



Sección III. Otras disposiciones y actos administrativos

CONSEJO DE GOBIERNO

12958

Acuerdo del Consejo de Gobierno de 17 de noviembre de 2017 de ratificación del Acuerdo de la Mesa Sectorial de Servicios Generales de 18 de octubre de 2017 y del Acuerdo del Comité Intercentros de 2 de octubre de 2017 por los que se aprueba el sistema de evaluación de competencias profesionales que se aplicará al personal funcionario y laboral de servicios generales

El Gobierno de las Illes Balears, dentro del objetivo de mejorar los servicios públicos, ha decidido implantar la evaluación del cumplimiento de los empleados y empleadas públicos de los servicios generales, con la finalidad de detectar las áreas de mejora que ayuden a aumentar la preparación, el compromiso y la motivación del personal, puesto que estos aspectos repercuten en la calidad de la atención al ciudadano y en una mejora del servicio público que recibe.

Este acuerdo para implantar la evaluación del cumplimiento se fundamenta en el artículo 20 del Real Decreto Legislativo 5/2015, de 30 de octubre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley del Estatuto Básico del Empleado Público, el cual establece la obligación de que las administraciones públicas establezcan sistemas que permitan evaluar el desempeño de sus empleados. Asimismo, el artículo 39 de la Ley 3/2007, de 27 de marzo, de la Función Pública de la Comunidad Autónoma de las Illes Balears, dispone la obligatoriedad de que las administraciones de las Illes Balears implanten progresivamente sistemas de evaluación del cumplimiento del personal a su servicio, como instrumento para la mejora de la motivación, del rendimiento y de la calidad de los servicios públicos.

El sistema de evaluación que aprueba este acuerdo está conceptualizado como un proceso sistemático y periódico de valoración del grado de eficacia con el que los empleados y empleadas públicos llevan a cabo sus tareas, cometidos y responsabilidades en los puestos que ocupan.

Esta evaluación se fundamenta en la evaluación de las conductas profesionales relacionadas con las competencias necesarias para desarrollar las funciones asignadas. La definición de estas competencias permite la identificación de los conocimientos, habilidades, actitudes y valores que es necesario alcanzar para poder desarrollar el trabajo con un alto grado de eficacia y eficiencia.

La implantación de la evaluación por competencias se ha negociado en la sesión de 18 de octubre de 2017 de la Mesa Sectorial de Servicios Generales y en la sesión de 2 de octubre de 2017 del Comité Intercentros.

Por todo ello, el Consejo de Gobierno, a propuesta de la consejera de Hacienda y Administraciones Públicas, en la sesión del día 17 de noviembre de 2017 adoptó, entre otros, el siguiente acuerdo:

Primero. Ratificar los acuerdos de la Mesa Sectorial de Servicios Generales de 18 de octubre de 2017 y del Comité Intercentros de 2 de octubre de 2017 por los que se aprueba el sistema de evaluación de competencias profesionales que se aplicará al personal funcionario y laboral de servicios generales de la Administración de la Comunidad Autónoma de las Illes Balears, los cuales se adjuntan como anexos.

Segundo. Establecer como objeto de la primera evaluación de competencias las conductas profesionales comprendidas entre la fecha de la publicación de este acuerdo y el día 31 de marzo de 2018.

Tercero. Encargar a la Dirección General de Función Pública y Administraciones Públicas la elaboración de los contenidos de la formación que la EBAP ofrecerá a todo el personal del ámbito de aplicación de este acuerdo antes de que finalice el periodo evaluable.

Cuarto. Publicar este acuerdo en el *Boletín Oficial de las Illes Balears*.

Palma, 17 de noviembre de 2017

La secretaria del Consejo de Gobierno

Pilar Costa i Serra



ANEXO

Acuerdo de la Mesa Sectorial de Servicios Generales de la Administración de la Comunidad Autónoma de las Illes Balears, de 18 de octubre de 2017, por el que se aprueba el sistema de evaluación de competencias profesionales que se aplicará al personal funcionario de servicios generales

Partes

Por la Administración de la Comunidad Autónoma de las Illes Balears, el director general de Función Pública y Administraciones Públicas.

Por la parte social, los representantes de las organizaciones sindicales presentes en la Mesa Sectorial de Servicios Generales, que constan como firmantes de este Acuerdo.

Acuerdo

Primero. Aprobar la implantación de un sistema de evaluación de competencias profesionales en el ámbito de los servicios generales de la Comunidad Autónoma de las Illes Balears, de acuerdo con el marco conceptual y el procedimiento definido en el anexo 1 de este Acuerdo.

La evaluación de competencias del año 2017 se realizará durante el primer trimestre del año 2018 en el marco de lo establecido en este Acuerdo, si bien estará referida a la actuación profesional llevada a cabo desde la entrada en vigor de este Acuerdo.

Segundo. Establecer las competencias y las conductas asociadas que figuran en los cuestionarios de evaluación del anexo 2, cuya valoración formará parte del proceso de evaluación del cumplimiento, sin perjuicio que se puedan ampliar a medida que se elaboren los mapas de los puestos de trabajo y se determinen las competencias específicas.

Tercero. Aprobar los modelos de documentación que deberán rellenarse para la puesta en marcha y el seguimiento del sistema de evaluación de competencias aprobado y que figuran en el anexo 3 y el baremo de puntuaciones del anexo 4.

Cuarto. Determinar que los efectos de la evaluación se desarrollarán reglamentariamente.

Quinto. Crear la Comisión de Seguimiento del Sistema de Evaluación de Competencias Profesionales en los términos que indica el apartado 6 del anexo 1 de este Acuerdo.

Marratxí, 18 de octubre de 2017

Por la Administración

Por les organizaciones sindicales

El director general de Función Pública

y Administraciones Públicas

STEI-intersindical

USO

CSIF

UGT

CCOO



ANEXO 1**1. Objeto**

El objeto de este Acuerdo es la implantación de un sistema de evaluación de competencias profesionales del personal funcionario de servicios generales de la Administración de la Comunidad Autónoma de las Illes Balears.

2. Ámbito de aplicación

Este Acuerdo se aplicará al personal funcionario del ámbito de la administración de servicios generales, que presta servicios a la Administración de la Comunidad Autónoma de las Illes Balears, a sus organismos autónomos y al resto de entes del sector público autonómico.

3. Marco normativo

La implantación de este sistema de evaluación se fundamenta en el artículo 20 del Real Decreto Legislativo 5/2015, de 30 de octubre, por el cual se aprueba el texto refundido de la Ley del Estatuto Básico del Empleado Público, el cual establece la obligación de que las Administraciones públicas establezcan sistemas que permitan evaluar el desempeño de sus empleados. Asimismo dispone que la configuración de esta evaluación se llevará a cabo mediante un procedimiento que mida y valore, por una parte la conducta profesional, y por otra el rendimiento o la consecución de resultados.

Con respecto a la normativa autonómica, el artículo 39 de Ley 3/2007, de 27 de marzo, de la Función Pública de la Comunidad Autónoma de las Illes Balears dispone la obligatoriedad de que las Administraciones de las Illes Balears implanten progresivamente sistemas de evaluación del cumplimiento del personal a su servicio, como instrumento para la mejora de la motivación, del rendimiento y de la calidad de los servicios públicos.

La Ley autonómica también indica que estos sistemas de evaluación serán públicos y garantizarán la objetividad y la imparcialidad de los resultados. Además, se tendrán en cuenta tanto en la promoción de la carrera profesional como en la determinación de los conceptos retributivos ligados a la productividad y pueden dar lugar al reconocimiento de recompensas.

Los criterios que se considerarán, a la hora de evaluar el cumplimiento, según la Ley 3/2007, son los resultados obtenidos, los comportamientos o las conductas profesionales, los proyectos implantados o ejecutados y el resto de parámetros que se establezcan reglamentariamente.

El sistema diseñado se fundamenta en la evaluación de las conductas profesionales relacionadas con las competencias necesarias para desarrollar las funciones asignadas. La definición de estas competencias permite identificar los conocimientos, habilidades, actitudes y valores que es necesario haber alcanzado para desarrollar el trabajo con un grado alto de eficacia y eficiencia.

De forma más detallada, los objetivos que persigue esta evaluación son los siguientes:

a) Dotar a nuestra Administración de una herramienta para medir la actividad profesional de las personas empleadas públicas con el objetivo de adoptar las decisiones más convenientes en el marco de la planificación de recursos humanos y la calidad del servicio.



- b) Valorar los resultados obtenidos para reorientar las políticas de gestión de recursos humanos y llevar a cabo mejoras del modelo para el futuro.
- c) Establecer los mecanismos de mejora emanados de las sugerencias y aportaciones de todas las personas implicadas en el proceso.
- d) Estimular y motivar al personal en la realización de sus tareas y a la vez aumentar la eficacia en el ejercicio de la función pública.
- e) Identificar el grado de adecuación de las personas a los puestos de trabajo y optimizar las capacidades personales.
- f) Detectar las necesidades formativas del personal.

