

Conclusions i criteris relatius a l'aplicació i la interpretació del Pacte de selecció Temporal de 22/11/2019, d'acord amb les competències que el mateix Pacte assigna a la Comissió de Seguiment.

Criteris i mecanismes generals del qüestionari d'avaluació

Els qüestionaris s'han de poder respondre d'una forma àgil i ràpida, en 10 minuts aproximadament. Cal que incloguin 9 competències a avaluar i, com a màxim, 4 comportaments associats per a cada competència i la definició d'un comportament addicional que atorga una puntuació afegida.

L'avaluació té dues finalitats:

- ha de permetre identificar el nivell de desenvolupament competencial observat i comparar-lo amb l'esperat per al perfil competencial associat a la categoria;
- ha de servir de guia per facilitar l'entrevista de devolució que, amb caràcter general, s'ha d'orientar a la millora professional.

Els qüestionaris s'han de basar en el Diccionari de Competències de l'ICS. Tots els qüestionaris han de recollir una pregunta final, obligatòria i no puntuable: "És un/a professional amb el/la qual vull comptar en el meu equip". En cas que la resposta sigui NO, cal justificar el perquè.

Les preguntes dels qüestionaris s'han de basar en les competències associades als perfils competencials. Cal que les preguntes es basin en conductes observables i contrastables.

Cal generar un qüestionari per a cada perfil competencial. Si és necessari, dins d'un mateix perfil competencial s'ha de poder generar més d'un qüestionari per garantir que el llenguatge i la terminologia emprats s'adaptin a les funcions de la categoria professional. A l'annex 1, es relacionen els qüestionaris que han estat elaborats seguint aquests criteris i que han de substituir els que temporalment s'estaven utilitzant.

Les preguntes dels qüestionaris s'han de formular en clau positiva, no punitiva.

Les preguntes s'han de redactar amb un ús no sexista de la llengua. Han de respectar la igualtat de gènere i la diversitat cultural.

La interpretació del resultat del qüestionari ha de ser fàcil. Per a les valoracions de les preguntes cal utilitzar l'escala i les puntuacions següents:

Respostes	Mai	Gairebé mai	A vegades	Sovint	Gairebé sempre	Sempre	NA *
Valor màxim d'1 en totes les competències (8), llevat del compromís ($4 \times 0,25 = 1$)	0	0,05	0,1	0,15	0,2	0,25	-
Valor màxim de 2 en la pregunta del compromís ($4 \times 0,5 = 2$)	0	0,1	0,2	0,3	0,4	0,5	-
Valor màxim d'1 en la puntuació addicional	0	0,05	0,1	0,15	0,2	0,25	-

*No avaluable

La puntuació màxima assolible és d'11 punts, si bé a efectes de puntuació de la Borsa la puntuació màxima és de 10 punts. Totes les competències tenen un valor màxim assolible d'1 punt, llevat de la del compromís –que té un valor màxim assolible de 2 punts. El comportament addicional té un valor màxim d'1 punt, si bé aquesta puntuació addicional no comporta que la persona avaluada pugui aconseguir una puntuació superior a 10.

En tots els comportaments associats als qüestionaris hi ha l'opció de resposta NA (no avaluable). Dins de cada competència concreta, l'avaluador/a només pot optar a donar la resposta NA en un dels comportaments associats. En aquest cas, la puntuació màxima assolible per a cada comportament associat a una competència és de 0,33333 per a les totes les competències – llevat de la del compromís, en què és de 0,66666. En el cas del comportament relacionat amb la puntuació addicional, l'opció NA no comporta cap puntuació addicional.

El resultat en base 10 s'ha de ponderar a la puntuació màxima de 15 punts prevista al pacte. La nota de 5 es pondera a 7,5 punts i, així successivament, fins a arribar a la nota de 10, ponderada a 15 punts.

Avaluacions negatives

Efectes que produeix una quarta avaluació negativa

Si la quarta avaluació té una puntuació d'entre el 40 i el 50 % de la puntuació màxima possible passat un any, la persona candidata pot tornar a fer la inscripció a la Borsa de treball, si bé no pot identificar com a preferent un centre en el qual hagi estat avaluada negativament. En aquest cas, els serveis prestats corresponents als períodes avaluats amb una avaluació negativa no han de ser tinguts en compte en l'apartat 'serveis prestats' del barem. Una nova avaluació negativa comporta l'exclusió de la Borsa de treball i la no admissió d'una nova inscripció a la Borsa esmentada.

Mentre que no s'implanti el nou sistema d'informació, la notificació d'un informe negatiu s'ha de fer a través del sistema d'avisos de l'aplicació informàtica SGRH i a través de l'adreça del correu electrònic que la persona candidata hagi comunicat en la seva inscripció, si ho ha fet.

Exclusió de la Borsa de treball:

- Efectes i durada per sanció derivada de la resolució d'un expedient disciplinari.

Amb caràcter general, s'han d'aplicar els períodes estipulats a l'article 73,5 de l'Estatut marc del personal sanitari per a la cancel·lació de les faltes.

La Comissió de Seguiment, de forma motivada, pot establir un període diferent als establerts amb caràcter general. Per poder prendre aquesta decisió, la Comissió de Seguiment no pot disposar d'informació de la persona que ha estat objecte de la sanció.

- El cas *"Rebutjar una oferta de treball de forma injustificada llevat que concorri alguna de les causes de suspensió de la borsa"* es considera injustificat quan l'oferta correspongui a l'àmbit territorial en què s'hagi manifestat la preferència per treballar en la sol·licitud d'inscripció, s'hagi produït el rebuig amb una antelació mínima de 72 hores a l'inici del nomenament i sigui d'una durada igual o superior als 3 mesos (en el cas de

l'Àrea Funcional Sanitària) o d'un mes (en el cas de l'Àrea Funcional de Gestió i Serveis). En aquest cas, l'exclusió es fa fins a la baremació següent. Es clarifica que el període temporal d'exclusió no és indeterminat i que la referència a la baremació següent és l'equivalent al període de sis mesos.

- En el cas de “Renúncia a un nomenament que s'està desenvolupant, llevat que concorri alguna de les causes de suspensió temporal de la borsa o per acceptació d'un altre nomenament a l'ICS d'una altra categoria o motivada per una situació de violència de gènere”, l'exclusió és:
 - de sis mesos, comptadors des de la data de la notificació de la renúncia, en el cas que hagi preavisat amb una antelació mínima de quinze dies;
 - d'un any en el cas que no hagi preavisat o que ho faci en un termini inferior a quinze dies;
 - en el cas d'una renúncia posterior, l'exclusió és d'un any si preavisa amb una antelació mínima de quinze dies i de 18 mesos, si no preavisa o si ho fa en un termini inferior.
- En el cas de “La no incorporació efectiva i injustificada al lloc de treball el primer dia del nomenament, llevat que concorri alguna de les causes de suspensió de la borsa de treball,” l'exclusió és d'un any comptador des de la data de no incorporació efectiva al lloc de treball.
- En el cas de “La no presentació reiterada en temps i forma de la documentació necessària que acrediti els requisits i mèrits establerts”, l'exclusió és de sis mesos comptadors des de la data del primer requeriment de documentació que s'hagi fet. Es considera reiterada la no presentació de la documentació sol·licitada dues vegades. La comunicació s'ha de fer per qualsevol mitjà que acrediti que la persona ha estat requerida.
- En el cas de “La impossibilitat reiterada de localitzar la persona candidata”, llevat que concorri alguna causa justificada (com, per exemple, un ingrés hospitalari), l'exclusió és de sis mesos comptadors des de la data del primer intent de localització. Es considera reiterada la impossibilitat de localitzar la persona candidata tres vegades.
- En el cas de “No acreditar la titulació necessària o falsejar dades de la sol·licitud o del currículum professional”, es diferencien els supòsits següents:
 - No estar en disposició d'acreditar documentalment un mèrit o requisit introduït al Gestor curricular: exclusió de dotze mesos comptadors des que va ser requerit per la seva presentació.
 - Lliurar un document fals per acreditar un mèrit o requisit, que a banda de les corresponents actuacions legals previstes per a aquest supòsit comporta l'exclusió immediata de la Borsa de Treball. El termini resta supeditat a la resolució de la causa judicial i/o expedient disciplinari que substancii els fets imputats.
- En el cas de “No presentar, quan se li hagi requerit, el certificat negatiu de delictes sexuals previst a la normativa d'aplicació”, l'exclusió és de sis mesos, comptadors des de la data del primer requeriment de la certificació.

