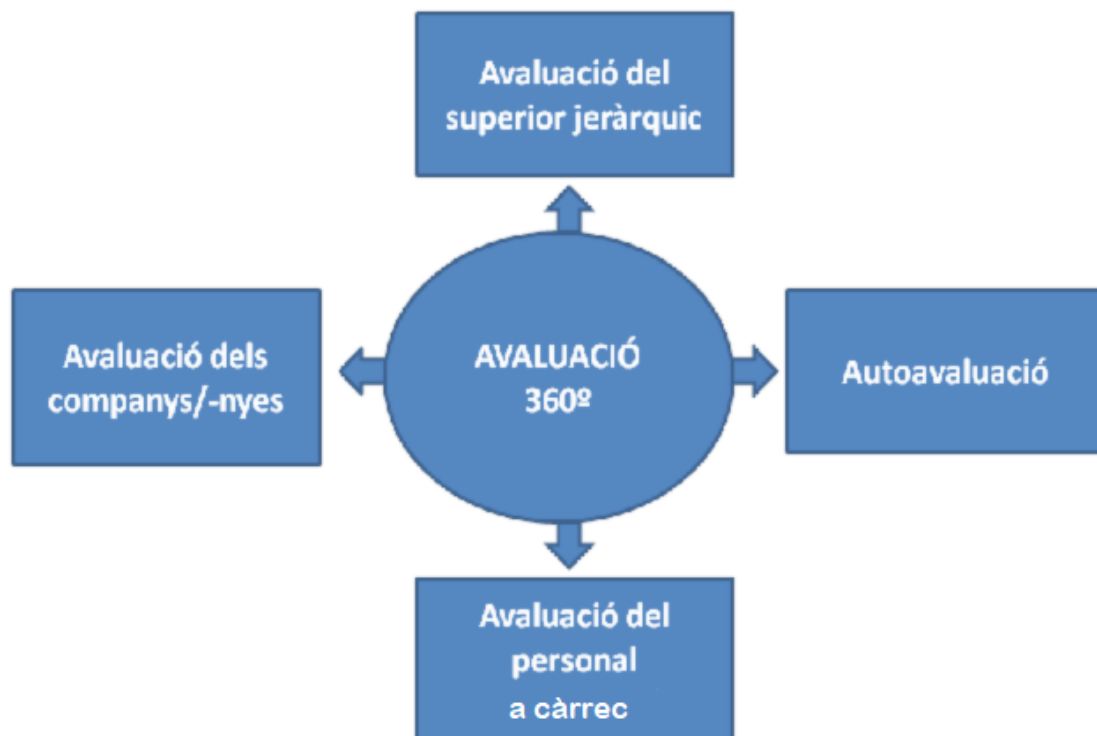
9.6. La validesa dels informes es determina pel que s'estableix a continuació:

a) Els informes de les persones que han superat l'avaluació tinguin o no totes les valoracions previstes en el sistema d'avaluació es consideren vàlids sempre que hi hagi com a mínim una avaluació, bé la del personal superior jeràrquic o bé la d'alguna de les persones a càrrec o col·laboradors.

b) Pel que fa a les persones que no han superat l'avaluació, perquè el seu informe tengui validesa ha de disposar de l'avaluació de la persona superior jeràrquica sempre, a més de l'avaluació de tres persones en qualitat de personal a càrrec o col·laborador. Només en el cas que la seva unitat d'avaluació pel que fa al personal a càrrec o col·laborador no arribi a les tres persones, el seu informe serà vàlid si han fet l'avaluació tots els membres de la unitat.

10. El procés d'avaluació

El procés d'avaluació consta de les següents avaluacions:



1. Autoavaluació.
2. Avaluació de la persona superior jeràrquica.
3. Avaluació dels companys i companyes.
4. Avaluació del personal a càrrec.

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.

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 a càrrec i/o col·laborador, atès que l'autoavaluació no computa. 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.

Els resultats de l'avaluació s'han de comunicar a la persona avaluada mitjançant una entrevista personal.

Com a norma general, l'entrevista l'ha de fer la persona que figura com a superior jeràrquica en la unitat d'avaluació, no obstant això, si en el moment de fer l'entrevista la persona superior jeràrquica que va realitzar l'avaluació ha deixat d'ocupar el seu lloc de feina o es troba gaudint d'una llicència o en alguna altra circumstància que li impedeixi complir aquesta obligació, haurà de realitzar l'entrevista la persona que l'hagi substituïda.