4. Marco conceptual

Según la Organización Internacional del Trabajo (OIT), el término competencia se refiere a la capacidad efectiva para llevar a cabo con éxito una actividad laboral plenamente identificada. Es la idoneidad para cumplir o desarrollar un puesto de trabajo eficazmente.

Las competencias están formadas por los conocimientos, habilidades, valores y motivación de una persona. Estos componentes se manifiestan en conductas que nos permiten observar y evaluar el nivel de ejecución del trabajo que desarrollan las personas en un contexto determinado.

La evaluación del cumplimiento, según el artículo 20.1 del EBEP, es el procedimiento mediante el cual se mide y se valora la conducta profesional. Por ello es necesario identificar las competencias asociadas a un nivel adecuado o excelente de cumplimiento para poder evaluarlas a través de las conductas relacionadas con dichas competencias. La evaluación de las competencias profesionales permite detectar áreas de mejora personales que serán cubiertas mayoritariamente mediante la formación específica.

Las competencias y las conductas que se evaluarán están basadas en el modelo que ha validado el Servicio de Salud de las Illes Balears mediante la técnica test-retest.

El modelo del Servicio de Salud establece dos grupos de competencias con las conductas asociadas a cada una de ellas: el primer grupo lo conforman las competencias profesionales de las personas que desarrollan funciones directivas (*cuestionario 1*) y el segundo lo integran las que deben valorarse para el resto del personal (*cuestionario 2*). Para cada una de estas conductas se ha establecido una valoración en una escala predefinida de 6 niveles de ejecución, que va desde *muy adecuado* a *muy mejorable*.

En el caso de las personas con funciones directivas, se han establecido seis competencias: *trabajar en equipo, adaptabilidad y flexibilidad, compromiso e implicación, orientación a los resultados, orientación a la ciudadanía y habilidades directivas*. Con respecto al resto del personal las competencias asociadas a su cumplimiento son cinco: *trabajar en equipo, adaptabilidad y flexibilidad, compromiso e implicación, orientación a los resultados y orientación a la ciudadanía*.

Antes de poner en marcha las primeras evaluaciones, se llevarán a cabo las siguientes actuaciones:



a) Plan de comunicación con el objetivo de que todo el personal conozca y entienda todo el proceso de evaluación y puedan resolverse todas las dudas que surjan relacionadas con la implantación del sistema.

b) Formación de todo el personal para que conozca a fondo las competencias, como observar y evaluar las conductas asociadas y como enfocar, realizar y enfrentar la entrevista de comunicación de la evaluación efectuada.

El personal que deba evaluar en el marco de este acuerdo, independientemente de su régimen jurídico, acreditará la formación necesaria para poder hacerlo.

5. Los actores del sistema de evaluación

Personal superior jerárquico: son las personas que ocupan un puesto de trabajo de nivel 26 o superior y, además, tienen personal a su cargo, con las siguientes consideraciones:

a) Siempre evaluará la persona jerárquica más inmediata y así se establecerá en la correspondiente unidad de evaluación.

b) En caso de que la persona que debe ser evaluada haya tenido más de una persona como superior jerárquica durante el periodo objeto de evaluación se escogerá la superior o superiores jerárquicas correspondientes aplicando los criterios que figuran en el apartado 9.

De forma excepcional podrá evaluar como superior jerárquica una persona que no ocupe un lugar de personal funcionario de servicios generales de nivel 26 o superior, siempre que exista una relación de jerarquía que implique funciones de dirección sobre el personal a evaluar. En cualquier caso, estas personas acreditarán la formación necesaria para poder evaluar.

Personal subordinado: son las personas que dependen de forma directa del personal funcionario de nivel 26 o superior, en los términos que esté configurada la unidad de evaluación correspondiente. Puede ser un grupo formado por personas de diferentes regímenes jurídicos, cuerpos, escalas, categorías o niveles.

Personal colaborador: este grupo lo conforman los compañeros y compañeras de trabajo que se relacionan con la persona evaluada sin que exista la relación de subordinación definida en el párrafo anterior. Estas personas pueden pertenecer o no al mismo departamento, servicio o unidad, pero necesariamente tendrán una relación fluida y constante de trabajo con la persona a evaluar.

6. La Comisión de Seguimiento del Sistema de Evaluación de Competencias Profesionales

1. Esta Comisión se crea con el objetivo de realizar el seguimiento que establece este Acuerdo y mejorar el sistema de evaluación.

2. Estará adscrita a la dirección general competente en materia de función pública y estará formada por cinco personas representantes de la Administración y una persona de cada una de las organizaciones sindicales presentes en las mesas correspondientes en el ámbito de aplicación de este Acuerdo. De entre las personas representantes de la Administración, una será de la Escuela Balear de Administración Pública (EBAP), otra del Servicio de Prevención de Riesgos Laborales y una tercera de la Inspección de Servicios.



3. La presidencia la ejercerá la persona que ocupe el Departamento de Coordinación y Modernización de la dirección general competente en materia de función pública y la persona titular de la secretaría será designada entre el personal funcionario de la misma dirección general, con voz pero sin voto.

4. Las principales funciones que llevará a cabo esta Comisión son las siguientes, sin perjuicio de otras relacionadas directamente con el seguimiento y mejora del sistema de evaluación:

- a) Aprobar los criterios para determinar las unidades de evaluación.
- b) Establecer los criterios que deben cumplir los cuestionarios de evaluación y decidir sobre su invalidación.
- c) Recibir y resolver las alegaciones presentadas por las personas evaluadas.
- d) Detectar problemas de la implantación del sistema y hacer propuestas de modificación a la persona que ocupe la dirección general competente en materia de función pública.
- e) Informar a la EBAP sobre las necesidades formativas derivadas de la evaluación.
- f) Realizar la memoria anual de la evaluación y hacer recomendaciones para la mejora continua del sistema.

7. El sistema de evaluación 360°

El sistema de evaluación 360° es una técnica que consiste en la valoración de las competencias profesionales por parte de diferentes actores relacionados laboralmente con la persona evaluada. Así la conducta profesional es evaluada, en primer lugar, a través de la introspección y la reflexión sobre uno mismo, mediante una autovaloración. En segundo lugar, es evaluada desde la percepción del personal subordinado o del personal con el que colabora. Y, finalmente, desde la perspectiva de la persona superior jerárquica, la cual tiene la responsabilidad de dirigir la unidad y gestionar los recursos humanos. Por esta razón, una vez que se han producido todas las evaluaciones, la persona superior jerárquica será la que comunique los resultados obtenidos a la persona evaluada, a través de una entrevista personal, con el objetivo de consensuar y acordar posibles áreas de mejora de las competencias evaluadas. Las evaluaciones que contempla este sistema son las siguientes:

1. *Autoevaluación*: esta evaluación la realiza la persona evaluada en relación con su comportamiento profesional durante el periodo objeto de evaluación. Esta autoevaluación tiene la finalidad de que la persona sea consciente del nivel de correspondencia entre su percepción y la de las personas que también la han evaluado. Así pues, no puede computarse en la puntuación final, dado que podría desvirtuar mucho la valoración obtenida. No obstante, es importante realizarla por dos razones: la primera, porque ayuda a la persona a reflexionar sobre su actuación profesional, y la segunda, porque así la persona puede conocer la diferencia existente entre cómo percibe su conducta profesional y cómo la perciben las personas con las que trabaja.

2. *Evaluación del personal subordinado y/o colaborador*: esta valoración la llevarán a cabo tres personas que formen parte de la unidad de evaluación en calidad de personal subordinado y/o colaborador. Con carácter general, se optará por personas que tengan una mayor relación laboral. Así pues, cuando la persona tenga personal a su cargo tiene que ser éste quien realice la evaluación, a menos que no sean suficientes para garantizar el anonimato. En este caso, el personal colaborador también podrá ser seleccionado para evaluar.



Excepcionalmente, en relación con aquellas unidades o centros de trabajo que por razones de *dispersión territorial* u otras circunstancias no permitan llevar a cabo el número establecido de evaluaciones al no disponer de suficientes efectivos, deberán evaluar todas las personas que tengan relación laboral con la persona evaluada, aunque en este caso no pueda garantizarse el anonimato.

3. *Evaluación del cargo superior jerárquico*: el superior jerárquico que debe evaluar, como norma general, será la persona de quien depende directamente la persona evaluada y que consta como tal en la unidad de evaluación. Esta persona, además de evaluar, y para finalizar el proceso evaluativo, debe mantener una entrevista con la persona evaluada para poner en común los resultados obtenidos derivados de todas las evaluaciones realizadas. La orientación que se dará a la persona evaluada se corresponderá con el momento actual y debe servir para consensuar las acciones futuras necesarias para guiar su desarrollo profesional y la mejora de su perfil competencial.

8. Proceso de fijación de las unidades de evaluación

1. Antes de implantar el sistema de evaluación por competencias deben establecerse las unidades de evaluación de cada consejería u organismo. Estas unidades estarán definidas para cada puesto de trabajo y estarán formadas por los puestos de trabajo que tienen relación laboral con este. Para cada uno de los puestos de trabajo se indicará si la relación es de carácter jerárquico o de colaboración.