Perfil professional:

S'entén per *perfil professional* el conjunt de requisits i mèrits que s'han d'avaluar, fonamentalment pel que fa a l'expertesa i la formació, per a la cobertura d'un lloc de treball amb una persona candidata idònia.

Amb caràcter general, els criteris que cal seguir per a la determinació de llocs de treball amb perfil professional són els que s'indiquen a continuació:

Àrea Funcional Sanitària

- Grup 1: perfil en tots els llocs d'hospital.
- Grup 2: perfil en les unitats especialitzades. Són unitats especialitzades aquelles amb llocs de treball que requereixen competències específiques per poder desenvolupar-los de forma idònia.
- Grup 3 i 4: amb caràcter general, no hi ha perfil.

Àrea Funcional de Gestió i Serveis

- Grup 1 i 2: com a criteri general es poden establir perfils.
- Grup 3: es poden establir perfils només en alguns llocs concrets que requereixin coneixements específics en àrees funcionals, com les de recursos humans, econòmica o organització.
- Grup 4 i grup 5: com a criteri general no hi ha perfil.
- Els llocs de secretària de direcció es poden fer amb processos selectius amb perfil professional.

La definició dels perfils s'ha de comunicar a la Comissió de Seguiment, abans de publicar-la al web. La definició dels perfils i de les convocatòries per cobrir els llocs que necessiten un perfil específic s'ha de publicar al lloc web de la gerència territorial, hospital o direcció d'atenció primària que necessiti cobrir el lloc de treball. En aquestes convocatòries constaran, com a mínim: les funcions a desenvolupar, les competències necessàries, els requisits per poder participar-hi i els elements que s'han de valorar, així com la ponderació de cada un dels diferents ítems valorables.

En cas que calgui fer un procés selectiu amb perfil per cobrir llocs de treball diferents als previstos als criteris generals, s'ha d'informar la Comissió de Seguiment. En aquest cas, s'ha de definir el perfil seguint la *Guia per a la definició de perfil professional* i: 1) assegurar que el perfil definit es correspon amb les funcions del lloc de treball que cal cobrir, 2) demostrar la necessitat de fer una excepció al criteri general, i 3) que el procés sigui adequadament documentat.

Formació continuada

D'acord amb els criteris establerts per la Comissió de Formació Continuada de les Professions Sanitàries i en coherència amb els barems aplicats en els processos de selecció definitiva, es concreta que les activitats formatives amb una càrrega lectiva igual o superior a 100 hores a efectes de barem han de ser computades amb el valor màxim de 100 hores.

Nota oposició

S'ha de carregar la millor nota obtinguda en la superació de la fase d'oposició d'igual categoria a l'ICS en una de les 2 convocatòries immediatament anteriors a la darrera baremació. Només s'han de tenir en compte els processos selectius, a partir del 19 de maig de 2008, quan l'abast de la convocatòria afecti tots els territoris de l'ICS (convocatòries centralitzades).

Annex 1

- Qüestionari per l'avaluació de l'acompliment del personal temporal Funcions administratives.
- Qüestionari per l'avaluació de l'acompliment del personal temporal Funcions sanitàries CFGS, suport diagnòstic i tractament.
- Qüestionari per l'avaluació de l'acompliment del personal temporal Diplomat/da sanitari (no infermeria).
- Qüestionari per l'avaluació de l'acompliment del personal temporal Infermeria.
- Qüestionari per l'avaluació de l'acompliment del personal temporal Hoteleria /Ilenceria.
- Qüestionari per l'avaluació de l'acompliment del personal temporal Infermeria especialista en obstetrícia i ginecologia.
- Qüestionari per l'avaluació de l'acompliment del personal temporal Llicenciat/da sanitari/ària.
- Qüestionari per l'avaluació de l'acompliment del personal temporal: Suport tècnic i oficis.
- Qüestionari per l'avaluació de l'acompliment del personal Cures Auxiliar Infermeria.
- Qüestionari per l'avaluació de l'acompliment del personal temporal Treball social.
- Qüestionari per l'avaluació de l'acompliment del personal temporal TSFA -TTSUP-TGFA.
- Qüestionari per l'avaluació de l'acompliment del personal temporal Zelador/a.

Page 1 of 1

5. Capacitat resolutiva i presa de decisions

Identifica les causes dels problemes per resoldre'ls. Detecta les situacions inesperades, n'identifica les causes, les analitza i actua per resoldre-les, considerant les opcions més adequades per a les persones usuàries i per a l'organització, tenint en compte els recursos disponibles i els terminis.

0 1 2 3 4 5 NV

- Diferencia les causes principals d'una incidència de les qüestions que són més irrelevantes o circumstancials.
- Identifica diferents vies per resoldre una incidència, analitza quina és la més adequada i actua en conseqüència.
- Quan no es disposa dels recursos necessaris per resoldre una incidència, cerca una solució provisional eficaç per donar-hi resposta.
- Comparteix amb l'equip les incidències detectades i transmet als i les responsables la necessitat de realitzar ajustos de millora en els protocols.

6. Comunicació i persuasió

Argumenta i escolta de forma activa. Argumenta utilitzant un vocabulari adaptat a les característiques de les persones amb qui tracta. Escolta de forma activa.

0 1 2 3 4 5 NV

- a) Escolta de forma activa, fent preguntes i tornant a preguntar per assegurar-se de la comprensió de les idees o instruccions que dona a les persones amb qui tracta.
- b) Mostra facilitat per establir i mantenir relacions amb un ampli ventall de persones.
- c) Adapta la seva argumentació per fer-la més comprensible i atraure l'interès de les persones amb qui tracta.
- d) Fa una bona gestió de la informació que disposa, és una persona prudent i respectuosa amb la confidencialitat de les dades.

7. Gestió d'emocions

Comprèn les emocions dels altres. Comprèn els sentiments i emocions de les diferents persones usuàries, a fi d'intervenir per millorar la seva satisfacció.

0 1 2 3 4 5 NV

- Escolta i demostra (a nivell de comunicació verbal i no verbal) que comprèn les emocions i sentiments que expressen les persones amb qui es relaciona.
- Demuestra una actitud respectuosa i de suport amb les persones ateses en qualsevol situació i especialment en les situacions d'una major càrrega o impacte emocional.
- Estableix un tracte proper i amable amb les persones usuàries sense implicar-se personalment en la situació.
- Dona suport amb gestos i paraules a les persones de l'equip.