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, en un termini màxim de 10 dies hàbils des de la realització de l'entrevista. En el cas que en la data de finalització de la fase per fer les entrevistes la persona no hagi estat entrevistada i estigui en desacord amb el seu informe, el termini per presentar les seves al·legacions serà de 10 dies a comptar des de la finalització d'aquesta fase.

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.

Una vegada informades les al·legacions presentades a l'informe d'avaluació provisional o, si no se'n presenten, una vegada finalitzat el termini per presentar-les, la consellera competent en matèria de funció pública ha de dictar una resolució que finalitzi el procediment i posi a disposició de les persones avaluades els informes d'avaluació definitius.

La Direcció General de Funció Pública i Administracions Públiques podrà dur a terme auditories internes per comprovar si les avaluacions s'han realitzat de forma seriosa, posant esment i bona fe en la valoració atorgada.

Annex I: Qüestionaris d'avaluació de competències professionals

Qüestionari 1 per a persones amb funcions directives

Autoavaluació		Superior/a jeràrquic/a		Col·laborador/a		Personal a càrrec	
---------------	--	------------------------	--	-----------------	--	-------------------	--

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.

Conductes associades:	Molt millorable	Bastant millorable	Alguna cosa millorable	Adequat	Bastant adequat	Molt adequat	No es pot avaluar (explicar a observ.)
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 els membres del seu equip i els recolza.							
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.

Conductes associades:	Molt millorable	Bastant millorable	Alguna cosa millorable	Adequat	Bastant adequat	Molt adequat	No es pot avaluar (explicar a observ.)
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 Cooperava en la implantació de nous objectius, procediments i eines.							
2.5 Soluciona ràpidament els incidents o problemes que puguin sorgir.							



Guia per a l'avaluació de competències en els serveis generals de l'Administració de la comunitat autònoma de les Illes Balears

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.							
Conductes associades:	Molt millorable	Bastant millorable	Alguna cosa millorable	Adequat	Bastant adequat	Molt adequat	No es pot avaluar <i>(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 Dedica 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.							
Conductes associades:	Molt millorable	Bastant millorable	Alguna cosa millorable	Adequat	Bastant adequat	Molt adequat	No es pot avaluar <i>(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.							



Guia per a l'avaluació de competències en els serveis generals de l'Administració de la comunitat autònoma de les Illes Balears

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.							
Conductes associades:	Molt millorable	Bastant millorable	Alguna cosa millorable	Adequat	Bastant adequat	Molt adequat	No es pot avaluar (<i>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 dels interlocutors i 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.							
Conductes associades:	Molt millorable	Bastant millorable	Alguna cosa millorable	Adequat	Bastant adequat	Molt adequat	No es pot avaluar (<i>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:

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

Qüestionari 2 per a persones sense funcions directives

Autoavaluació		Superior/a jeràrquic/a		Col·laborador/a		Personal a càrrec	
---------------	--	------------------------	--	-----------------	--	-------------------	--

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; es subordinen els interessos individuals

Conductes associades:	Molt millorable	Bastant millorable	Alguna cosa millorable	Adequat	Bastant adequat	Molt adequat	No es pot avaluar (explicar a observ.)
1.1 Comparteix informació.							
1.2 Ofereix la seva ajuda a companys/es i superiors 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.

Conductes associades:	Molt millorable	Bastant millorable	Alguna cosa millorable	Adequat	Bastant adequat	Molt adequat	No es pot avaluar (explicar a observ.)
2.1 Té una actitud positiva davant els canvis.							
2.2 Modifica la seva conducta davant l'orientació del seu responsable i/o 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.							
Conductes associades:	Molt millorable	Bastant millorable	Alguna cosa millorable	Adequat	Bastant adequat	Molt adequat	No es pot avaluar (explicar a observ.)
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.							
Conductes associades:	Molt millorable	Bastant millorable	Alguna cosa millorable	Adequat	Bastant adequat	Molt adequat	No es pot avaluar (explicar a observ.)
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.							



Guia per a l'avaluació de competències en els serveis generals de l'Administració de la comunitat autònoma de les Illes Balears

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.