2. Anualmente, y cada vez que se produzcan cambios en la estructura de los puestos de trabajo de una consejería u organismo, se revisarán y modificarán, si es necesario, las unidades de evaluación existentes, de manera que siempre estén actualizadas.

3. Cada consejería u organismo es responsable de determinar sus unidades de evaluación en coordinación con la dirección general competente en materia de función pública.

4. Se informará de la composición de las unidades de evaluación a todos los miembros que formen parte de las mismas a través del Portal del Personal antes de que empiece el proceso de evaluación.

5. Se podrá promover la abstención o la recusación de acuerdo con los artículos 22 y 23 de la Ley 40/2015, de 1 de octubre, de régimen jurídico del sector público.

9. Criterios para desarrollar el proceso de evaluación

1. La evaluación de las competencias que figuran en el anexo 2 se llevará a cabo mediante el sistema de evaluación 360º que se describe en el apartado 7 y estará referida a la actuación profesional del personal de servicios generales durante el año anterior, según las conductas especificadas, constituyendo los criterios objetivos de valoración para cada una de las competencias.

2. Esta evaluación se realizará, con carácter general, con una periodicidad anual.

3. Para que una persona pueda ser evaluada es necesario que haya prestado servicios efectivos en el mismo puesto de trabajo de manera continuada o interrumpida durante al menos el 30 % de la jornada anual o del correspondiente periodo evaluable.

4. Como norma general, en caso de que una persona haya ocupado diferentes lugares de trabajo durante el año que debe evaluarse, será evaluada en relación con el puesto de



trabajo que haya ocupado durante un periodo más largo de tiempo, siempre que este periodo supere el 30 % estipulado en el apartado anterior con dos excepciones:

4.1. Si la persona ha ocupado durante el año objeto de evaluación un puesto de trabajo durante más del 30% del tiempo y este coincide con el lugar que ocupa en el momento en que se realiza la evaluación, se tiene que escoger este lugar como referente para realizar la evaluación, aunque no sea el que ha ocupado más tiempo durante el periodo que se evalúa.

4.2. En caso de que la ocupación del puesto actual no llegue al 30 % durante el periodo objeto de evaluación, la persona será evaluada por dos superiores jerárquicos: el actual y el que más tiempo lo fue durante el periodo que debe evaluarse. La puntuación resultante será la media ponderada según el tiempo de ocupación de cada uno de los dos puestos de trabajo.

5. Como norma general, la entrevista debe realizarla la persona que ejerce como superior jerárquica en el momento en que se lleve a cabo la evaluación, excepto en el caso de que esta persona no haya ejercido como tal durante el año objeto de evaluación. En tal caso, la entrevista la realizará la persona superior jerárquica que haya sido definida para evaluarla en aplicación del criterio del punto 4 de este apartado.

6. De las evaluaciones realizadas saldrán dos puntuaciones: una referida a la valoración del personal superior jerárquico y la otra resultante de calcular la media de las valoraciones del personal subordinado y/o colaborador. Con estas dos puntuaciones se realizará la media para obtener la puntuación final. Estas puntuaciones siempre irán referidas a cada una de las competencias evaluadas.

7. Los altos cargos evaluarán exclusivamente al personal que preste servicios bajo su dependencia directa y/o que no tenga otro superior jerárquico que pueda llevarla a cabo.

10. Proceso de evaluación

1. La evaluación de competencias referida a un año se llevará a cabo, con carácter general, durante el primer trimestre del año siguiente al periodo que se evalúa. Este proceso está formado por tres evaluaciones: la autoevaluación, la evaluación del superior jerárquico y la evaluación de tres personas subordinadas o colaboradoras.

2. La autoevaluación se enviará a la dirección general competente en materia de función pública antes del 31 de marzo, mediante el modelo normalizado de impreso de autoevaluación (*cuestionario 1 o 2, según corresponda*).

3. La evaluación realizada por el personal subordinado y/o colaborador, según corresponda, se realizará de acuerdo con el siguiente procedimiento:

3.1. La dirección general competente en materia de función pública seleccionará, de forma aleatoria, a tres personas que formen parte de la misma unidad de evaluación de la persona que debe ser evaluada. Las personas seleccionadas recibirán el cuestionario de evaluación, con los datos de las personas a las cuales deben evaluar en calidad de personal subordinado y/o colaborador.

En este proceso de evaluación se respetará en todo momento el anonimato de las personas seleccionadas para evaluar.



3.2. Este impreso de evaluación, una vez rellenado anónimamente, se enviará a la dirección general competente en materia de función pública antes del día 31 de marzo.

4. Antes del 1 de marzo de cada año, la dirección general competente en materia de función pública informará a todo el personal del nombre de las personas que deberán evaluar en calidad de superior jerárquico. Asimismo, el personal será informado de cualquier cambio con respecto a la comunicación realizada. El personal superior jerárquico realizará su valoración mediante el cuestionario de evaluación correspondiente (anexo 1 o 2) y también lo remitirá a la dirección general competente en materia de función pública antes del 31 de marzo.

5. Una vez recibidas las evaluaciones de los puntos 2, 3 y 4, y antes del 30 de abril, la dirección general competente en materia de función pública confeccionará el informe provisional de evaluación de competencias individual del anexo 3, con la media de las dos categorías de puntuaciones otorgadas para cada competencia (superior jerárquico y personal subordinado y/o colaborador) y lo remitirá a la persona superior jerárquica responsable de la evaluación, para que lo comunique a la persona evaluada mediante una entrevista personal. Una vez finalizada la entrevista, si la persona evaluada no está conforme con las puntuaciones otorgadas podrá presentar alegaciones a la Comisión de Seguimiento del Sistema de Evaluación de Competencias, mediante el modelo de alegaciones del anexo 3, en un plazo máximo de 10 días hábiles desde la realización de la entrevista.

6. En caso de que no se presenten alegaciones, la persona responsable de la evaluación firmará el informe provisional para que se convierta en el informe de evaluación definitivo.

7. Si se han formulado alegaciones al informe de evaluación provisional, la Comisión de Seguimiento del Sistema de Evaluación de Competencias debe realizar las actuaciones que considere oportunas para recabar la información que permita redactar un informe con las conclusiones que constituirán la base para la redacción del informe definitivo de evaluación.

8. Antes del 31 de mayo se remitirán los informes de evaluación definitivos a la dirección general competente en materia de función pública, así como a la persona evaluada.

9. Siempre que sea posible, los cuestionarios de evaluación se rellenarán telemáticamente, a través del Portal del Personal, para agilizar el proceso y facilitar el acceso de las personas a toda la información generada, asegurando a la vez la máxima confidencialidad y la transparencia del procedimiento.



ANEXO 2**Cuestionario 1 para personas con funciones directivas**

Autoevaluación		Superior jerárquico/a		Colaborador/a		Subordinado/a	
----------------	--	-----------------------	--	---------------	--	---------------	--

Nombre de la persona evaluada: _____

Fecha evaluación: _____ Consejería u organismo: _____

1. Trabajar en equipo: es la capacidad de fomentar un ambiente de colaboración, comunicación y confianza entre los miembros del equipo

Conductas asociadas	<i>Muy mejorable</i>	<i>Bastante mejorable</i>	<i>Algo mejorable</i>	<i>Adecuado</i>	<i>Bastante adecuado</i>	<i>Muy adecuado</i>	<i>No puede evaluarse (explicar en observ.)</i>
1.1 Comparte información							
1.2 Ofrece su ayuda u orientación cuando alguien del equipo la precisa							
1.3 Escucha y comprende las necesidades de los miembros del equipo							
1.4 Busca los momentos oportunos para decir las cosas							
1.5 Fomenta el compañerismo y favorece un ambiente de trabajo adecuado							
1.6 Defiende y apoya a los miembros de su equipo							
1.7 Favorece la participación							
1.8 Transmite claramente los objetivos y las							



responsabilidades a los miembros del equipo							
1.9 Delega responsabilidad en los miembros del equipo							

2. Adaptabilidad/flexibilidad: es la capacidad de modificar el comportamiento y adaptarse a diferentes situaciones y personas de forma rápida y adecuada

Conductas asociadas	<i>Muy mejorable</i>	<i>Bastante mejorable</i>	<i>Algo mejorable</i>	<i>Adecuado</i>	<i>Bastante adecuado</i>	<i>Muy adecuado</i>	<i>No puede evaluarse (explicar en observ.)</i>
2.1 Tiene una actitud positiva ante los cambios							
2.2 Invierte tiempo para explicar los cambios al equipo							
2.3 Se adapta de manera favorable a nuevos procedimientos y herramientas de trabajo							
2.4 Cooperar en la implantación de nuevos objetivos, procedimientos y herramientas							
2.5 Soluciona rápidamente los incidentes o problemas que puedan surgir							

3. Compromiso/implicación: sentir como propios los objetivos de la Organización. Apoyar e instrumentar decisiones, compromiso con la consecución de los objetivos comunes. Cumplir con los compromisos