8. Efectivitat i assoliment de resultats

Assoleix els resultats, aportant un valor afegit. Assoleix millors resultats dels esperats del seu lloc de treball perquè n'augmenta la seva quantitat o qualitat, gràcies al millor aprofitament dels recursos de què disposa.

0 1 2 3 4 5 NV

- a) Mostra proactivitat. S'anticipa i emprèn accions concretes per contrarestar problemes a curt termini.
- b) Es compromet amb els resultats esperats i assegura el seu assoliment.
- c) Optimitza l'eficiència i eficàcia de la seva feina.
- d) Accepta i aborda nous objectius de treball, s'esforça per assolir-los.

9. Millora i aprenentatge permanent

Incorpora bones pràctiques. Observa i identifica bones pràctiques i les aplica per millorar la qualitat del seu treball.

0 1 2 3 4 5 NV

- Identifica bones praxis que observa en de companys i companyes de professió i les incorpora en el seu dia a dia.
- Escolta recomanacions o propostes de millora que realitzen altres professionals i les posa en pràctica.
- Davant la incorporació de nous recursos a l'organització, dedica un temps a conèixer com funcionen i els incorpora ràpidament en el dia a dia.
- S'interessa en l'evolució de la professió, detecta nous processos o recursos disponibles a l'organització que poden facilitar-li la feina o millorar la qualitat dels resultats.

10. Puntuació addicional

0 1 2 3 4 5 NV

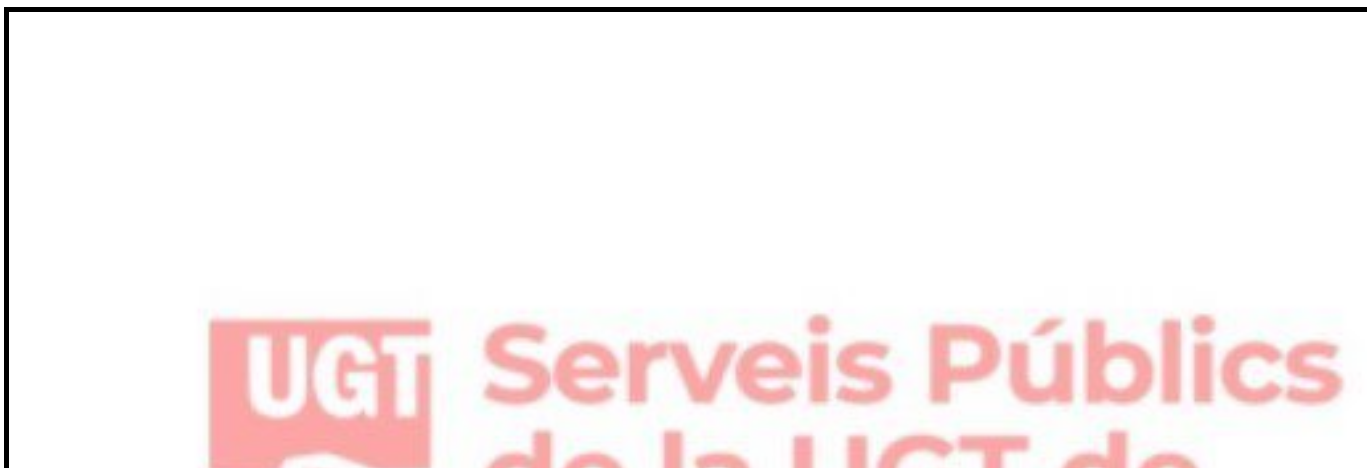
Es una persona que s'adapta a les necessitats organitzatives del Servei, Unitat i/o equip, en funció de la seva disponibilitat.

☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐

És un/a professional amb el/la que vull comptar en el meu equip.

SI ☐ NO ☐

En cas que la resposta sigui NO, justifica per què.



□ □ □ □ □ □

5. Comunicació i persuasió

Escolta i s'expressa adequadament. Escolta i s'expressa adequadament amb claredat i fluïdesa, utilitzant un vocabulari adequat.

0 1 2 3 4 5 NV

- Mostra respecte amb les persones amb qui tracta tant en el contingut ("el què") com en les formes ("el com").
- No fa difusió d'informació confidencial.
- Emet missatges clars, estructurats i comprensibles, fa preguntes per comprendre millor les idees i posicions dels altres o les instruccions que li donen.
- S'entén bé amb les persones amb qui tracta.

6. Gestió d'emocions

Comprèn les emocions dels altres. Comprèn els sentiments i emocions de les diferents persones amb qui interactua de manera directa, a fi d'intervenir per millorar la seva satisfacció.

0 1 2 3 4 5 NV

- a) Escolta i demostra (a nivell de comunicació verbal i no verbal) que comprèn les emocions i sentiments que expressen les persones amb qui es relaciona.
- b) Demostra una actitud respectuosa i de suport amb les persones ateses en qualsevol situació i especialment en les situacions de càrrega o impacte emocional.
- c) Estableix un tracte proper i amable amb les persones usuàries sense implicar-se personalment en la situació.
- d) Dona suport amb gestos i paraules a les persones de l'equip.

7. Millora i aprenentatge permanent

Replanteja metodologies per millorar-les. Replanteja i analitza l'eficàcia de les rutines i metodologies no establertes per protocol i posa en pràctica noves praxis que millorin la qualitat del seu treball.

0 1 2 3 4 5 NV

- Identifica i proposa millores que agilitzen la feina, redueixen el nombre d'incidències i/o incrementen l'efectivitat, i eliminin obsolescències (material, metodologies...).
- Treballa amb criteris i indicadors per determinar la qualitat de la seva tasca.
- Aprèn i incorpora nous coneixements, tècniques i tecnologies en seva la pràctica diària.
- Mostra una actitud proactiva d'aprenentatge i actualització de coneixements.

8. Planificació, organització i priorització

Organitza la jornada considerant les prioritats. Estableix el pla de treball diari per garantir respondre a les activitats programades i noves demandes, considerant l'ordre de prioritats.

0 1 2 3 4 5 NV

- a) Estableix sistemes de control de la gestió diària, de les tasques realitzades i de les pendents, en fa un seguiment.
- b) Identifica els recursos necessaris per desenvolupar una tasca i organitza els materials, equipaments o documentació de forma anticipada.
- c) Identifica les prioritats i ajusta la seva organització diària per donar-hi una resposta efectiva.
- d) Sequeix protocols de manteniment sistemàtic dels equipaments, eines o màquines.

9. Efectivitat i assoliment de resultats

Assoleix els resultats, aportant un valor afegit. Assoleix millors resultats dels esperats del seu lloc de treball perquè n'augmenta la seva quantitat o qualitat, gràcies a potenciar el rendiment dels recursos de què disposa.

0 1 2 3 4 5 NV

- a) Mostra proactivitat. S'anticipa i emprèn accions concretes per contrarestar problemes a curt termini.
- b) Optimitza l'eficiència i eficàcia de la seva feina, es compromet amb els resultats esperats i assegura el seu assoliment.
- c) Informa de forma proactiva al seu/va comandament problemes o incidències en qüestions organitzatives, d'execució de tècniques i procediments normalitzats de treball (PNT's) i d'altres fets rellevants pel bon funcionament de la Unitat/Servei.
- d) Accepta i aborda nous objectius de treball. s'esforça per assolir-los.

10. Puntuació addicional

0 1 2 3 4 5 NV

És una persona que s'adapta a les necessitats organitzatives del Servei, Unitat i/o equip, en funció de la seva disponibilitat.

☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☒

És un/a professional amb el/la que vull comptar en el meu equip.

SI ☐ NO ☐

En cas que la resposta sigui NO, justifica per què.



Serveis Públics
de la UGT de
Catalunya

5. Comunicació i persuasió

Es comunica amb la intenció de convèncer i persuadir. Prepara diferents alternatives o argumentacions per convèncer. Adapta el seu discurs als interessos, punts de vista i a la diversitat de les persones amb les que tracta.

0 1 2 3 4 5 NV

- a) Escolta activament els missatges de les persones amb qui tracta, capta les motivacions que hi ha darrera les paraules i les considera per argumentar amb persuasió tenint en compte les opinions, les creences i els valors de les persones a qui es dirigeix.
- b) Mostra capacitat per rebre informació, que processa i comunica a d'altres amb criteris de qualitat, precisió, persuasió i pertinença.
- c) Utilitza diferents estratègies de comunicació en funció de la problemàtica i/o interessos de les persones amb qui interactua: adapta el llenguatge, persuadeix si escau, verifica la comprensió del missatge, etc.
- d) Dosifica la informació que ofereix a les persones usuàries per tal d'evitar alarmisme. Fa una bona gestió de la informació.

6. Gestió d'emocions

Transmet confiança. Gestiona les pròpies emocions adequadament. Demostra un comportament coherent i equilibrat que tranquil·litza les persones amb qui interactua, transmetent-los confiança en les actuacions. Aborda les emocions dels altres amb empatia i actitud de suport. No "sobrereacciona" en situacions crítiques que generen tensió.

0 1 2 3 4 5 NV

- a) Afronta les situacions crítiques, de gran adversitat, sense evitar-les.
- b) Mostra empatia amb les persones del seu entorn, escolta activament i proporciona comprensió i suport emocional si la situació així ho requereix.
- c) Les pròpies emocions no interfereixen en la presa de decisions i aquestes es basen en criteris objectius.
- d) Reflexiona sobre les pròpies emocions, acull les crítiques de forma favorable i identifica quan requereix suport per gestionar-les i actua en conseqüència.

7. Millora i aprenentatge permanent

Difon el coneixement i realitza propostes innovadores. De manera proactiva, es manté sempre al dia en la seva disciplina, incorporant pràctiques innovadores en el seu repertori per aplicar la més adient en cada situació. Comparteix el nou coneixement i proposa l'actualització de tècniques, procediments i protocols existents.

0 1 2 3 4 5 NV

- a) Mostra proactivitat a l'hora d'aprendre noves tècniques, procediments, protocols, i coneixements necessaris per desenvolupar eficientment les seves funcions.
- b) Aprèn de manera ràpida i efectiva noves tècniques, procediments, protocols i coneixements necessaris, i els aplica en temps i forma.
- c) Cerca, proposa, consulta, noves maneres d'actuar sense por a equivocar-se, especialment davant situacions noves, per aplicar la més efectiva en cada cas.
- d) Comparteix i difon els coneixements adquirits a d'altres membres de l'equip i/o professionals.

8. Planificació, organització i priorització

Planifica i gestiona imprevistos. Optimitza el temps i l'ús de recursos. S'organitza i respon a les necessitats del servei, unitat o equip, per assolir els objectius en el temps establert, gestionant els imprevistos i atenent les prioritats. Estableix processos per treballar de forma sistemàtica.

0 1 2 3 4 5 NV

- a) Estableix amb autonomia un pla de treball a curt termini que respon a les necessitats del servei, unitat i/o equip amb el temps i recursos disponibles.
- b) Planteja modificacions i ajustaments del pla de treball establert, responent als imprevistos urgents que sorgeixen en el dia a dia.
- c) En ajustar el pla de treball, considera les prioritats, per assolir els objectius i cerca noves maneres de fer que optimitzin temps i recursos.
- d) Estableix sistemes coordinats amb d'altres professionals per facilitar un treball metòdic, sistemàtic i ordenat, orientat als resultats i a l'avaluació del seu impacte.

9. Capacitat resolutiva i presa de decisions

Avalua les conseqüències de les decisions. Analitza la informació, estructura el problema. Considera les alternatives d'actuació i aplica la més adient després de valorar la situació, els recursos disponibles i les conseqüències que se'n deriven, de manera que no s'aturi el procés. Actua de forma preventiva per evitar incidències durant els processos.

0 1 2 3 4 5 NV

- a) Davant problemes quotidians, realitza una anàlisi ràpida i pren decisions de forma àgil i eficient.
- b) Defensa i argumenta les seves decisions amb criteris tècnics i objectius.
- c) Pren decisions ràpides amb la informació que disposa en el moment concret, no paralitza l'actuació.
- d) Analitza i valora les conseqüències i l'impacte de les seves decisions, tot tenint en compte els efectes que se'n puguin derivar.

10. Puntuació addicional

0 1 2 3 4 5 NV

És una persona que s'adapta a les necessitats organitzatives del Servei, Unitat i/o equip, en funció de la seva disponibilitat.

☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐

És un/a professional amb el/la que vull comptar en el meu equip.

SI ☐ NO ☐

En cas que la resposta sigui NO, justifica per què.



**Serveis Públics
de la UGT de
Catalunya**

5. Comunicació i persuasió

Es comunica amb la intenció de convèncer i persuadir. Prepara diferents alternatives o argumentacions per convèncer. Adapta el seu discurs als interessos, punts de vista i a la diversitat de les persones amb les que tracta.

0 1 2 3 4 5 NV

- Escolta activament els missatges de les persones amb qui tracta, capta les motivacions que hi ha darrera les paraules i les considera per argumentar amb persuasió tenint en compte les opinions, les creences i els valors de les persones a qui es dirigeix.
- Mostra capacitat per rebre informació, que processa i comunica a d'altres amb criteris de qualitat, precisió, persuasió i pertinència.
- Utilitza diferents estratègies de comunicació en funció de la problemàtica i/o interessos de les persones amb qui interactua: adapta el llenguatge, persuadeix si escau, verifica la comprensió del missatge, etc.
- Dosifica la informació que ofereix a les persones usuàries per tal d'evitar alarmisme. Fa una bona gestió de la informació.

6. Gestió d'emocions

Transmet confiança. Gestiona les pròpies emocions adequadament. Demostra un comportament coherent i equilibrat que tranquil·litza les persones amb qui interactua, transmetent-los confiança en les actuacions. Aborda les emocions dels altres amb empatia i actitud de suport. No "sobrereacciona" en situacions crítiques que generen tensió.

0 1 2 3 4 5 NV

- a) Afronta les situacions crítiques, de gran adversitat, sense evitar-les.
- b) Mostra empatia amb les persones del seu entorn, escolta activament i proporciona comprensió i suport emocional si la situació així ho requereix.
- c) Les pròpies emocions no interfereixen en la presa de decisions i aquestes es basen en criteris objectius.
- d) Reflexiona sobre les pròpies emocions, acull les crítiques de forma favorable i identifica quan requereix suport per gestionar-les i actua en conseqüència.

□ □ □ □ □ □ □ □

□ □ □ □ □ □ □ □

□ □ □ □ □ □ □ □

□ □ □ □ □ □ □ □

7. Millora i aprenentatge permanent

Difon el coneixement i realitza propostes innovadores. De manera proactiva, es manté sempre al dia en la seva disciplina, incorporant pràctiques innovadores en el seu repertori, per aplicar la més adient en cada situació. Comparteix el nou coneixement i proposa l'actualització de tècniques, plans de cures i protocols existents.

