

## ESBORRANY DE LÍNIES BÀSIQUES DEL COMPLEMENT D'ACTIVITAT PROFESSIONAL 2019-2022

1. Introducció
2. Pla d'objectius en cada servei-unitat.
3. Estructura de suport i normativa al complement d'activitat professional
4. Aplicació transitòria durant l'exercici 2019

### 1. Introducció

Des de l'any 2000, la Universitat Jaume I (UJI) va establir un complement retributiu que tenia per objecte reconèixer, recompensar i estimular els esforços del personal de la plantilla del PAS. Aquest complement en un principi es va denominar de productivitat, per a adaptar-lo a la legislació vigent, però des de 2010 i una vegada promulgada la llei 10/2010, de 9 de juliol, de la Generalitat, d'Ordenació i Gestió de la Funció Pública Valenciana, aquest concepte retributiu va passar a denominar-se d'activitat professional, i ve regulat en l'article 76.c):

*El complement d'activitat professional retribueix el grau d'interès, iniciativa o esforç amb què el personal funcionari ocupa el seu treball i el rendiment o resultats obtinguts. La seua percepció no serà fixa i periòdica en el temps i exigirà la prèvia planificació dels objectius a assolir i la posterior avaluació dels resultats obtinguts.*

L'experiència acumulada fins al 2019 ha conduït a un sistema de mesurament d'objectius dels serveis-unitats ampli, amb més de 600 indicadors. L'heterogeneïtat dels serveis-unitats i la necessitat d'assolir objectius en totes les activitats i/o processos dels serveis-unitats de la Universitat justifica, en part, el gran nombre d'objectius amb indicadors que es gestionen. A més a més, la metodologia de la millora continua suposa plantejar objectius que s'han d'assolir i mesurar-ne el grau de compliment, per la qual cosa lligar el complement retributiu a l'estratègia del servei-unitat sempre comportarà un elevat nombre d'objectius amb indicadors. Aquest document té el propòsit d'establir unes noves línies bàsiques del complement d'activitat professional del PAS que respecta el marc normatiu de l'EBEP, alhora que redueix i simplifica el nombre d'indicadors que s'utilitzen.

La primera qüestió que cal tractar és determinar si el pla d'objectius opera en el nivell del servei-unitat o en el de cada funcionari o funcionària (PAS). En l'etapa anterior es tractaven fins a 34 serveis-unitats per la seua contribució als objectius institucionals, la qual cosa abastava la meitat del PAS aproximadament. La resta de personal no tenia objectius documentats i se'ls atribuïa el resultat mitjà dels 34 serveis-unitats avaluats. Aquest PAS (de centres, departaments i altres unitats, com ara gabinets de vicerectorats) no establí objectius ni, consegüentment, mesurava indicadors, atesa la dificultat d'operativitzar el pla d'objectius, però sí que es reconeixia i valorava de manera individualitzada la seua contribució a la Universitat. El sistema que es proposa contempla objectius amb indicadors comuns per a tots els serveis-unitats d'acord amb la relació de llocs de treball (RLT) vigent i per al 100 % del personal funcionari (PAS). Per a poder

realitzar aquesta proposta s'ha realitzat una revisió del sistema de mesurament que ha permès identificar una sèrie d'objectius amb indicadors comuns per a tots els serveis-unitats (94 serveis-unitats identificats), més enllà dels processos i activitats pròpies de cadascun dels serveis-unitats, incloent-hi la casuística d'aquells que fins ara no participaven activament.

La segona qüestió que cal abordar és la determinació de prioritats en funció de les activitats de gestió, estructura organitzativa i/o nombre de persones (dimensió), grau d'implantació de tecnologies, etcètera. No tots els serveis-unitats disposen dels mateixos recursos ni dels mateixos sistemes de gestió i, per aquest motiu, cal introduir una ponderació personalitzada dels objectius i indicadors com a mecanisme per a mantenir, avançar i/o consolidar resultats. En compte de proposar nous objectius, indicadors i metes quantitatives de millora anualment, les unitats determinaran a quins objectius amb indicadors comuns van a contribuir i la seua ponderació dins d'un catàleg predefinit.