Conductes associades:	Molt millorable	Bastant millorable	Alguna cosa millorable	Adequat	Bastant adequat	Molt adequat	No es pot avaluar (<i>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 dels interlocutors i 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:

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

Annex II: Anàlisi dels comportaments associats a cada una de les competències del personal de nivell 26 o superior amb personal a càrrec

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

1.1 Comparteix informació. Els i les caps que comparteixen informació es caracteritzen per comunicar periòdicament al seu personal les novetats normatives, procedimentals, o de qualsevol tipus, sempre que estiguin relacionades amb les matèries en què és competent el servei o departament o puguin afectar a la feina de l'equip.

1.2 Ofereix la seva ajuda o orientació quan algú de l'equip la precisa. Aquesta conducta és refereix a què quan alguna persona de l'equip fa saber al seu cap o a la seva cap que té una necessitat en relació al treball que desenvolupa, aquest o aquesta li ofereix ajuda o l'orienta perquè pugui fer front a la necessitat plantejada.

1.3 Escolta i comprèn les necessitats dels membres de l'equip. Fa referència a la capacitat d'escolta activa i de comprensió real que té el o la cap amb el seu personal. Valora si la persona es sent escoltada i compresa per la persona que fa de superior jeràrquica en el sentit que demostra que és conscient del que precisen les persones en relació amb les tasques que desenvolupen.

1.4 Cerca els moments oportuns per dir les coses. Es refereix a que la persona avaluada diu les coses en el moment oportú i no realitza cap tipus d'observació sobre la conducta professional en llocs o moments inoportuns, bé perquè hagi presents altres persones o bé per trobar-se en llocs de pas o comuns, per exemple.

1.5 Fomenta la companyonia i afavoreix un ambient de treball adequat. De les decisions que pren el o la cap i de les orientacions que dona al respecte de com l'equip ha de fer la feina, es desprèn un bon ambient de treball, en el sentit que fomenta el treball en equip i la col·laboració entre tots els membres.

1.6 Defensa els membres del seu equip i els recolza. La persona superior jeràrquica es preocupa i dona suport al seu personal, en el sentit de defensar la seva feina, assumint la seva responsabilitat de direcció i gestió de l'equip.

1.7 Afavoreix la participació. La persona avaluada demana l'opinió al personal i a les persones amb les quals es relaciona i cerca espais i moments per a la reflexió conjunta. El seu comportament demostra que té en compte les aportacions de companys i companyes i dels membres del seu equip.

1.8 Transmet clarament els objectius i les responsabilitats als membres de l'equip. La persona avaluada desenvolupa funcions directives en el sentit de comunicar clarament a les persones a càrrec els objectius del servei o departament i les tasques i funcions que ha de dur a terme cada una d'elles. Normalment aquesta conducta es du a terme en reunions periòdiques de l'equip.

1.9 Delega responsabilitat en els membres de l'equip. La persona avaluada delega algunes responsabilitats en els membres del seu equip, sempre que puguin assumir-les per raó de les funcions assignades i deixant clar que la responsabilitat final és de la persona superior jeràrquica.

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

2.1. Té una actitud positiva davant els canvis. Quan la persona avaluada s'ha d'enfrontar a canvis en el treball reacciona de forma tranquil·la i positiva; analitza la situació i pren les decisions oportunes.

2.2 Inverteix temps per explicar els canvis a l'equip. La persona avaluada es preocupa per tal que els membres de l'equip disposin de tota la informació necessària per poder enfrontar els canvis i du a terme les accions necessàries per aconseguir aquest objectiu i per resoldre dubtes o preocupacions que pugui generar la situació de canvi.

2.3 S'adapta de manera favorable a nous procediments i eines de treball. Quan s'introdueixen nous procediments o noves eines de treball per dur a terme la feina, la persona avaluada demostra, per la seva actitud i comportament, una bona acceptació dels canvis que impliquen.

2.4 Coopera en la implantació de nous objectius, procediments i eines. La persona avaluada fa el necessari perquè puguin implantar-se de la millor manera possible en el marc de les seves funcions i responsabilitats.

2.5 Soluciona ràpidament els incidents o problemes que puguin sorgir. Quan sorgeixen problemes o incidències en el treball del qual n'és responsable, la persona avaluada pren decisions per solucionar-los al més aviat possible.

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.

3.1 És puntual quan se'l requereix o se'l convoca per algun assumpte de treball. La persona avaluada mostra interès quan se la requereix. Ho demostra deixant l'activitat que du a terme per més tard i acudint puntualment on es sol·licita la seva presència.