Conductas asociadas	<i>Muy mejorable</i>	<i>Bastante mejorable</i>	<i>Algo mejorable</i>	<i>Adecuado</i>	<i>Bastante adecuado</i>	<i>Muy adecuado</i>	<i>No puede evaluarse (explicar en observ.)</i>
3.1 Es puntual cuando es							



requerido o convocado por algún asunto de trabajo							
3.2 Se mantiene actualizado para mejorar su cumplimiento							
3.3 Dedicar el tiempo necesario cuando las circunstancias lo requieren							
3.4 Participa en las reuniones, sesiones, grupos de trabajo, etc.							
3.5 Colabora cuando la situación lo precisa							
3.6 Aporta propuestas para mejorar procesos o métodos de trabajo							

4. Orientación a los resultados: preocupación por un nivel de trabajo alto y de calidad (en el tiempo previsto) y con independencia de los obstáculos que se planteen

Conductas asociadas	<i>Muy mejorable</i>	<i>Bastante mejorable</i>	<i>Algo mejorable</i>	<i>Adecuado</i>	<i>Bastante adecuado</i>	<i>Muy adecuado</i>	<i>No puede evaluarse (explicar en observ.)</i>
4.1 Consigue los objetivos en el plazo previsto							
4.2 Fija objetivos para el servicio realistas y mensurables							
4.3 Es perseverante en la consecución de los objetivos							
4.4 Optimiza los recursos disponibles							





4.5 Analiza anualmente los resultados del servicio y establece acciones de mejora							
4.6 Ante un incremento puntual de trabajo o situación de urgencia mantiene un buen nivel de ejecución							
4.7 Sigue los procedimientos establecidos							
4.8 Realiza el seguimiento de las medidas de prevención de riesgos laborales							

5. Orientación a la ciudadanía: se refiere a anteponer las necesidades de la ciudadanía o de la persona destinataria de los productos o servicios y sus expectativas a cualquier otra consideración o interés

Conductas asociadas	<i>Muy mejorable</i>	<i>Bastante mejorable</i>	<i>Algo mejorable</i>	<i>Adecuado</i>	<i>Bastante adecuado</i>	<i>Muy adecuado</i>	<i>No puede evaluarse (explicar en observ.)</i>
5.1 Protege la confidencialidad de la información proporcionada y preserva la intimidad							
5.2 Demuestra un trato amable y cordial con las personas usuarias de los servicios							
5.3 Hace todo lo posible para satisfacer las necesidades de							



las personas usuarias o interlocutoras							
5.4 Entiende a los ciudadanos y ciudadanas y es capaz de ponerse en su lugar y mostrar empatía							
5.5 Dispone de habilidades comunicativas adecuadas							
5.6 Conoce y respeta los derechos de los usuarios y usuarias							

6. Habilidades directivas: es la capacidad de orientar/dirigir la actuación de un equipo de trabajo, teniendo en cuenta la misión, visión y valores de la Organización

Conductas asociadas	<i>Muy mejorable</i>	<i>Bastante mejorable</i>	<i>Algo mejorable</i>	<i>Adecuado</i>	<i>Bastante adecuado</i>	<i>Muy adecuado</i>	<i>No puede evaluarse (explicar en observ.)</i>
6.1 Afronta los conflictos en lugar de evitarlos o camuflarlos							
6.2 Es accesible							
6.3 Adapta el lenguaje a la persona o personas que tiene delante							
6.4 Sabe decir <i>no</i> cuando es necesario							
6.5 Acepta su responsabilidad cuando se producen errores							
6.6 Transmite credibilidad y confianza							
6.7 Reconoce el							





trabajo bien hecho o el esfuerzo de las personas que tiene a su cargo							
6.8 Toma decisiones							
6.9 Se expresa de forma honesta y constructiva basándose en hechos							
6.10 Busca el consenso cuando la situación lo precisa (propone soluciones mutuamente satisfactorias)							

Observaciones a la evaluación realizada

(Explicar los motivos por los que no se han evaluado algunas conductas)



Cuestionario 2 para personas sin funciones directivas

Autoevaluación		Superior jerárquico/a		Colaborador/a		Subordinado/a	
----------------	--	-----------------------	--	---------------	--	---------------	--

Nombre de la persona evaluada: _____

Fecha evaluación: _____ Consejería u organismo: _____

1. Trabajar en equipo: participar con otras personas propiciando la colaboración necesaria para la consecución de objetivos comunes; se subordinan los intereses individuales

Conductas asociadas	<i>Muy mejorable</i>	<i>Bastante mejorable</i>	<i>Algo mejorable</i>	<i>Adecuado</i>	<i>Bastante adecuado</i>	<i>Muy adecuado</i>	<i>No puede evaluarse (explicar en observ.)</i>
1.1 Comparte información							
1.2 Ofrece su ayuda a compañeros/as y jefes/as cuando la precisan							
1.3 Escucha y comprende las necesidades de los miembros del equipo							
1.4 Fomenta el compañerismo y favorece un ambiente de trabajo adecuado							
1.5 Participa activamente en el equipo							
1.6 Realiza el trabajo que le corresponde para no sobrecargar a sus compañeros/as							
1.7 Apoya las decisiones del equipo							



2. Adaptabilidad/flexibilidad: es la capacidad de modificar el comportamiento y adaptarse a diferentes situaciones y personas de forma rápida y adecuada

Conductas asociadas	<i>Muy mejorable</i>	<i>Bastante mejorable</i>	<i>Algo mejorable</i>	<i>Adecuado</i>	<i>Bastante adecuado</i>	<i>Muy adecuado</i>	<i>No puede evaluarse (explicar en observ.)</i>
2.1 Tiene una actitud positiva ante los cambios							
2.2 Modifica su conducta ante la orientación del jefe/a y de los compañeros/as							
2.3 Soluciona rápidamente los incidentes que puedan surgir durante el desarrollo del trabajo							
2.4 Se adapta con rapidez a otras tareas, procedimientos o situaciones nuevas							

3. Compromiso/implicación: es la capacidad de dar apoyo e instrumentar decisiones, compromiso con la consecución de los objetivos comunes. Cumplir los compromisos

Conductas asociadas	<i>Muy mejorable</i>	<i>Bastante mejorable</i>	<i>Algo mejorable</i>	<i>Adecuado</i>	<i>Bastante adecuado</i>	<i>Muy adecuado</i>	<i>No puede evaluarse (explicar en observ.)</i>
3.1 Es puntual cuando se le convoca a reuniones de trabajo							
3.2 Se mantiene actualizado para mejorar su cumplimiento							





3.3 Cuando se producen incrementos puntuales de trabajo acaba la tarea encomendada							
3.4 Participa en las reuniones, sesiones, grupos de trabajo, etc.							
3.5 Colabora cuando la situación lo precisa							
3.6 Aporta propuestas para mejorar procesos o métodos de trabajo							

4. Orientación a los resultados: preocupación por un nivel de trabajo alto y de calidad (en el tiempo previsto) y con independencia de los obstáculos que se planteen

Conductas asociadas	<i>Muy mejorable</i>	<i>Bastante mejorable</i>	<i>Algo mejorable</i>	<i>Adecuado</i>	<i>Bastante adecuado</i>	<i>Muy adecuado</i>	<i>No puede evaluarse (explicar en observ.)</i>
4.1 Lleva a cabo sus funciones o actividades en el plazo previsto							
4.2 Es perseverante en la consecución de los objetivos							
4.3 Optimiza los recursos disponibles							
4.4 Ante un incremento puntual de trabajo o situación de							



urgencia mantiene un buen nivel de ejecución							
4.5 Sigue los procedimientos establecidos							
4.6 Lleva a cabo las medidas de prevención de riesgos laborales propias del puesto							

5. Orientación a la ciudadanía: se refiere a anteponer las necesidades de la ciudadanía o de la persona destinataria de los productos o servicios y sus expectativas a cualquier otra consideración o interés

Conductas asociadas	<i>Muy mejorable</i>	<i>Bastante mejorable</i>	<i>Algo mejorable</i>	<i>Adecuado</i>	<i>Bastante adecuado</i>	<i>Muy adecuado</i>	<i>No puede evaluarse (explicar en observ.)</i>
5.1 Protege la confidencialidad de la información proporcionada y preserva la intimidad							
5.2 Demuestra un trato amable y cordial con las personas usuarias de los servicios							
5.3 Hace todo lo posible para satisfacer las necesidades de las personas usuarias o interlocutoras							
5.4 Entiende a los ciudadanos y ciudadanas y sabe ponerse en su lugar y							





mostrar empatía							
5.5 Dispone de habilidades comunicativas adecuadas							
5.6 Conoce y respeta los derechos de los usuarios							

Observaciones a la evaluación realizada

(Explicar los motivos por los que no se han evaluado algunas conductas)



**ANEXO 3****Informe de evaluación de competencias individual**

Nombre i apellidos de la persona evaluada: _____ DNI: _____

Competencias	Autoevaluación (1)	Evaluación superior jerárquico/a (2)	Media evaluación personal subordinado/a y/o colaborador/a (3)	Media evaluaciones (2) i (3)
1.				
2.				
3.				
4.				
5.				
6.				
Valoración media de todas las competencias:				

Observaciones realizadas en les diferentes evaluaciones llevadas a cabo:

(indicar en el reverso las acciones propuestas para el desarrollo profesional)

Fecha:

Firma persona evaluada

Firma persona evaluadora

Se han presentado alegaciones ☐ ☐ SÍ NO Fecha de las alegaciones: _____

Conclusiones del informe de resolución de alegaciones





<i>Competencias a potenciar</i>	<i>Objetivo (que queremos conseguir)</i>	<i>Acciones para conseguir el objetivo</i>

Fecha: _____

Fecha de seguimiento propuesta: _____

Firma persona evaluada

Firma persona superior jerárquica





Modelo de alegaciones formuladas por la persona evaluada al informe provisional de evaluación de competencias profesionales

Nombre y apellidos _____ DNI _____

EXPONGO:

1. Que he sido informado por _____ en la entrevista, efectuada el día _____ sobre los resultados del informe provisional de evaluación de competencias.
2. Que estoy en desacuerdo con la puntuación que me ha sido otorgada en este informe por los siguientes motivos:

SOLICITO:

Que se revise la evaluación efectuada antes de elevar a definitivo el informe provisional.