Finalment, la tercera qüestió que cal considerar té a veure amb l'objectivitat de l'avaluació dels resultats. En cada cicle anual, l'avaluació i acompliment del pla d'objectius amb indicadors comuns en cada servei-unitat es pot realitzar amb un sistema de mesurament centralitzat i automatitzat que respecte la confidencialitat i anonimat de les persones.

## 2. Pla d'objectius en cada servei-unitat

L'UJI defineix un pla d'objectius que implica de diferent manera cada persona de la plantilla del PAS en funció de la RLT. Contempla tres apartats diferents per tal de donar resposta a l'heterogeneïtat dels llocs de treball existents i futurs, tot tenint en compte la contribució de les persones als objectius, fent ús d'indicadors comuns relacionats amb el grau d'interès i esforç amb què el PAS desenvolupa el seu treball i amb el rendiment o resultats obtinguts.

El primer apartat conté els objectius amb indicadors comuns obligatoris, el segon apartat descriu els objectius amb indicadors voluntaris, i el tercer apartat les accions de millora. A continuació s'exposen i justifiquen aquests objectius i el seu mesurament, així com el servei-unitat responsable de centralitzar i automatitzar la seua avaluació.

### 2.1 Objectius amb indicadors comuns obligatoris

**Objectiu 1. Participar en el mesurament de la percepció dels usuaris i usuàries dels serveis-unitats.**

***Indicador 1. Percentatge de respostes en enquestes institucionals***

El mesurament de les percepcions dels usuaris i usuàries sobre la prestació de serveis és una de les activitats que l'UJI realitza per a la presa de decisions institucionals. La participació del personal en l'avaluació de les percepcions i les interrelacions entre serveis-unitats és necessària. L'UJI té un pla d'enquestes anual i un procediment de mostreig aleatori que determina la participació del PAS i que garanteix la confidencialitat i l'anonimat.

L'Oficina de Promoció i Avaluació de la Qualitat (OPAQ) centralitza el mesurament d'aquest objectiu.

**Objectiu 2. Augmentar la satisfacció dels usuaris i usuàries del servei-unitat**

***Indicador 2. Índex de satisfacció dels usuaris i usuàries del servei-unitat***

L'UJI avalua la percepció i rendiment dels serveis-unitats a través dels seus usuaris i usuàries per a assegurar el compliment de necessitats i expectatives de prestació de servei. Això suposa donar resposta adequada a qualsevol interacció en tota l'experiència de la prestació realitzada, així com aportar un valor afegit a partir dels recursos disponibles.

L'OPAQ centralitza el mesurament d'aquest objectiu.

**Objectiu 3. Millorar la satisfacció del personal i/o clima laboral**

***Indicador 3. Índex de satisfacció del personal d'administració i serveis (PAS)***

L'UJI alinea els temes de retribució, beneficis i assumptes laborals amb la motivació de les persones per a augmentar l'interès, la implicació i la iniciativa. D'aquesta manera, es fomenta un equilibri saludable entre vida personal i laboral, tenint present les noves formes de treballar i el reconeixement als esforços i èxits del personal. L'UJI té una enquesta de satisfacció del personal que en garanteix la confidencialitat i l'anonimat.

L'OPAQ centralitza el mesurament d'aquest objectiu.

**Objectiu 4. Mantenir l'eficàcia de la formació del PAS**

***Indicador 4. Resultats de l'enquesta d'eficàcia de la formació***

L'UJI ha avaluat l'eficàcia de la formació en el darrer pla de formació mesurant el nivell de satisfacció del personal i dels caps de servei amb la transferència de la formació al lloc de treball. Els resultats indiquen un grau de satisfacció amb l'eficàcia de la formació rebuda per damunt de 4,15 sobre 5 en els últims cinc anys (2013-2017).