3.2 Es manté actualitzat per millorar el seu acompliment. La persona avaluada es preocupa per formar-se i per estar al dia de les novetats legislatives o procedimentals que s'aproven, sobre tot en els temes relacionats amb la feina que desenvolupa.

3.3 Dedicar el temps necessari quan les circumstàncies ho requereixen. Quan hi ha més volum de treball o treballs més complexos del que és habitual, perquè són nous o perquè s'han introduït canvis, la persona avaluada dedica el temps necessari per poder donar una resposta correcta als requeriments i a les funcions del seu lloc de feina.

3.4 Participa en les reunions, sessions, grups de treball, etc. Quan es convoca una reunió de treball, la persona avaluada hi participa i demostra interès per arribar a acords que permeten resoldre les situacions plantejades.

3.5 Col·labora quan la situació ho necessita. La persona avaluada mostra la seva disposició a col·laborar i així ho fa quan es donen determinades circumstàncies que fan que sigui necessària la seva participació.

3.6 Aporta propostes per millorar processos o mètodes de treball. La persona avaluada, encara que no se li demani, aporta propostes i dona idees per millorar els procediments de treball en els quals està implicada.

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.

4.1 Aconsegueix els objectius en el termini previst. La persona avaluada realitza les accions pertinents per poder assolir els objectius del departament o servei en el termini previst.

4.2 Fixa objectius per al servei realistes i mesurables. La persona avaluada planteja objectius per aconseguir que siguin possibles en un termini determinat i que es puguin mesurar de forma objectiva.

4.3 És perseverant en l'abast dels objectius. La persona avaluada intenta aconseguir els objectius marcats i no és rendeix quan sorgeixen imprevists que dificulten la seva consecució, sinó que continua intentant-ho.

4.4 Optimitza els recursos disponibles. La persona avaluada utilitza els recursos que estan al seu abast de manera que els aprofita al màxim tenint en compte els resultats que vol aconseguir.

4.5 Analitza anualment els resultats del servei i estableix accions de millora. La persona avaluada analitza cada any els resultats del treball realitzat pel seu departament o servei per poder establir accions de millora amb vista al període següent.

4.6 Davant un increment puntual de treball o una situació d'urgència manté un bon nivell d'execució. Quan hi ha moments de més treball del que és habitual o sorgeix alguna urgència, la persona avaluada no perd capacitat per fer front a les noves necessitats i resol de forma adequada i correcta la nova situació.

4.7 Segueix els procediments establerts. La persona avaluada, quan realitza la feina, ho fa conforme als procediments que estan aprovats.

4.8 Realitza el seguiment de les mesures de prevenció de riscos laborals. La persona avaluada es preocupa perquè les mesures de prevenció de riscos laborals estiguin ben implantades i per això en realitza un seguiment.

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.

5.1 Protegeix la confidencialitat de la informació proporcionada i preserva la intimitat. La persona avaluada actua de manera respectuosa i responsable, manté la confidencialitat de la informació que maneja per raó de la seva feina i sempre preserva la intimitat de les persones.

5.2 Demuestra un tracte amable i cordial amb les persones usuàries dels serveis. La persona avaluada tracta de forma amable i cordial les persones usuàries dels serveis que gestiona.

5.3 Fa tot el que està al seu abast per satisfer les necessitats de les persones usuàries o dels interlocutors i les interlocutores. La persona avaluada s'esforça i fa tot el possible per satisfer les necessitats de les persones usuàries dels serveis que gestiona i dels interlocutors o les interlocutores amb les quals es relaciona quan desenvolupa les seves funcions.

5.4 Entén els ciutadans i ciutadanes i sap posar-se en el seu lloc i mostrar empatia. La persona avaluada es capaç d'entendre la situació de les persones amb qui es relaciona per motiu de la feina i de posar-se en el seu lloc.

5.5 Disposa de les habilitats comunicatives adequades. La persona avaluada es comunica de manera apropiada per facilitar la comunicació i adequa el missatge a les característiques de les persones amb les quals interactua.

5.6 Coneix i respecta els drets dels usuaris i les usuàries. La persona avaluada té coneixement dels drets dels usuaris i les usuàries i, a més, la seva actuació professional observa i respecta aquests drets.

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.

6.1 Afronta els conflictes en lloc d'evitar-los o camuflar-los. Quan la persona avaluada detecta que s'ha produït una situació problemàtica dins el departament o servei que dirigeix, l'afronta per solucionar-la en lloc d'evitar-la o amagar-la.