Documentación que se aporta:

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

_____, __ de _____ de 20

(firma)

Comisión de Seguimiento del Sistema de Evaluación de Competencias Profesionales



ANEXO 4**Baremo de puntuación de evaluación de las competencias**

La valoración de las competencias se realizará aplicando los cuestionarios del anexo 2 y según el nivel alcanzado para cada una de las conductas especificadas deben adjudicarse las siguientes puntuaciones:

<i>Niveles de consecución de la competencia</i>	<i>Puntos</i>
Nivel 1 (muy mejorable)	1
Nivel 2 (bastante mejorable)	2
Nivel 3 (algo mejorable)	3
Nivel 4 (adecuado)	4
Nivel 5 (bastante adecuado)	5
Nivel 6 (muy adecuado)	6

Nota: A efectos de la evaluación de las competencias profesionales se entenderá superada si la persona evaluada obtiene una puntuación superior a 3 puntos de media, siempre que no obtenga menos de 2 puntos en ninguna de las competencias evaluadas.



ANEXO**Acuerdo del Comité Intercentros de 2 de octubre de 2017 por el que se aprueba el sistema de evaluación de competencias profesionales que se aplicará al personal laboral de servicios generales****Partes**

Por la Administración de la Comunidad Autónoma de las Illes Balears, el director general de Función Pública y Administraciones Públicas.

Por la parte social, los representantes de las organizaciones sindicales presentes en el Comité Intercentros que constan como firmantes de este Acuerdo.

Acuerdo

Primero. Aprobar la implantación de un sistema de evaluación de competencias profesionales en el ámbito de los servicios generales de la Comunidad Autónoma de las Illes Balears, de acuerdo con el marco conceptual y el procedimiento definido en el anexo 1 de este Acuerdo.

La evaluación de competencias del año 2017 se realizará durante el primer trimestre del año 2018 en el marco de lo establecido en este Acuerdo, si bien estará referida a la actuación profesional llevada a cabo desde la entrada en vigor de este Acuerdo.

Segundo. Establecer las competencias y las conductas asociadas que figuran en los cuestionarios de evaluación del anexo 2, cuya valoración formará parte del proceso de evaluación del cumplimiento, sin perjuicio que se puedan ampliar a medida que se elaboren los mapas de los puestos de trabajo y se determinen las competencias específicas.

Tercero. Aprobar los modelos de documentación que deberán rellenarse para la puesta en marcha y el seguimiento del sistema de evaluación de competencias aprobado y que figuran en el anexo 3 y el baremo de puntuaciones del anexo 4.

Cuarto. Determinar que los efectos de la evaluación se desarrollarán reglamentariamente.

Quinto. Crear la Comisión de Seguimiento del Sistema de Evaluación de Competencias Profesionales en los términos que indica el apartado 6 del anexo 1 de este Acuerdo.

Marratxí, 2 de octubre de 2017

Por la Administración

Por les organizaciones sindicales

El director general de Función Pública

y Administraciones Públicas

STEI-intersindical

USO

CSIF

UGT

CCOO



ANEXO 1

1. Objeto

El objeto de este Acuerdo es la implantación de un sistema de evaluación de competencias profesionales del personal laboral de servicios generales de la Administración de la Comunidad Autónoma de las Illes Balears.

2. Ámbito de aplicación

Este Acuerdo se aplicará al personal laboral del ámbito de la administración de servicios generales, que presta servicios a la Administración de la Comunidad Autónoma de las Illes Balears y a sus organismos autónomos.

3. Marco normativo

La implantación de este sistema de evaluación se fundamenta en el artículo 20 del Real Decreto Legislativo 5/2015, el cual establece la obligación de que las Administraciones públicas establezcan sistemas que permitan evaluar el desempeño de sus empleados. Asimismo dispone que la configuración de esta evaluación se llevará a cabo mediante un procedimiento que mida y valore, por una parte la conducta profesional, y por otra el rendimiento o la consecución de resultados.

Con respecto a la normativa autonómica, el artículo 39 de Ley 3/2007 dispone la obligatoriedad de que las Administraciones de las Illes Balears implanten progresivamente sistemas de evaluación del cumplimiento del personal a su servicio, como instrumento para la mejora de la motivación, del rendimiento y de la calidad de los servicios públicos.

La Ley autonómica también indica que estos sistemas de evaluación serán públicos y garantizarán la objetividad y la imparcialidad de los resultados. Además, se tendrán en cuenta tanto en la promoción de la carrera profesional como en la determinación de los conceptos retributivos ligados a la productividad y pueden dar lugar al reconocimiento de recompensas.

Los criterios que se considerarán, a la hora de evaluar el cumplimiento, según la Ley 3/2007, son los resultados obtenidos, los comportamientos o las conductas profesionales, los proyectos implantados o ejecutados y el resto de parámetros que se establezcan reglamentariamente.

El sistema diseñado se fundamenta en la evaluación de las conductas profesionales relacionadas con las competencias necesarias para desarrollar las funciones asignadas. La definición de estas competencias permite identificar los conocimientos, habilidades, actitudes y valores que es necesario haber alcanzado para desarrollar el trabajo con un grado alto de eficacia y eficiencia.

De forma más detallada, los objetivos que persigue esta evaluación son los siguientes:

- a) Dotar a la Administración de la Comunidad Autónoma de las Illes Balears de una herramienta para medir la actividad profesional de las personas empleadas públicas con el objetivo de adoptar las decisiones más convenientes en el marco de la planificación de recursos humanos y la calidad del servicio.
- b) Valorar los resultados obtenidos para reorientar las políticas de gestión de recursos humanos y llevar a cabo mejoras del modelo por el futuro.



c) Establecer los mecanismos de mejora emanados de las sugerencias y aportaciones de todos los implicados en el proceso.

d) Estimular y motivar al personal en la realización de sus tareas y a la vez aumentar la eficacia en el ejercicio de la función pública.

e) Identificar el grado de adecuación de las personas a los puestos de trabajo y optimizar las capacidades personales.

f) Detectar las necesidades formativas del personal.

4. Marco conceptual

Según la Organización Internacional del Trabajo (OIT), el término competencia se refiere a la capacidad efectiva para llevar a cabo con éxito una actividad laboral plenamente identificada. Es la idoneidad para cumplir o desarrollar un puesto de trabajo eficazmente.

Las competencias están formadas por los conocimientos, habilidades, valores y motivación de una persona. Estos componentes se manifiestan en conductas que nos permiten observar y evaluar el nivel de ejecución del trabajo que desarrollan las personas en un contexto determinado.

La evaluación del cumplimiento, según el artículo 20.1 del TREBEP, es el procedimiento mediante el cual se mide y se valora la conducta profesional. Por ello es necesario identificar las competencias asociadas a un nivel adecuado o excelente de cumplimiento para poder evaluarlas a través de las conductas relacionadas con dichas competencias. La evaluación de las competencias profesionales permite detectar áreas de mejora personales que serán cubiertas mayoritariamente mediante la formación específica.

Las competencias y las conductas que se evaluarán están basadas en el modelo que ha validado el Servicio de Salud de las Illes Balears mediante la técnica test-retest.

El modelo del Servicio de Salud establece dos grupos de competencias con las conductas asociadas a cada una de ellas: el primer grupo lo conforman las competencias profesionales de las personas que desarrollan funciones directivas (*cuestionario 1*) y el segundo lo integran las que deben valorarse para el resto del personal (*cuestionario 2*). Para cada una de estas conductas se ha establecido una valoración en una escala predefinida de 6 niveles de ejecución, que va desde *muy adecuado* a *muy mejorable*.

En el caso de las personas con funciones directivas, se han establecido seis competencias: *trabajar en equipo, adaptabilidad y flexibilidad, compromiso e implicación, orientación a los resultados, orientación a la ciudadanía y habilidades directivas*. Con respecto al resto del personal las competencias asociadas a su cumplimiento son cinco: *trabajar en equipo, adaptabilidad y flexibilidad, compromiso e implicación, orientación a los resultados y orientación a la ciudadanía*.