0 1 2 3 4 5 NV

- Mostra proactivitat a l'hora d'aprendre noves tècniques, protocols, plans de cures i coneixements necessaris per desenvolupar eficientment les seves funcions.
- Aprèn de manera ràpida i efectiva noves tècniques, protocols, plans de cures i coneixements necessaris, i els aplica dins del termini i en la forma escaient.
- Cerca i proposa noves maneres d'actuar sense por d'equivocar-se; consulta proactivament altres membres de l'equip i/o professionals, especialment davant de situacions noves, per aplicar la manera d'actuar més efectiva en cada cas.
- Comparteix els coneixements adquirits i els difon a d'altres membres de l'equip i/o professionals.

8. Planificació, organització i priorització

Planifica i gestiona imprevistos. Optimitza el temps i l'ús de recursos. S'organitza i respon a les necessitats del servei, unitat o equip, per assolir els objectius en el temps establert, gestionant els imprevistos i atenent les prioritats. Estableix processos per treballar de forma sistemàtica.

0 1 2 3 4 5 NV

- Estableix amb autonomia un pla de treball a curt termini que respon a les necessitats del servei, unitat i/o equip amb el temps i recursos disponibles
- Modifica i ajusta el pla de treball establert, responent als imprevistos urgents que sorgeixen en el dia a dia.
- En ajustar el pla de treball, considera les prioritats, per assolir els objectius i cerca noves maneres de fer que optimitzin temps i recursos.
- Estableix sistemes coordinats amb d'altres professionals per facilitar un treball metòdic, sistemàtic i ordenat, orientat als resultats i a l'avaluació del seu impacte.

9. Capacitat resolutiva i presa de decisions

Avalua les conseqüències de les decisions. Analitza la informació, estructura el problema. Considera les alternatives d'actuació i aplica la més adient després de valorar la situació, el nivell d'urgència i d'importància, els recursos disponibles i les conseqüències que se'n deriven, de manera que no s'aturi el procés. Actua de forma preventiva per evitar incidències durant els processos.

- a) Davant problemes quotidians, realitza una anàlisi ràpida i pren decisions de forma àgil i eficient.
- b) Defensa i argumenta les seves decisions amb criteris tècnics i objectius.
- c) Pren decisions ràpides amb la informació que disposa en el moment concret, no paralitza l'actuació.
- d) Analitza i valora les conseqüències i l'impacte de les seves decisions, tot tenint en compte els efectes que se'n puguin derivar

0 1 2 3 4 5 NV

☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐

10. Puntuació addicional

0 1 2 3 4 5 NV

És una persona que s'adapta a les necessitats organitzatives del Servei, Unitat i/o equip, en funció de la seva disponibilitat.

☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------

És un/a professional amb el/la que vull comptar en el meu equip.

SI ☐ NO ☐

En cas que la resposta sigui NO, justifica per què.

 **Serveis Públics de la UGT de Catalunya**

Page 10 of 10

5. Comunicació i persuasió

Escolta i s'expressa adequadament. Escolta i s'expressa adequadament amb claredat i fluïdesa, utilitzant un vocabulari adequat.

0 1 2 3 4 5 NV

- a) Mostra respecte amb les persones amb qui tracta tant en el contingut ("el què") com en les formes ("el com").
- b) No fa difusió d'informació confidencial.
- c) Fa preguntes per comprendre millor les idees i posicions dels altres o les instruccions que li donen.
- d) S'entén bé amb les persones amb qui tracta.

6. Gestió d'emocions

Controla les seves emocions. Demuestra un comportament calmat i respectuós en l'entorn de treball, actua de manera controlada davant de les persones usuàries i de l'equip

0 1 2 3 4 5 NV

- a) Manté un to de veu adequat a la situació, transmet tranquil·litat i professionalitat.
- b) Mostra un comportament tranquil, calmat i respectuós en moments de tensió amb les persones usuàries.
- c) Les emocions personals no interfereixen en les seves actuacions i evita actuar sense pensar.
- d) Afronta les queixes i actituds conflictives sense personalitzar-les, comprenent que representa l'ICS per a les persones usuàries.

7. Millora i aprenentatge permanent

Incorpora bones pràctiques. Observa i identifica bones pràctiques i les aplica per millorar la qualitat del seu treball.

0 1 2 3 4 5 NV

- a) Davant la incorporació de nous processos a l'organització, dedica un temps a conèixer com funcionen i els incorpora ràpidament en el dia a dia.
- b) Identifica bones praxis de companys i companyes de professió i les incorpora en el seu dia a dia.
- c) S'interessa en l'evolució de la professió i introdueix maneres de fer en el seu dia a dia.
- d) Escolta recomanacions o propostes de millora que realitzen altres professionals i les posa en pràctica.

8. Planificació, organització i priorització

Ordre en l'activitat diària. Realitza l'activitat diària d'acord amb el pla de treball que se li facilita, i el modifica, si escau, per tal de respondre a les demandes de les persones. Treballa de forma ordenada.

0 1 2 3 4 5 NV

- a) A l'inici de la jornada laboral, sol·licita informació de les necessitats del seu entorn de treball i adapta les seves rutines diàries a les demandes imprevistes.
- b) Respecta i manté en ordre el material i recursos que li són facilitats, d'acord amb allò que està establert.
- c) Facilita que els recursos estiguin disponibles i en òptimes condicions; si cal, en gestiona la reposició i reparació.
- d) S'organitza les tasques per aprofitar el temps i evitar de fer esperar innecessàriament les persones usuàries o del seu equip, dins del març d'autonomia del qual disposa.

9. Capacitat resolutiva i presa de decisions

Detecta errors en els processos de treball i els corregeix. Detecta biaixos i errors en els procediments diaris. Incorpora elements de control per identificar-los ràpidament i aplicar-hi solucions correctives.

0 1 2 3 4 5 NV

- Resol puntualment i de forma correcta situacions anòmales del seu àmbit de responsabilitat.
- Identifica situacions anòmales i trasllada la informació a qui correspongui quan no les pot resoldre.
- Incorpora sistemes per detectar, de forma immediata, els errors en les rutines i minimitzar l'impacte negatiu en el funcionament dels processos.
- Identifica indicis de situacions potencials de generar conflicte amb les persones del seu entorn i actua proactivament de forma preventiva per minimitzar-les.