El Servei de Recursos Humans (SRH) centralitza i automatitza el mesurament d'aquest objectiu.

**Objectiu 5. Promoció de la formació orientada a millorar la qualificació professional del PAS**

***Indicador 5. Percentatge d'hores de formació rebuda pel personal***

El desenvolupament de les competències del personal orientades a innovar i crear valor per als usuaris i usuàries dels serveis-unitats suposa desenvolupar les habilitats, competències i nivells de rendiment de les persones. La formació és necessària en casos com l'adopció de tecnologia per a millorar l'agilitat dels processos, els canvis normatius i jurídics, la promoció dels valors compartits que fan actuar les persones com un model de referència en integritat, transparència, responsabilitat social o comportament ètic.

L'SRH centralitza i automatitza el mesurament d'aquest objectiu en el PAS.

## 2.2 Pla d'objectius amb indicadors de lliure elecció en el nivell de servei-unitat

### **Objectiu 6. Atendre les comandes de la Bústia UJI en el termini establert**

#### ***Indicador 6. Percentatge de peticions contestades en termini de la bústia institucional***

La gestió de les consultes, queixes i felicitacions procedents de la comunitat universitària per mitjà de la bústia ha de garantir un nivell de qualitat en la prestació del servei. La Bústia UJI contempla un procediment que té com a objectiu donar resposta a les peticions en una setmana, davant el termini legal d'un mes.

L'Oficina d'Informació i Registre (OIR) centralitza el mesurament d'aquest objectiu.

### **Objectiu 7. Gestió del coneixement en la qualificació professional del PAS**

#### ***Indicador 7. Hores de formació impartides per personal del servei***

La formació impartida a la comunitat universitària sensibilitza i permet desenvolupar iniciatives per a implicar col·lectius rellevants, així com utilitzar el coneixement compartit en la generació d'idees i innovació. El desenvolupament de productes i serveis innovadors que compreguen les competències clau del personal requereix transformar les necessitats i expectatives en propostes de valor atractives i sostenibles per a usuaris i usuàries actuals i potencials.

L'SRH centralitza i automatitza el mesurament d'aquest objectiu.

### **Objectiu 8. Col·laborar en grups de millora**

#### ***Indicador 8. Nombre de grups de millora actius***

L'establiment de grups de treball per a donar resposta als projectes, reptes, riscos, etcètera, complementa el treball individual, afavoreix la coordinació dels equips humans i permet analitzar, avaluar, innovar i millorar els processos operatius de l'organització. L'UJI promou aquests grups i equips dins dels serveis-unitats i entres aquests. Hi ha un procediment flexible per a identificar aquests grups/equips i els seus resultats.

L'OPAQ centralitza el mesurament d'aquest objectiu.

### **Objectiu 9. Difusió i transparència de les activitats del servei-unitat**

#### ***Decidir un indicador entre els següents:***

- ***Indicador 9a - Nombre d'accessos a la pàgina web.***
- ***Indicador 9b - Actualització del web cada quinze dies.***
- ***Indicador 9c - Nombre d'accessos a IGLU/e-UJl.***

Comprendre les necessitats de comunicació de les persones garanteix l'eficàcia de la col·laboració i el treball en equip. La difusió d'iniciatives i noves activitats dels serveis-unitats o l'augment de la transparència animen a la comunicació interna, permet compartir l'anàlisi i *feedback* dels resultats assolits i aconseguir un clima de confiança i diàleg real en tota l'organització.

El Servei d'Informàtica i la Unitat d'Anàlisi i Desenvolupament TI faciliten estadístiques de l'e-UJl/IGLU de cada servei-unitat i sobre el web a partir del programari UPO (amb el suport del Servei de Comunicació i Publicacions).