Antes de poner en marcha las primeras evaluaciones, se llevarán a cabo las siguientes actuaciones:

a) Plan de comunicación con el objetivo de que todo el personal conozca y entienda todo el proceso de evaluación y puedan resolverse todas las dudas que surjan relacionadas con la implantación del sistema.



b) Formación de todo el personal para que conozca a fondo las competencias, como observar y evaluar las conductas asociadas y como enfocar, realizar y enfrentar la entrevista de comunicación de la evaluación efectuada.

El personal que deba evaluar en el marco de este acuerdo, independientemente de su régimen jurídico, acreditará la formación necesaria para poder hacerlo.

5. Los actores del sistema de evaluación

Personal superior jerárquico: son las personas que ocupan un puesto de trabajo de nivel 26 o superior y, además, tienen personal a su cargo, con las siguientes consideraciones:

a) Siempre evaluará la persona jerárquica más inmediata y así se establecerá en la correspondiente unidad de evaluación.

b) En caso de que la persona que debe ser evaluada haya tenido más de una persona como superior jerárquica durante el periodo objeto de evaluación se escogerá el superior o la superior o superiores jerárquicos correspondientes aplicando los criterios que figuran en el apartado 9.

De forma excepcional podrá evaluar como superior jerárquica una persona que no ocupe un puesto de personal funcionario de servicios generales de nivel 26 o superior, siempre que exista una relación de jerarquía que implique funciones de dirección sobre el personal a evaluar. En cualquier caso, estas personas acreditarán la formación necesaria para poder evaluar.

Personal subordinado: son las personas que dependen de forma directa del personal funcionario de nivel 26 o superior, en los términos que esté configurada la unidad de evaluación correspondiente. Puede ser un grupo formado por personas de diferentes regímenes jurídicos, cuerpos, escalas, categorías o niveles.

Personal colaborador: este grupo lo conforman los compañeros y compañeras de trabajo que se relacionan con la persona evaluada sin que exista la relación de subordinación definida en el párrafo anterior. Estas personas pueden pertenecer o no al mismo departamento, servicio o unidad, pero necesariamente tendrán una relación fluida y constante de trabajo con la persona a evaluar.

6. La Comisión de Seguimiento del Sistema de Evaluación de Competencias Profesionales

1. Esta Comisión se crea con el objetivo de realizar el seguimiento que establece este Acuerdo y mejorar el sistema de evaluación.

2. Estará adscrita a la dirección general competente en materia de función pública y estará formada por cinco personas representantes de la Administración y una persona de cada una de las organizaciones sindicales presentes en las mesas correspondientes en el ámbito de aplicación de este Acuerdo. De entre las personas representantes de la Administración, una será de la Escuela Balear de Administración Pública (EBAP), otra del Servicio de Prevención de Riesgos Laborales y una tercera de la Inspección de Servicios.

3. La presidencia la ejercerá la persona que ocupe el Departamento de Coordinación y Modernización de la dirección general competente en materia de función pública y la



persona titular de la secretaría será designada entre el personal funcionario de la misma dirección general, con voz pero sin voto.

4. Las principales funciones que llevará a cabo esta Comisión son las siguientes, sin perjuicio de otras relacionadas directamente con el seguimiento y mejora del sistema de evaluación:

- a) Aprobar los criterios para determinar las unidades de evaluación.
- b) Establecer los criterios que deben cumplir los cuestionarios de evaluación y decidir sobre su invalidación.
- c) Recibir y resolver las alegaciones presentadas por las personas evaluadas.
- d) Detectar problemas de la implantación del sistema y hacer propuestas de modificación a la persona que ocupe la dirección general competente en materia de función pública.
- e) Informar a la EBAP sobre las necesidades formativas derivadas de la evaluación.
- f) Realizar la memoria anual de la evaluación y hacer recomendaciones para la mejora continua del sistema.

7. El sistema de evaluación 360º

El sistema de evaluación 360º es una técnica que consiste en la valoración de las competencias profesionales para diferentes actores relacionados laboralmente con la persona evaluada. Así la conducta profesional es evaluada, en primer lugar, a través de la introspección y la reflexión sobre uno mismo, mediante una autovaloración. En segundo lugar, es evaluada desde la percepción del personal subordinado o del personal con el que colabora. Y, finalmente, desde la perspectiva de la persona superior jerárquica, la cual tiene la responsabilidad de dirigir la unidad y gestionar los recursos humanos. Por esta razón, una vez que se han producido todas las evaluaciones, la persona superior jerárquica será la que comunique los resultados obtenidos a la persona evaluada, a través de una entrevista personal, con el objetivo de consensuar y acordar posibles áreas de mejora de las competencias evaluadas. Las evaluaciones que contempla este sistema son las siguientes:

1. Autoevaluación: esta evaluación la realiza la persona evaluada en relación con su comportamiento profesional durante el periodo objeto de evaluación. Esta autoevaluación tiene la finalidad de que la persona sea consciente del nivel de correspondencia entre su percepción y la de las personas que también la han evaluado. Así pues, no puede computarse en la puntuación final, dado que podría desvirtuar mucho la valoración obtenida. No obstante, es importante realizarla por dos razones: la primera, porque ayuda a la persona a reflexionar sobre su actuación profesional, y la segunda, porque así la persona puede conocer la diferencia existente entre cómo percibe su conducta profesional y cómo la perciben las personas con las que trabaja.

2. Evaluación del personal subordinado y/o colaborador: esta valoración la llevarán a cabo tres personas que formen parte de la unidad de evaluación en calidad de personal subordinado y/o colaborador. Con carácter general, se optará por personas que tengan una mayor relación laboral. Así pues, cuando la persona tenga personal a su cargo tiene que ser éste quien realice la evaluación, a menos que no sean suficientes para garantizar el anonimato. En este caso, el personal colaborador también podrá ser seleccionado para evaluar.



Excepcionalmente, en relación con aquellas unidades o centros de trabajo que por razones de *dispersión territorial* u otras circunstancias no permitan llevar a cabo el número establecido de evaluaciones al no disponer de suficientes efectivos, deberán evaluar todas las personas que tengan relación laboral con la persona evaluada, aunque en este caso no pueda garantizarse el anonimato.

3. *Evaluación del cargo superior jerárquico*: el superior jerárquico que debe evaluar, como norma general, será la persona de quien depende directamente la persona evaluada y que consta como tal en la unidad de evaluación. Esta persona, además de evaluar, y para finalizar el proceso evaluativo, debe mantener una entrevista con la persona evaluada para poner en común los resultados obtenidos derivados de todas las evaluaciones realizadas. La orientación que se dará a la persona evaluada se corresponderá con el momento actual y debe servir para consensuar las acciones futuras necesarias para guiar su desarrollo profesional y la mejora de su perfil competencial.

8. Proceso de fijación de las unidades de evaluación

1. Antes de implantar el sistema de evaluación por competencias deben establecerse las unidades de evaluación de cada consejería u organismo. Estas unidades estarán definidas para cada puesto de trabajo y estarán formadas por los puestos de trabajo que tienen relación laboral con éste. Para cada uno de los puestos de trabajo se indicará si la relación es de carácter jerárquico o de colaboración.

2. Anualmente, y cada vez que se produzcan cambios en la estructura de los puestos de trabajo de una consejería u organismo, se revisarán y modificarán, si es necesario, las unidades de evaluación existentes, de manera que siempre estén actualizadas.

3. Cada consejería u organismo es responsable de determinar sus unidades de evaluación en coordinación con la dirección general competente en materia de función pública.

4. Se informará de la composición de las unidades de evaluación a todos los miembros que formen parte de las mismas a través del Portal del Personal antes de que empiece el proceso de evaluación.

5. Se podrá promover la abstención o la recusación de acuerdo con los artículos 22 y 23 de la Ley 40/2015, de 1 de octubre, de régimen jurídico del sector público.

9. Criterios para desarrollar el proceso de evaluación

1. La evaluación de las competencias que figuran en el anexo 2 se llevará a cabo mediante el sistema de evaluación 360º que se describe en el apartado 7 y estará referida a la actuación profesional del personal de servicios generales durante el año anterior, según las conductas especificadas, constituyendo los criterios objetivos de valoración para cada una de las competencias.

2. Esta evaluación se realizará, con carácter general, con una periodicidad anual.

3. Para que una persona pueda ser evaluada es necesario que haya prestado servicios efectivos en el mismo puesto de trabajo de manera continuada o interrumpida durante al menos el 30 % de la jornada anual o del correspondiente periodo evaluable.



4. Como norma general, en caso de que una persona haya ocupado diferentes lugares de trabajo durante el año que debe evaluarse, será evaluada en relación con el puesto de trabajo que haya ocupado durante un periodo más largo de tiempo, siempre que este periodo supere el 30 % estipulado en el apartado anterior con dos excepciones:

4.1. Si la persona ha ocupado durante el año objeto de evaluación un puesto de trabajo durante más del 30% del tiempo y este coincide con el lugar que ocupa en el momento en que se realiza la evaluación, se tiene que escoger este lugar como referente para realizar la evaluación, aunque no sea el que ha ocupado más tiempo durante el periodo que se evalúa.