10. Puntuació addicional

0 1 2 3 4 5 NV

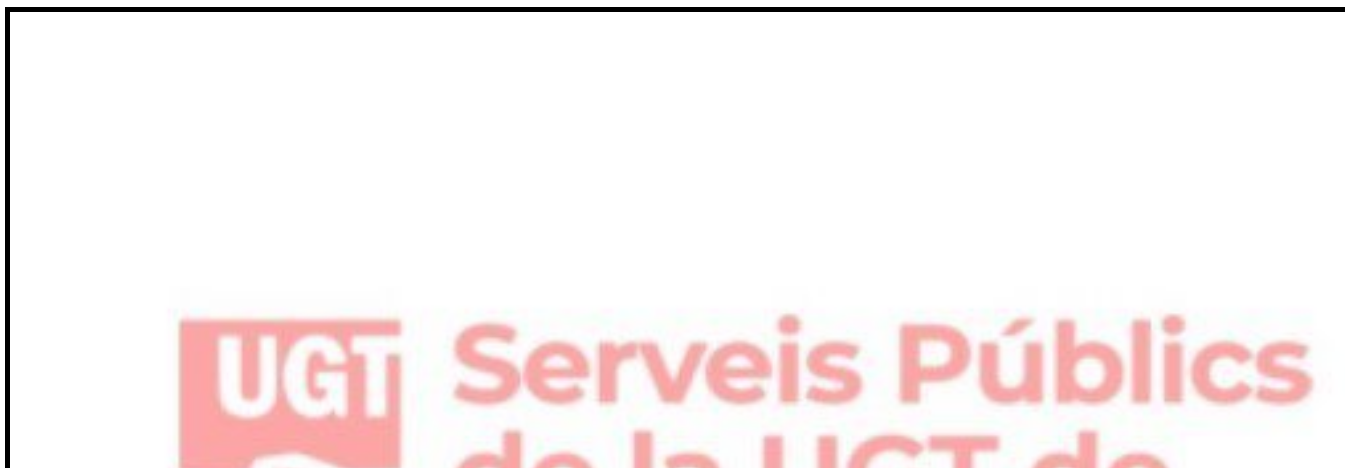
Es una persona que s'adapta a les necessitats organitzatives del Servei, Unitat i/o equip, en funció de la seva disponibilitat.

☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐

És un/a professional amb el/la que vull comptar en el meu equip.

SI ☐ NO ☐

En cas que la resposta sigui NO, justifica per què.



d) Analitza i valora les conseqüències i l'impacte de les seves decisions, tot tenint en compte els efectes que se'n puguin derivar

10. Puntuació addicional

0 1 2 3 4 5 NV

És una persona que s'adapta a les necessitats organitzatives del Servei, Unitat i/o equip, en funció de la seva disponibilitat.

☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐

És un/a professional amb el/la que vull comptar en el meu equip.

SI ☐ NO ☐

En cas que la resposta sigui NO, justifica per què.



**Serveis Públics
de la UGT de
Catalunya**

d) Actua amb una actitud conciliadora en discrepàncies entre membres de l'equip, ofereix possibles vies de solució.

5. Comunicació i persuasió

Genera credibilitat. Persuadeix i prepara alternatives de resposta. Genera credibilitat, negocia i persuadeix adaptant-se a les diferents persones amb les que tracta. Prepara alternatives de resposta. Col·labora amb tercers per persuadir-los.

0 1 2 3 4 5 NV

- a) Utilitza estratègies per produir un impacte determinat en les persones o per aconseguir sensibilitzar-les, conscienciar-les i generar-los confiança. □ □ □ □ □ □ □
- b) Dialoga, usa la mediació negociant, davant d'interessos contraposats, per tal de trobar la millor solució i evitar possibles conflictes. Argumenta i expressa els beneficis que considera comuns. □ □ □ □ □ □ □
- c) El seu llenguatge és assertiu, expressa missatges, idees i sentiments de manera congruent, directa i equilibrada. □ □ □ □ □ □ □
- d) Transmet credibilitat quan parla, actua en coherència amb el que diu. □ □ □ □ □ □ □

6. Gestió d'emocions

Transmet confiança. Gestiona les pròpies emocions adequadament. Demostra un comportament coherent i equilibrat que tranquil·litza les persones amb qui interactua, transmetent-los confiança en les actuacions. Aborda les emocions dels altres amb empatia i actitud de suport.

0 1 2 3 4 5 NV

- a) Afronta les situacions crítiques, de gran adversitat, sense evitar-les. □ □ □ □ □ □ □
- b) Mostra empatia amb les persones del seu entorn, escolta activament i proporciona comprensió i suport emocional si la situació així ho requereix. □ □ □ □ □ □ □
- c) Les pròpies emocions no interfereixen en la presa de decisions i aquestes es basen en criteris objectius. □ □ □ □ □ □ □
- d) Reflexiona sobre les pròpies emocions, acull les crítiques de forma favorable i identifica quan requereix suport per gestionar-les i actua en conseqüència. □ □ □ □ □ □ □

7. Millora i aprenentatge permanent

Actua com a referent tècnic tant al seu equip com en equips transversals. Participa i impulsa accions per multiplicar el coneixement a l'organització; és a dir, promou la gestió del coneixement. Implica l'equip en l'actualització i fomenta la millora contínua vinculada a resultats.

0 1 2 3 4 5 NV

- a) Impulsa la participació en activitats d'actualització tècnica i promou aquelles que facilitin la gestió del coneixement a l'organització, tant al seu equip com a altres serveis o unitats. □ □ □ □ □ □ □
- b) Implanta projectes que simplifiquen els sistemes i el temps de gestió, i en fa el seguiment de les millores impulsades mitjançant indicadors quan n'és la persona responsable. □ □ □ □ □ □ □
- c) Actua com a referent a l'organització, fora de l'equip o la unitat organitzativa a què pertany. □ □ □ □ □ □ □
- d) Identifica i transmet a l'equip bones praxis de companys de professió i les incorpora en el seu dia a dia, proposant-les a l'equip amb l'objectiu d'agilitzar les feines, reduir el número d'incidències i ser més efectius. □ □ □ □ □ □ □

8. Planificació, organització i priorització

Planifica i gestiona imprevistos. Optimitza el temps i l'ús de recursos. S'organitza i respon a les necessitats del servei, unitat o equip, per assolir els objectius en el temps establert, gestionant els imprevistos i atenent les prioritats. Estableix processos per treballar de forma sistemàtica.

0 1 2 3 4 5 NV

- a) Estableix amb autonomia un pla de treball a curt termini que respon a les necessitats del servei, unitat i/o equip amb el temps i recursos disponibles. □ □ □ □ □ □ □
- b) Modifica i ajusta el pla de treball establert, responent als imprevistos urgents que sorgeixen en el dia a dia. □ □ □ □ □ □ □
- c) En ajustar el pla de treball, considera les prioritats, per assolir els objectius i cerca noves maneres de fer que optimitzin temps i recursos. □ □ □ □ □ □ □
- d) Estableix sistemes coordinats amb d'altres professionals per facilitar un treball metòdic, sistemàtic i ordenat, orientat als resultats i a l'avaluació del seu impacte. □ □ □ □ □ □ □

9. Efectivitat i assoliment de resultats

Fixa objectius reptadors. Fixa objectius ambiciosos i reptadors, assolibles si incorpora noves maneres de fer (mètodes, processos, eines) que millorin els resultats del seu treball mateix.

0 1 2 3 4 5 NV

- a) Analitza els procediments, mètodes i instruments del seu treball habitual i planteja alternatives per assolir millor els objectius. □ □ □ □ □ □ □
- b) Cerca per voluntat pròpia, noves formes de treballar que millorin els resultats de la seva funció. □ □ □ □ □ □ □
- c) S'exigeix objectius ambiciosos, reptadors i assolibles que poden permetre beneficis o estalvis quantificables, i oferir la millor resposta a cada situació. □ □ □ □ □ □ □
- d) Participa de forma proactiva en equips de millora que permetran augmentar l'efectivitat. □ □ □ □ □ □ □

10. Puntuació addicional

0 1 2 3 4 5 NV

És una persona que s'adapta a les necessitats organitzatives del Servei, Unitat i/o equip, en funció de la seva disponibilitat.

☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐

És un/a professional amb el/la que vull comptar en el meu equip.

SI ☐ NO ☐

En cas que la resposta sigui NO, justifica per què.