6.2 És accessible. Quan és necessari parlar amb la persona avaluada, aquesta es mostra disponible i cerca temps per atendre la demanda.

6.3 Adapta el llenguatge a la persona o persones que té davant. La persona avaluada és capaç d'utilitzar diferents registres comunicatius segons el perfil de les persones amb les quals interactua, amb l'objectiu que s'entengui el missatge i d'afavorir la comunicació.

6.4 Sap dir no quan és necessari. La persona avaluada diu *no* de forma serena i educada quan ho troba necessari, malgrat sàpiga que no és agradable per a la persona que rep la negativa.

6.5 Accepta la seva responsabilitat quan es produeixen errades. Quan algun treball o gestió del servei o departament surt malament, la persona avaluada assumeix la responsabilitat que li pertoca com a responsable de l'equip.

6.6 Transmet credibilitat i confiança. La persona avaluada es percebuda com a una persona de la qual et pots fiar quan treballes amb ella i que té bon criteri a l'hora de desenvolupar les seves funcions.

6.7 Reconeix el treball ben fet o l'esforç de les persones que té al seu càrrec. La persona avaluada alaba la feina ben feta a les persones del seu equip i manifesta el seu reconeixement a l'esforç que realitzen.

6.8 Pren decisions. La persona avaluada resol adequadament els temes de treball prenent les decisions oportunes.

6.9 S'expressa de forma honesta i constructiva basant-se en fets. Quan es comunica amb el seu equip, la persona avaluada parla amb honestedat i fonamenta el seu discurs sobre fets i no sobre suposicions.

6.10 Cerca el consens quan la situació ho precisa (proposa solucions mútuament satisfactòries). La persona avaluada negocia quan és necessari per poder resoldre situacions de treball i aporta solucions que puguin satisfer a les altres parts implicades.

Annex III: Anàlisi dels comportaments associats a cada una de les competències del personal sense funcions directives

1. Treballar en equip: participar amb altres persones propiciant la col·laboració necessària per a la consecució d'objectius comuns; es subordinen els interessos individuals.

1.1 Comparteix informació. Es refereix a compartir documentació i coneixements amb els companys i companyes que ho demanden o ho necessiten per poder fer la feina.

1.2 Ofereix la seva ajuda a companys o companyes i superiors quan la precisen. Aquesta conducta és refereix a què quan algun company o companya o la persona superior jeràrquica necessita alguna ajuda en el marc de les funcions que desenvolupen, la persona avaluada l'hi ofereix perquè puguin fer front a la necessitat plantejada.

1.3 Escolta i comprèn les necessitats dels membres de l'equip. Fa referència a la capacitat d'escolta activa i de comprensió real que té la persona envers les necessitats dels seus companys i companyes o de la persona de qui depèn jeràrquicament.

1.4 Fomenta la companyonia i afavoreix un ambient de treball adequat. La persona avaluada es relaciona amb els seus companys i companyes i amb el seu o la seva cap de forma positiva, la qual cosa afavoreix un bon ambient de treball.

1.5 Participa activament en l'equip. Es refereix al fet que la persona col·labora de forma activa amb l'equip de treball en les tasques que requereixen la seva participació.

1.6 Realitza el treball que li correspon per no sobrecarregar els companys i les companyes. La persona avaluada realitza les tasques assignades i n'assumeix les responsabilitats per a què els companys i les companyes no hagin d'assumir més feina de la que els correspon.

1.7 Dona suport a les decisions de l'equip. La persona avaluada s'implica activament en les decisions que pren l'equip de treball a través de la seva participació en l'execució de la feina que es deriva d'aquestes decisions.

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

2.1 Té una actitud positiva davant els canvis. Quan la persona avaluada s'ha d'enfrontar a canvis en el treball reacciona de forma tranquil·la i positiva, i intenta adaptar-se a la nova situació.

2.2 Modifica la seva conducta davant l'orientació del seu responsable i companys o companyes. La persona avaluada és capaç de canviar la seva conducta quan la persona superior jeràrquica o algun company o companya li fan veure la necessitat o oportunitat d'aquest canvi.

2.3 Soluciona ràpidament els incidents que puguin sorgir durant el desenvolupament del treball. Quan sorgeixen problemes o incidències en el seu treball, la persona avaluada els soluciona al més aviat possible, dins el marc que estableixen les seves funcions i responsabilitats.