4.2. En caso de que el empleo del puesto actual no llegue al 30 % durante el periodo objeto de evaluación, la persona será evaluada por dos superiores jerárquicos: el actual y el que más tiempo lo fue durante el periodo que debe evaluarse. La puntuación resultante será la media ponderada según el tiempo de empleo de cada uno de los dos puestos de trabajo.

5. Como norma general, la entrevista debe realizarla la persona que ejerce como superior jerárquica en el momento en que se lleve a cabo la evaluación, excepto en el caso de que esta persona no haya ejercido como tal durante el año objeto de evaluación. En tal caso, la entrevista la realizará la persona superior jerárquica que haya sido definida para evaluarla en aplicación del criterio del punto 4 de este apartado.

6. De las evaluaciones realizadas saldrán dos puntuaciones: una referida a la valoración del personal superior jerárquico y la otra resultante de calcular la media de las valoraciones del personal subordinado y/o colaborador. Con estas dos puntuaciones se realizará la media para obtener la puntuación final. Estas puntuaciones siempre irán referidas a cada una de las competencias evaluadas.

7. Los altos cargos evaluarán exclusivamente al personal que preste servicios bajo su dependencia directa y/o que no tenga otro superior jerárquico que pueda llevarla a cabo.

10. Proceso de evaluación

1. La evaluación de competencias referida a un año se llevará a cabo, con carácter general, durante el primer trimestre del año siguiente al periodo que se evalúa. Este proceso está formado por tres evaluaciones: la autoevaluación, la evaluación del superior jerárquico y la evaluación de tres personas subordinadas o colaboradoras.

2. La autoevaluación se enviará a la dirección general competente en materia de función pública antes del 31 de marzo, mediante el modelo normalizado de impreso de autoevaluación (*cuestionario 1 o 2, según corresponda*).

3. La evaluación realizada por el personal subordinado y/o colaborador, según corresponda, se realizará de acuerdo con el siguiente procedimiento:

3.1. La dirección general competente en materia de función pública seleccionará, de forma aleatoria, a tres personas que formen parte de la misma unidad de evaluación de la persona que debe ser evaluada. Las personas seleccionadas recibirán el cuestionario de evaluación, con los datos de las personas a las cuales deben evaluar en calidad de personal subordinado y/o colaborador.

En este proceso de evaluación se respetará en todo momento el anonimato de las personas seleccionadas para evaluar.





3.2. Este impreso de evaluación, una vez rellenado anónimamente, se enviará a la dirección general competente en materia de función pública antes del día 31 de marzo.

4. Antes del 1 de marzo de cada año, la dirección general competente en materia de función pública informará a todo el personal del nombre de las personas que deberán evaluar en calidad de superior jerárquico. Asimismo, el personal será informado de cualquier cambio con respecto a la comunicación realizada. El personal superior jerárquico realizará su valoración mediante el cuestionario de evaluación correspondiente (anexo 1 o 2) y también lo remitirá a la dirección general competente en materia de función pública antes del 31 de marzo.

5. Una vez recibidas las evaluaciones de los puntos 2, 3 y 4, y antes del 30 de abril, la dirección general competente en materia de función pública confeccionará el informe provisional de evaluación de competencias individual del anexo 3, con la media de las dos categorías de puntuaciones otorgadas para cada competencia (superior jerárquico y personal subordinado y/o colaborador) y lo remitirá a la persona superior jerárquica responsable de la evaluación, para que lo comunique a la persona evaluada mediante una entrevista personal. Una vez finalizada la entrevista, si la persona evaluada no está conforme con las puntuaciones otorgadas podrá presentar alegaciones a la Comisión de Seguimiento del Sistema de Evaluación de Competencias, mediante el modelo de alegaciones del anexo 3, en un plazo máximo de 10 días hábiles desde la realización de la entrevista.

6. En caso de que no se presenten alegaciones, la persona responsable de la evaluación firmará el informe provisional para que se convierta en el informe de evaluación definitivo.

7. Si se han formulado alegaciones al informe de evaluación provisional, la Comisión de Seguimiento del Sistema de Evaluación de Competencias debe realizar las actuaciones que considere oportunas para recabar la información que permita redactar un informe con las conclusiones que constituirán la base para la redacción del informe definitivo de evaluación.

8. Antes del 31 de mayo se remitirán los informes de evaluación definitivos a la dirección general competente en materia de función pública, así como a la persona evaluada.

9. Siempre que sea posible, los cuestionarios de evaluación se rellenarán telemáticamente, a través del Portal del Personal, para agilizar el proceso y facilitar el acceso de las personas a toda la información generada, asegurando a la vez la máxima confidencialidad y la transparencia del procedimiento.



ANEXO 2**Cuestionario 1 para personas con funciones directivas**

Autoevaluación		Superior jerárquico/a		Colaborador/a		Subordinado/a	
----------------	--	-----------------------	--	---------------	--	---------------	--

Nombre de la persona evaluada: _____

Fecha evaluación: _____ Consejería u organismo: _____

1. Trabajar en equipo: es la capacidad de fomentar un ambiente de colaboración, comunicación y confianza entre los miembros del equipo

Conductas asociadas	<i>Muy mejorable</i>	<i>Bastante mejorable</i>	<i>Algo mejorable</i>	<i>Adecuado</i>	<i>Bastante adecuado</i>	<i>Muy adecuado</i>	<i>No puede evaluarse (explicar en observ.)</i>
1.1 Comparte información							
1.2 Ofrece su ayuda u orientación cuando alguien del equipo la precisa							
1.3 Escucha y comprende las necesidades de los miembros del equipo							
1.4 Busca los momentos oportunos para decir las cosas							
1.5 Fomenta el compañerismo y favorece un ambiente de trabajo adecuado							
1.6 Defiende y apoya a los miembros de su equipo							
1.7 Favorece la participación							
1.8 Transmite claramente los objetivos y las responsabilidades a los miembros							



del equipo							
1.9 Delega responsabilidad en los miembros del equipo							

2. Adaptabilidad/flexibilidad: es la capacidad de modificar el comportamiento y adaptarse a diferentes situaciones y personas de forma rápida y adecuada

Conductas asociadas	<i>Muy mejorable</i>	<i>Bastante mejorable</i>	<i>Algo mejorable</i>	<i>Adecuado</i>	<i>Bastante adecuado</i>	<i>Muy adecuado</i>	<i>No puede evaluarse (explicar en observ.)</i>
2.1 Tiene una actitud positiva ante los cambios							
2.2 Invierte tiempo para explicar los cambios al equipo							
2.3 Se adapta de manera favorable a nuevos procedimientos y herramientas de trabajo							
2.4 Cooperar en la implantación de nuevos objetivos, procedimientos y herramientas							
2.5 Soluciona rápidamente los incidentes o problemas que puedan surgir							





3. Compromiso/implicación: sentir como propios los objetivos de la Organización. Apoyar e instrumentar decisiones, compromiso con la consecución de los objetivos comunes. Cumplir con los compromisos

Conductas asociadas	<i>Muy mejorable</i>	<i>Bastante mejorable</i>	<i>Algo mejorable</i>	<i>Adecuado</i>	<i>Bastante adecuado</i>	<i>Muy adecuado</i>	<i>No puede evaluarse (explicar en observ.)</i>
3.1 Es puntual cuando es requerido o convocado por algún asunto de trabajo							
3.2 Se mantiene actualizado para mejorar su cumplimiento							
3.3 Dedicar el tiempo necesario cuando las circunstancias lo requieren							
3.4 Participa en las reuniones, sesiones, grupos de trabajo, etc.							
3.5 Colabora cuando la situación lo precisa							
3.6 Aporta propuestas para mejorar procesos o métodos de trabajo							



4. Orientación a los resultados: preocupación por un nivel de trabajo alto y de calidad (en el tiempo previsto) y con independencia de los obstáculos que se planteen

Conductas asociadas	<i>Muy mejorable</i>	<i>Bastante mejorable</i>	<i>Algo mejorable</i>	<i>Adecuado</i>	<i>Bastante adecuado</i>	<i>Muy adecuado</i>	<i>No puede evaluarse (explicar en observ.)</i>
4.1 Consigue los objetivos en el plazo previsto							
4.2 Fija objetivos para el servicio realistas y mensurables							
4.3 Es perseverante en la consecución de los objetivos							
4.4 Optimiza los recursos disponibles							
4.5 Analiza anualmente los resultados del servicio y establece acciones de mejora							
4.6 Ante un incremento puntual de trabajo o situación de urgencia mantiene un buen nivel de ejecución							
4.7 Sigue los procedimientos establecidos							
4.8 Realiza el seguimiento de las medidas de prevención de riesgos laborales							



5. Orientación a la ciudadanía: se refiere a anteponer las necesidades de la ciudadanía o de la persona destinataria de los productos o servicios y sus expectativas a cualquier otra consideración o interés