Serveis Públics
de la UGT de
Catalunya

Page 1 of 1

0 1 2 3 4 5 NV

0 1 2 3 4 5 NV

0 1 2 3 4 5 NV

0 1 2 3 4 5 NV

0 1 2 3 4 5 NV



10. Puntuació addicional

0 1 2 3 4 5 NV

És una persona que s'adapta a les necessitats organitzatives del Servei, Unitat i/o equip, en funció de la seva disponibilitat.

☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐

És un/a professional amb el/la que vull comptar en el meu equip.

SI ☐ NO ☐

En cas que la resposta sigui NO, justifica per què.



Page 10 of 10

4. Treball en equip i cooperació

Col·labora amb l'equip i comparteix informació. Coopera amb l'equip de forma eficient per assolir l'objectiu comú, responsabilitzant-se personalment dels resultats. Participa activament en el grup de treball compartint informació i col·laborant a establir un bon clima.

0 1 2 3 4 5 NV

- a) Es coordina amb l'equip per a la consecució de l'objectiu comú, contribuint a crear un clima de cooperació.
- b) Facilita la integració de noves persones a l'equip, els dona suport i acompanya en la seva incorporació.
- c) Comparteix amb l'equip experiències professionals, nous processos, o tècniques que l'evidència científica ha demostrat efectives.
- d) Valora de forma constructiva la informació proposada pels membres de l'equip i, si procedeix, la integra en les seves actuacions segons la delegació establerta.

5. Comunicació i persuasió

Argumenta i escolta de forma activa. Argumenta utilitzant un vocabulari adaptat a les característiques de les persones amb qui tracta. Escolta de forma activa.

0 1 2 3 4 5 NV

- a) Escolta de forma activa, fent preguntes i tornant a preguntar per assegurar-se de la comprensió de les idees o instruccions que dona a les persones amb qui tracta.
- b) Mostra facilitat per establir i mantenir relacions amb un ampli ventall de persones.
- c) Adapta la seva argumentació per fer-la més comprensible i atraure l'interès de les persones amb qui tracta.
- d) Fa una bona gestió de la informació que disposa, és una persona prudent i respectuosa amb la confidencialitat de dades.

6. Gestió d'emocions

Comprèn les emocions dels altres. Comprèn els sentiments i emocions de les diferents persones usuàries, a fi d'intervenir per millorar la seva satisfacció.

0 1 2 3 4 5 NV

- a) Escolta i demostra (a nivell de comunicació verbal i no verbal) que comprèn les emocions i sentiments que expressa les persones amb qui es relaciona.
- b) Demostra una actitud respectuosa i de suport amb les persones ateses en qualsevol situació i especialment en les situacions de càrrega o impacte emocional.
- c) Estableix un tracte proper i amable amb les persones usuàries sense implicar-se personalment en la situació.
- d) Dona suport amb gestos i paraules a les persones de l'equip.

7. Millora i aprenentatge permanent

Incorpora bones pràctiques. Observa i identifica bones pràctiques i les aplica per millorar la qualitat del seu treball.

0 1 2 3 4 5 NV

- a) Davant la incorporació de nous recursos a l'organització, dedica un temps a conèixer com funcionen i els incorpora ràpidament en el dia a dia.
- b) Escolta i identifica bones praxis d'altres professionals i les incorpora en el seu dia a dia.
- c) Mostra interès en l'evolució de les innovacions o novetats de la pràctica assistencial i del context organitzatiu.
- d) Detecta nous processos o recursos disponibles a l'organització que poden facilitar-li la feina o millorar la qualitat dels resultats, i dedica temps a conèixer-ne el funcionament.

8. Planificació, organització i prioritització

Ordre en l'activitat diària. Realitza l'activitat diària d'acord al pla de treball establert, i el modifica amb acord amb els professionals responsables per tal de respondre a les demandes del moment. Treballa de forma ordenada.

0 1 2 3 4 5 NV

- a) Adapta la seva feina diària a les demandes que sorgeixen de manera imprevista reordenant les activitats. ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐
- b) Manté la pulcritud del seu entorn de treball abans, durant i després de les actuacions que sigui necessari dur a terme. ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐
- c) Facilita que els recursos estiguin disponibles i en òptimes condicions; si cal, en gestiona la reposició i reparació. ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐
- d) S'organitza les tasques per aprofitar el temps i evitar de fer esperar innecessàriament les persones usuàries o del seu equip, dins del marge d'autonomia del qual disposa. ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐

9. Efectivitat i assoliment de resultats

Fa bé les tasques encomanades. Assumeix amb proactivitat la realització les tasques que se li deleguen, fent feed-back de la seva execució i les seves observacions al professional responsable. Fa bé la seva feina.

0 1 2 3 4 5 NV

- a) Assumeix per iniciativa pròpia la responsabilitat de les seves tasques, sense necessitat d'una supervisió estreta. ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐
- b) Es mostra proactiva/ivo, col·labora pel bon funcionament del seu centre de treball, té cura del material, es preocupa per mantenir l'ordre del seu entorn de feina... ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐
- c) Coneix i aplica els protocols i procediments establerts al seu àmbit de treball. ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐
- d) Mostra receptivitat i accepta la retroinformació que li donen per saber si ha realitzat una bona feina. ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐

10. Puntuació addicional

És una persona que s'adapta a les necessitats organitzatives del Servei, Unitat i/o equip, en funció de la seva disponibilitat.

0 1 2 3 4 5 NV

☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐

És un/a professional amb el/la que vull comptar en el meu equip.

SI ☐ NO ☐

En cas que la resposta sigui NO, justifica per què.

□ □ □ □ □ □ □

5. Comunicació i persuasió

Es comunica amb la intenció de convèncer i persuadir. Prepara diferents alternatives o argumentacions per convèncer. Adapta el seu discurs als interessos, punts de vista i a la diversitat de les persones amb les que tracta.

0 1 2 3 4 5 NV

- Escolta activament els missatges de les persones amb qui tracta, capta les motivacions que hi ha darrera les paraules i les considera per argumentar amb persuasió tenint en compte les opinions, les creences i els valors de les persones a qui es dirigeix.
- Es preocupa per conèixer les barreres lingüístiques, cognitives i culturals de les persones amb qui tracta per adaptar la forma del seu missatge.
- Fa una bona gestió de la informació, és especialment vigilant respecte a la no difusió d'informació confidencial, i més específicament, aquella que pugui identificar persones en situació d'especial protecció.
- Dosifica la informació que ofereix a les persones usuàries per tal d'evitar alarmisme. Fa una bona gestió de la informació.

6. Gestió d'emocions

Transmet confiança. Gestiona les pròpies emocions adequadament. Demostra un comportament coherent i equilibrat que tranquil·litza les persones amb qui interactua, transmetent-los confiança en les actuacions. Aborda les emocions dels altres amb empatia i actitud de suport.

0 1 2 3 4 5 NV

- a) Afronta les situacions crítiques, de gran adversitat, sense evitar-les.
- b) Mostra empatia amb les persones del seu entorn, escolta activament i proporciona comprensió i suport emocional si la situació així ho requereix.
- c) Les pròpies emocions no interfereixen en la presa de decisions i aquestes es basen en criteris objectius.
- d) Reflexiona sobre les pròpies emocions, acull les crítiques de forma favorable i identifica quan requereix suport per gestionar-les i actua en conseqüència.