2.4 S'adapta amb rapidesa a altres tasques, procediments o situacions noves. Quan s'introdueixen nous procediments o noves eines de treball per dur a terme la feina, la persona avaluada demostra, per la seva actitud i comportament, una bona acceptació dels canvis que impliquen.

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

3.1 És puntual quan se'l convoca a reunions de treball. La persona avaluada arriba a les reunions a l'hora en què ha estat convocada.

3.2 Es manté actualitzat per millorar el seu acompliment. La persona avaluada es preocupa per formar-se i per estar al dia de les novetats relacionades amb la feina que desenvolupa.

3.3 Quan es produeixen increments puntuals de treball acaba la tasca encomanada. La persona avaluada adequa la seva actuació professional al volum de feina de cada moment, i finalitza la feina encomanada.

3.4 Participa en les reunions, sessions, grups de treball, etc. Quan es convoca una reunió de treball, la persona avaluada hi participa i demostra interès per arribar a acords que permeten resoldre les situacions plantejades.

3.5 Col·labora quan la situació ho precisa. La persona avaluada mostra la seva disposició a col·laborar i així ho fa quan es donen determinades circumstàncies que fan que sigui necessària la seva participació.

3.6 Aporta propostes per millorar processos o mètodes de treball. La persona avaluada, encara que no se li demani, aporta propostes i dona idees per millorar els procediments de treball en els quals està implicada.

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.

4.1 Duu a terme les seves funcions o activitats en el termini previst. La persona avaluada realitza la feina acomplint els terminis fixats per acabar-la.

4.2 És perseverant en l'abast dels objectius. La persona avaluada intenta aconseguir els objectius marcats i no és rendeix quan sorgeixen imprevists que dificulten la seva consecució, sinó que continua intentant-ho.

4.3 Optimitza els recursos disponibles. La persona avaluada utilitza els recursos que estan al seu abast de manera que els aprofita al màxim tenint en compte els resultats que vol aconseguir.

4.4 Davant un increment puntual de treball o una situació d'urgència manté un bon nivell d'execució. Quan hi ha moments de més treball del que és habitual o sorgeix alguna urgència, la persona avaluada no perd capacitat per fer front a les noves necessitats i resol de forma adequada i correcta la nova situació.

4.5 Segueix els procediments establerts. La persona avaluada, quan realitza la feina, ho fa conforme als procediments que estan aprovats.

4.6 Duu a terme les mesures de prevenció de riscos laborals pròpies del lloc. La persona avaluada treballa respectant i acomplint les mesures de prevenció de riscos laborals establertes pel seu lloc de treball.

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.

5.1 Protegeix la confidencialitat de la informació proporcionada i preserva la intimitat. La persona avaluada actua de manera respectuosa i responsable, manté la confidencialitat de la informació que maneja per raó de la seva feina i sempre preserva la intimitat de les persones.

5.2 Demuestra un tracte amable i cordial amb les persones usuàries dels serveis. La persona avaluada tracta de forma amable i cordial les persones usuàries dels serveis que gestiona.

5.3 Fa tot el que està al seu abast per satisfer les necessitats de les persones usuàries o dels interlocutors i les interlocutores. La persona avaluada s'esforça i fa tot el possible per satisfer les necessitats de les persones usuàries dels serveis que gestiona i dels interlocutors o les interlocutores amb les quals es relaciona quan desenvolupa les seves funcions.

5.4 Entén els ciutadans i ciutadanes i sap posar-se en el seu lloc i mostrar empatia. La persona avaluada es capaç d'entendre la situació de les persones amb què es relaciona per motiu de la feina i de posar-se en el seu lloc.

5.5 Disposa d'habilitats comunicatives adequades. La persona avaluada es comunica de manera apropiada per facilitar la comunicació i adequa el missatge a les característiques de les persones amb les quals interactua.

5.6 Coneix i respecta els drets dels usuaris i les usuàries. La persona avaluada té coneixement dels drets dels usuaris i les usuàries i, a més, la seva actuació professional observa i respecta aquests drets.

Annex IV: Respostes a preguntes freqüents (PMF)

1. Cada quin temps seré avaluat o avaluada?

L'avaluació s'ha de dur a terme, amb caràcter general, amb una periodicitat anual.

2. Quin és el temps mínim anual que he d'haver treballat perquè pugui ser avaluat o avaluada?

Perquè una persona pugui ser avaluada és necessari que hagi prestat serveis efectius en el mateix lloc de treball de manera continua o no continua durant almenys el 30 % de la jornada anual o període avaluable corresponent.