Conductas asociadas	<i>Muy mejorable</i>	<i>Bastante mejorable</i>	<i>Algo mejorable</i>	<i>Adecuado</i>	<i>Bastante adecuado</i>	<i>Muy adecuado</i>	<i>No puede evaluarse (explicar en observ.)</i>
5.1 Protege la confidencialidad de la información proporcionada y preserva la intimidad							
5.2 Demuestra un trato amable y cordial con las personas usuarias de los servicios							
5.3 Hace todo lo posible para satisfacer las necesidades de las personas usuarias o interlocutoras							
5.4 Entiende a los ciudadanos y ciudadanas y es capaz de ponerse en su lugar y mostrar empatía							
5.5 Dispone de habilidades comunicativas adecuadas							
5.6 Conoce y respeta los derechos de los usuarios y usuarias							



6. Habilidades directivas: es la capacidad de orientar/dirigir la actuación de un equipo de trabajo, teniendo en cuenta la misión, visión y valores de la Organización

Conductas asociadas	<i>Muy mejorable</i>	<i>Bastante mejorable</i>	<i>Algo mejorable</i>	<i>Adecuado</i>	<i>Bastante adecuado</i>	<i>Muy adecuado</i>	<i>No puede evaluarse (explicar en observ.)</i>
6.1 Afronta los conflictos en lugar de evitarlos o camuflarlos							
6.2 Es accesible							
6.3 Adapta el lenguaje a la persona o personas que tiene delante							
6.4 Sabe decir <i>no</i> cuando es necesario							
6.5 Acepta su responsabilidad cuándo se producen errores							
6.6 Transmite credibilidad y confianza							
6.7 Reconoce el trabajo bien hecho o el esfuerzo de las personas que tiene a su cargo							
6.8 Toma decisiones							
6.9 Se expresa de forma honesta y constructiva basándose en hechos							
6.10 Busca el consenso cuando la situación lo							





precisa (propone soluciones mutuamente satisfactorias)							
--	--	--	--	--	--	--	--

Observaciones a la evaluación realizada

(Explicar los motivos por los que no se han evaluado algunas conductas)



Cuestionario 2 para personas sin funciones directivas

Autoevaluación		Superior jerárquico/a		Colaborador/a		Subordinado/a	
----------------	--	-----------------------	--	---------------	--	---------------	--

Nombre de la persona evaluada: _____

Fecha evaluación: _____ Consejería u organismo: _____

1. Trabajar en equipo: participar con otras personas propiciando la colaboración necesaria para la consecución de objetivos comunes; se subordinan los intereses individuales

Conductas asociadas	<i>Muy mejorable</i>	<i>Bastante mejorable</i>	<i>Algo mejorable</i>	<i>Adecuado</i>	<i>Bastante adecuado</i>	<i>Muy adecuado</i>	<i>No puede evaluarse (explicar en observ.)</i>
1.1 Comparte información							
1.2 Ofrece su ayuda a compañeros/as y jefes/as cuando la precisan							
1.3 Escucha y comprende las necesidades de los miembros del equipo							
1.4 Fomenta el compañerismo y favorece un ambiente de trabajo adecuado							
1.5 Participa activamente en el equipo							
1.6 Realiza el trabajo que le corresponde para no sobrecargar a sus compañeros/as							
1.7 Apoya las decisiones del equipo							



2. Adaptabilidad/flexibilidad: es la capacidad de modificar el comportamiento y adaptarse a diferentes situaciones y personas de forma rápida y adecuada

Conductas asociadas	<i>Muy mejorable</i>	<i>Bastante mejorable</i>	<i>Algo mejorable</i>	<i>Adecuado</i>	<i>Bastante adecuado</i>	<i>Muy adecuado</i>	<i>No puede evaluarse (explicar en observ.)</i>
2.1 Tiene una actitud positiva ante los cambios							
2.2 Modifica su conducta ante la orientación de su jefe/a y de los compañeros/as							
2.3 Soluciona rápidamente los incidentes que puedan surgir durante el desarrollo del trabajo							
2.4 Se adapta con rapidez a otras tareas, procedimientos o situaciones nuevas							

3. Compromiso/implicación: es la capacidad de dar apoyo e instrumentar decisiones, compromiso con la consecución de los objetivos comunes. Cumplir los compromisos

Conductas asociadas	<i>Muy mejorable</i>	<i>Bastante mejorable</i>	<i>Algo mejorable</i>	<i>Adecuado</i>	<i>Bastante adecuado</i>	<i>Muy adecuado</i>	<i>No puede evaluarse (explicar en observ.)</i>
3.1 Es puntual cuando se le convoca a reuniones de trabajo							
3.2 Se mantiene actualizado para mejorar su cumplimiento							
3.3 Cuando se producen							





incrementos puntuales de trabajo acaba la tarea encomendada							
3.4 Participa en las reuniones, sesiones, grupos de trabajo, etc.							
3.5 Colabora cuando la situación lo precisa							
3.6 Aporta propuestas para mejorar procesos o métodos de trabajo							

4. Orientación a los resultados: preocupación por un nivel de trabajo alto y de calidad (en el tiempo previsto) y con independencia de los obstáculos que se planteen

Conductas asociadas	<i>Muy mejorable</i>	<i>Bastante mejorable</i>	<i>Algo mejorable</i>	<i>Adecuado</i>	<i>Bastante adecuado</i>	<i>Muy adecuado</i>	<i>No puede evaluarse (explicar en observ.)</i>
4.1 Lleva a cabo sus funciones o actividades en el plazo previsto							
4.2 Es perseverante en la consecución de los objetivos							
4.3 Optimiza los recursos disponibles							
4.4 Ante un incremento puntual de trabajo o situación de urgencia mantiene un buen nivel de ejecución							





4.5 Sigue los procedimientos establecidos							
4.6 Lleva a cabo las medidas de prevención de riesgos laborales propias del puesto							

5. Orientación a la ciudadanía: se refiere a anteponer las necesidades de la ciudadanía o de la persona destinataria de los productos o servicios y sus expectativas a cualquier otra consideración o interés

Conductas asociadas	<i>Muy mejorable</i>	<i>Bastante mejorable</i>	<i>Algo mejorable</i>	<i>Adecuado</i>	<i>Bastante adecuado</i>	<i>Muy adecuado</i>	<i>No puede evaluarse (explicar en observ.)</i>
5.1 Protege la confidencialidad de la información proporcionada, y preserva la intimidad							
5.2 Demuestra un trato amable y cordial con las personas usuarias de los servicios							
5.3 Hace todo lo posible para satisfacer las necesidades de las personas usuarias o interlocutoras							
5.4 Entiende a los ciudadanos i ciudadanas y sabe ponerse en su lugar y mostrar empatía							
5.5 Dispone de habilidades comunicativas							





adecuadas							
5.6 Conoce y respeta los derechos de los usuarios y usuarias							

Observaciones a la evaluación realizada

(Explicar los motivos por los que no se han evaluado algunas conductas)



ANEXO 3
Informe de evaluación de competencias individual

Nombre y apellidos de la persona evaluada: _____ DNI: _____

Competencias	Autoevaluación (1)	Evaluación superior jerárquico/a (2)	Media evaluación personal subordinado/a y/o colaborador/a (3)	Media evaluaciones (2) i (3)
1.				
2.				
3.				
4.				
5.				
6.				
Valoración media de todas las competencias:				

Observaciones realizadas en les diferentes evaluaciones llevadas a cabo:

(indicar en el reverso las acciones propuestas para el desarrollo profesional)

Fecha:

Firma persona evaluada

Firma persona evaluadora

Se han presentado alegaciones ☒ SÍ ☐ NO

Fecha de las alegaciones:

Conclusiones del informe de resolución de alegaciones





<i>Competencias a potenciar</i>	<i>Objetivo (que queremos conseguir)</i>	<i>Acciones para conseguir el objetivo</i>

Fecha: _____

Fecha de seguimiento propuesta: _____

Firma persona evaluada

Firma persona superior jerárquica





Modelo de alegaciones formuladas por la persona evaluada al informe provisional de evaluación de competencias profesionales

Nombre y apellidos _____ DNI _____

EXPONGO:

1. Que he sido informado por _____ en la entrevista, efectuada el día _____ sobre los resultados del informe provisional de evaluación de competencias.
2. Que estoy en desacuerdo con la puntuación que me ha sido otorgada en este informe por los siguientes motivos:

SOLICITO:

Que se revise la evaluación efectuada antes de elevar a definitivo el informe provisional.

Documentación que se aporta:

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

_____, __ de _____ de 20

(firma)

Comisión de Seguimiento del Sistema de Evaluación de Competencias Profesionales



ANEXO 4**Baremo de puntuación de evaluación de las competencias**

La valoración de las competencias se realizará aplicando los cuestionarios del anexo 2 y según el nivel alcanzado para cada una de las conductas especificadas deben adjudicarse las siguientes puntuaciones:

<i>Niveles de consecución de la competencia</i>	<i>Puntos</i>
Nivel 1 (muy mejorable)	1
Nivel 2 (bastante mejorable)	2
Nivel 3 (algo mejorable)	3
Nivel 4 (adecuado)	4
Nivel 5 (bastante adecuado)	5
Nivel 6 (muy adecuado)	6

Nota: A efectos de la evaluación de las competencias profesionales se entenderá superada esta si la persona evaluada obtiene una puntuación superior a 3 puntos de media, siempre que no obtenga menos de 2 puntos en ninguna de las competencias evaluadas.