### 2.3 Documentació d'acció de millora

Per als 34 serveis-unitats que tenen experiència en el mesurament d'indicadors per al complement d'activitat professional la formalització d'una acció o actuació de millora en el nivell de servei-unitat és un requisit en la percepció del complement d'activitat professional per tal d'evidenciar el grau d'interès i esforç amb què el personal funcionari desenvolupa el seu treball i el rendiment o resultats obtinguts. Cada servei-unitat realitzarà anualment una acció que documentarà en cinc fases:

1. Investigació o estudi documentat.
2. Proposta de solució.
3. Aprovació per part de la persona responsable funcional corresponent de la direcció.
4. Execució de les activitats plantejades.
5. Verificació de l'eficàcia de l'acció.

L'UJI facilitarà un formulari-document per al seu registre automatitzat.

Com a exemples de temes en els quals es poden proposar accions de millora podem citar: col·laboració en la simplificació d'un procediment propi o transversal entre diferents serveis-unitats, participació en la transformació digital i/o transparència, contribució a l'automatització del mesurament d'indicadors institucionals (pla de govern, rànquings, etcètera), anàlisi de dades de temàtiques o normatives amb report de *feedback* a la direcció, implantació de noves prestacions de servei, modificació de servei prestat per canvi normatiu, disseny i implantació de la reorganització de tasques en l'àmbit de treball, estudi comparatiu en serveis-unitats d'altres universitats amb actuacions realitzades, etcètera.

## 3. Estructura de suport i normativa al complement d'activitat professional

### 3.1 Comissió de seguiment

Es crearà una comissió formada pels següents membres per a la verificació del pla d'objectius amb indicadors comuns en cada servei-unitat:

- Vicerectorat de Planificació, Coordinació i Comunicació
- Gerent
- Vicegerent de Personal i Organització
- Vicerectorat adjunt de Planificació i Qualitat
- Cap del Servei de Recursos Humans
- 1 tècnic/a superior de qualitat
- 1 tècnic/a superior d'avaluació
- 1 tècnic/a de formació del PAS

### 3.2 Consignació pressupostària prèvia en l'any natural

L'EBEP estableix: *"serà requisit indispensable, per a la seua percepció, la prèvia consignació pressupostària en el programa corresponent, que la persona responsable del centre directiu en*

*què preste serveis el personal funcionari, d'acord amb la normativa pressupostària corresponent, determine la quantia individual del complement, i el grau d'interès, iniciativa, esforç i compromís professional amb l'organització del personal funcionari en la consecució dels objectius prèviament establerts i que, així mateix, es certifique per l'òrgan competent el resultat positiu de l'avaluació realitzada en relació amb la consecució d'aquests objectius”.*

### 3.3 Funcionament durant cada exercici anual del complement d'activitat professional

La direcció de la Universitat comunicarà durant el primer trimestre de l'exercici a tots i cadascun dels serveis-unitats els objectius amb indicadors comuns obligatoris (punt 2.1 d'aquest document) i establirà els valors de referència que, amb la seua superació, evidencien el grau d'interès, iniciativa, esforç i compromís professional amb l'organització del personal funcionari en la consecució dels objectius prèviament establerts. A més a més, els serveis-unitats completaran la taula 1 següent amb els objectius voluntaris (punt 2.2) que consideren i/o atribuiran les seues ponderacions fins a 100.

Si algun servei o unitat no comunica la ponderació s'aplicarà a tots els objectius obligatoris (i a l'acció de millora si ho és) el mateix pes, excepte a l'objectiu 2, que tindrà un pes que serà el doble que la resta.

Finalment, els serveis-unitats determinaran l'acció de millora (punt 2.3) amb caràcter informatiu i no vinculant per a l'exercici.

Al final del període els serveis-unitats, sempre fins a l'1 de desembre, hauran de presentar l'acció de millora en la plataforma informàtica per a la seua valoració, amb les cinc fases realitzades i suficientment documentades. A més a més, es valorarà la informació del punt 2.2 quan el servei-unitat haja formalitzat objectius voluntaris per a la seua valoració a l'inici d'exercici.