3. Si he ocupat diferents llocs de feina durant l'any que m'han d'avaluar, en quin dels llocs ocupats m'avaluaran?

Com a norma general, en el cas que una persona hagi ocupat diferents llocs de treball durant el període avaluable, ha de ser avaluada en el darrer lloc ocupat, sempre que aquesta ocupació superi el 30 % del temps del període avaluable..

4. Qui m'avaluarà?

Cada persona ha de ser avaluada, com a norma general, per la persona superior jeràrquica de la qual depèn i per tres persones més entre companys i companyes i personal a càrrec, en el cas que la persona avaluada en tingui.

5. A qui hauré d'avaluar jo?

En el cas que no tinguis personal a càrrec, entre les persones que et pot tocar avaluar, poden estar el teu o la teva cap i els teus companys i companyes.

Si ets personal amb funcions directives, a més, hauràs d'avaluar tot el personal que tens a càrrec que compleixi els criteris per ser avaluat.

6. És anònima l'avaluació?

Quan hi ha més de tres persones en les categories de personal a càrrec i/o personal col·laborador (companys i companyes) que potencialment et poden avaluar, el sistema informàtic tria aleatòriament tres persones perquè t'avaluïn. En aquest cas, si que es garanteix l'anonimat.

7. Com sabré a qui he d'avaluar?

En el Portal de Serveis al Personal s'ha habilitat un espai on es generaran els qüestionaris per emplenar amb el nom de les persones que hauràs d'avaluar. Si no tens accés al Portal, se't remetran els qüestionaris per correu i cada un durà indicat el nom de la persona que hauràs d'avaluar.

8. Què passa si les persones que he d'avaluar ja no treballen amb mi?

Encara que ara aquestes persones no treballin amb tu, si el sistema informàtic te les assigna per avaluar-les és perquè heu coincidit almanco durant un 30% del temps del període avaluable, per la qual cosa les has d'avaluar.

9. Què he de fer si no conec alguna o algunes de les persones que he d'avaluar?

Si no coneixes prou la persona com per poder avaluar-la, has de triar l'opció *No es pot avaluar* del desplegable i posar com a motiu a l'apartat *Observacions* que no tens prou coneixement de la persona.

10. I si no estic d'acord amb les persones que em poden avaluar? Què puc fer?

Prèviament a la generació dels qüestionaris o al seu enviament per correu, es farà públic el nom de les persones candidates per avaluar-te, perquè puguis manifestar si existeix algun motiu pel qual no t'hagin d'avaluar i ho podràs comunicar mitjançant els formularis que trobaràs a l'apartat *Avaluació 360°* del teu Portal de Serveis al Personal.

11. Com em comunicaran els resultats de la meva avaluació i qui ho farà?

Com a norma general, els resultats han de ser comunicats mitjançant una entrevista conduïda per la persona que t'ha avaluat en qualitat de superior jeràrquica.

12. Com serà el sistema de puntuació o valoració?

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 a càrrec i/o col·laborador. Amb aquestes dues puntuacions s'ha de fer una mitja per obtenir la puntuació de cada conducta. La puntuació global de la competència s'obté de la mitjana entre totes les conductes avaluades.

13. Per què m'he d'autoavaluar si tanmateix no computa en la puntuació final?

Aquesta autoavaluació 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, la qual cosa li pot permetre millorar. No obstant això, no tens l'obligació de fer-la si no vols.

14. I si no puc avaluar alguna de les conductes que figuren en el qüestionari?

S'ha d'intentar valorar totes les conductes del qüestionari, però en el cas que no sigui possible per manca d'informació o per qualsevol altra motiu, pots marcar la casella que diu «no es pot avaluar» i explicar les raons concretes en l'apartat «Observacions».

Si encara tens més dubtes o desitges fer algun suggeriment, pots enviar un correu electrònic a l'adreça: avaluacio360@caib.es i et contestarem al més aviat possible.

Si vols consultar tota la informació i documentació sobre el sistema d'avaluació de competències professionals del personal de serveis generals de l'Administració de la



Comunitat autònoma de les Illes Balears, pots visitar el següent microlloc:

<https://www.caib.es/sites/avaluacio360/ca/inici/?campa=yes>

Aquí també trobaràs tota la informació sobre les avaluacions realitzades i sobre la planificació i desenvolupament del procés d'avaluació actual.