Public domain

7. Millora i aprenentatge permanent

Difon el coneixement i realitza propostes innovadores. De manera proactiva, es manté sempre al dia en la seva disciplina, incorporant pràctiques innovadores en el seu repertori, per aplicar la més adient en cada situació. Comparteix el nou coneixement i proposa l'actualització de protocols existents.

0 1 2 3 4 5 NV

- a) Mostra proactivitat a l'hora d'aprendre nous coneixements, tecnologies, procediments, etc., necessaris per desenvolupar eficientment les seves funcions.
- b) Cerca i proposa noves maneres d'actuar sense por a equivocar-se, especialment davant situacions noves, per aplicar la més efectiva en cada cas.
- c) Comparteix i difon els coneixements adquirits a d'altres membres de l'equip i/o professionals.
- d) Davant del dubte, consulta proactivament altres membres de l'equip i/o professionals.

8. Planificació, organització i priorització

Planifica i gestiona imprevistos. Optimitza el temps i l'ús de recursos. S'organitza i respon a les necessitats del servei, unitat o equip, per assolir els objectius en el temps establert, gestionant els imprevistos i atenent les prioritats. Estableix processos per treballar de forma sistemàtica.

0 1 2 3 4 5 NV

- a) Estableix amb autonomia un pla de treball a curt termini que respon a les necessitats del servei, unitat i/o equip amb el temps i recursos disponibles.
- b) Modifica i ajusta el pla de treball establert, responent als imprevistos urgents que sorgeixen en el dia a dia.
- c) En ajustar el pla de treball, considera les prioritats, per assolir els objectius i cerca noves maneres de fer que optimitzin temps i recursos.
- d) Estableix sistemes coordinats amb d'altres professionals interns i externs del territori per facilitar un treball metòdic, sistemàtic i ordenat, orientat als resultats i a l'avaluació del seu impacte.

9. Efectivitat i assoliment de resultats

Assoleix els resultats, aportant un valor afegit. Assoleix millors resultats dels esperats del seu lloc de treball perquè n'augmenta la seva quantitat o qualitat, gràcies a potenciar el rendiment dels recursos de què disposa.

0 1 2 3 4 5 NV

a) Mostra proactivitat. S'anticipa i emprèn accions concretes per contrarestar problemes a curt termini.

☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐

b) Es compromet amb els resultats esperats i assegura el seu assoliment.

☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐

c) Optimitza l'eficiència i eficàcia de la seva feina.

☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐

d) Accepta i aborda nous objectius de treball, s'esforça per assolir-los

☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐

10. Puntuació addicional

0 1 2 3 4 5 NV

És una persona que s'adapta a les necessitats organitzatives del Servei, Unitat i/o equip, en funció de la seva disponibilitat.

☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐

És un/a professional amb el/la que vull comptar en el meu equip.

SI ☐ NO ☐

En cas que la resposta sigui NO, justifica per què.



Page 1 of 1

5. Comunicació i persuasió

Argumenta i escolta de forma activa. Argumenta utilitzant un vocabulari adaptat a les característiques de les persones amb qui tracta. Escolta de forma activa.

0 1 2 3 4 5 NV

- a) Escolta de forma activa, fent preguntes i tornant a preguntar per assegurar-se de la comprensió de les idees o instruccions que dona a les persones amb qui tracta.
- b) Mostra facilitat per establir i mantenir relacions amb un ampli ventall de persones.
- c) Adapta la seva argumentació per fer-la més comprensible i atraure l'interès de les persones amb qui tracta.
- d) Fa una bona gestió de la informació que disposa, és una persona prudent i respectuosa amb la confidencialitat de dades.

6. Gestió d'emocions

Transmet confiança. Gestiona les pròpies emocions adequadament. Demostra un comportament coherent i equilibrat que tranquil·litza les persones amb qui interactua, transmetent-los confiança en les actuacions. Aborda les emocions dels altres amb empatia i actitud de suport.

0 1 2 3 4 5 NV

- a) Afronta les situacions crítiques, de gran adversitat, sense evitar-les.
- b) Mostra empatia amb les persones del seu entorn, escolta activament i proporciona comprensió i suport emocional si la situació així ho requereix.
- c) Les pròpies emocions no interfereixen en la presa de decisions i aquestes es basen en criteris objectius.
- d) Reflexiona sobre les pròpies emocions, accepta les crítiques de forma favorable i identifica quan requereix suport per gestionar-les i actua en conseqüència.

7. Millora i aprenentatge permanent

Difon el coneixement i realitza propostes innovadores. De manera proactiva, es manté sempre al dia en la seva disciplina, incorporant pràctiques innovadores en el seu repertori, per aplicar la més adient en cada situació. Comparteix el nou coneixement i proposa l'actualització de procediments i protocols existents.

0 1 2 3 4 5 NV

- [illegible]

8. Planificació, organització i priorització

Planifica i gestiona imprevistos. Optimitza el temps i l'ús de recursos. S'organitza i respon a les necessitats del servei, unitat o equip, per assolir els objectius en el temps establert, gestionant els imprevistos i atenent les prioritats. Estableix processos per treballar de forma sistemàtica.

0 1 2 3 4 5 NV

- | | |
|---|---|
| a) Estableix amb autonomia plans de treball a curt termini que responen a les necessitats del servei, unitat i/o equip amb el temps i recursos disponibles. | ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ |
| b) Modifica i ajusta el pla de treball establert, respondent als imprevistos urgents que sorgeixen en el dia a dia. | ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ |
| c) En ajustar el pla de treball, considera les prioritats, per assolir els objectius i cerca noves maneres de fer que optimitzin temps i recursos. | ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ |
| d) Estableix sistemes coordinats amb d'altres professionals per facilitar un treball metòdic, sistemàtic i ordenat, orientat als resultats i a l'avaluació del seu impacte. | ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ |

9. Capacitat resolutiva i presa de decisions

Avalua les conseqüències de les decisions. Analitza la informació, estructura el problema. Considera les alternatives d'actuació i aplica la més adient després de valorar la situació, el nivell d'urgència i d'importància, els recursos disponibles i les conseqüències que se'n deriven, de manera que no s'aturi el procés. Anticipa possibles incidències que es podrien presnetar i proposa solucions alternatives.

0 1 2 3 4 5 NV

- a) Davant problemes quotidians, realitza una anàlisi ràpida i pren decisions de forma àgil i eficient.
- b) Defensa i argumenta les seves decisions amb criteris tècnics i objectius.
- c) Pren decisions ràpides amb la informació que disposa en el moment concret, no paralitza la situació per por a
- d) Analitza i valora les conseqüències i l'impacte de les seves decisions, accepta els riscos que se'n poden derivar.

10. Puntuació addicional

0 1 2 3 4 5 NV

És una persona que s'adapta a les necessitats organitzatives del Servei, Unitat i/o equip, en funció de la seva disponibilitat.

☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐

És un/a professional amb el/la que vull comptar en el meu equip.

SI ☐ NO ☐

En cas que la resposta sigui NO, justifica per què.



Page 10 of 10

d) Identifica indicis de situacions potencials de generar conflicte amb les persones del seu entorn i actua proactivament de forma preventiva per minimitzar-les.

10. Puntuació addicional

0 1 2 3 4 5 NV

És una persona que s'adapta a les necessitats organitzatives del Servei, Unitat i/o equip, en funció de la seva disponibilitat.

☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☒

És un/a professional amb el/la que vull comptar en el meu equip.

SI ☐ NO ☐

En cas que la resposta sigui NO, justifica per què.



Serveis Públics
de la UGT de
Catalunya