**Taula 1.** Pla d'objectius amb indicadors del servei-unitat

Objectiu	Indicador	Valor de referència a superar	Mesurament: centralitza i automatitza	Caràcter i ponderació
<b>1</b> Participar en el mesurament de la percepció dels usuaris i usuàries dels serveis-unitats.	Percentatge de respostes en enquestes institucionals.	Es fixarà cada any.	OPAQ	Obligatori per servei-unitat. Es pot individualitzar però no està previst. Mínim 10 %. Màxim 16,7 %.
<b>2</b> Augmentar la satisfacció dels usuaris i usuàries del servei-unitat.	Índex de satisfacció dels usuaris i usuàries del servei-unitat.	Es fixarà cada any.	OPAQ	Obligatori per servei-unitat. Mínim 20 %. Màxim 33,2 %.
<b>3</b> Millorar la satisfacció del personal i/o clima laboral.	Índex de satisfacció del PAS.	Es fixarà cada any.	OPAQ	Obligatori per servei-unitat. Mínim 10 %. Màxim 16,7 %.
<b>4</b> Mantenir l'eficàcia de la formació del PAS.	Resultats de l'enquesta d'eficàcia de la formació.	Es fixarà cada any.	OPAQ/SRH	Obligatori per servei-unitat. Mínim 10 %. Màxim 16,7 %.

ESBORRANY DE LÍNIES BÀSIQUES DEL COMPLEMENT D'ACTIVITAT PROFESSIONAL 2019-2022

<p><b>5</b> Promoció de la formació orientada a millorar la qualificació professional del PAS.</p>	<p>Mitjana d'hores de formació rebuda pel personal.</p>	<p>Es fixarà cada any.</p>	<p>SRH</p>	<p>Obligatori per servei-unitat. Mínim 10 %. Màxim 16,7 %.</p>
<p><b>6,7,8,9</b></p>		<p>Es fixarà cada any.</p>		<p>Voluntari. Cada indicador voluntari tindrà un màxim de 16,7 %.</p>
<p><b>Una acció de millora documentada</b></p>				<p>Obligatori per serveis-unitats amb experiència en mesurament d'indicadors . Mínim 10 %. Màxim 16,7 %.</p>

### 3.4 Càlcul de l'import en cada exercici anual del complement d'activitat professional

El càlcul del complement d'activitat professional es realitza per a cada servei-unitat, tenint en compte el valor de referència que s'ha de superar al final de cada exercici. Així, cada servei-unitat sumarà les puntuacions obtingudes dels objectius determinats en el primer trimestre de l'exercici (obligatoris i no obligatoris) després d'aplicar la ponderació i amb un màxim del 100 %. En el supòsit que un objectiu no supere el valor de referència, aleshores es dividirà el valor obtingut sobre el valor màxim i es multiplicarà per la ponderació.

La direcció facilitarà als serveis-unitats el mesurament dels indicadors comuns al final de l'exercici (durant el mes de novembre) amb el suport dels serveis i aplicacions informàtiques que ho centralitzen i mesuren. En el supòsit que algun indicador no es facilite (al novembre) perquè no s'ha pogut mesurar, la ponderació d'aquest objectiu-indicador es traslladarà de manera proporcional a la resta d'objectius-indicadors del servei-unitat que va expressar en el primer trimestre.

Els serveis-unitats rebran la informació per a la seua revisió, i amb un període per a informar de l'acció de millora realitzada i, si escau, dels grups de millora (indicador 8 voluntari). Sobre cada acció de millora es documentaran les cinc fases i es puntuarà el seu grau d'execució.

Cada servei-unitat obtindrà un valor total entre 0 i 100 a partir dels objectius i l'acció de millora. Seguidament, i per a aplicar la sistemàtica seguida dels darrers anys en el programa del complement d'activitat professional anterior, s'ajustaran els percentatges de consecució situats entre 0 i 100 (normalització) a percentatges de consecució situats entre 92 i 97 (proporcionalització). La fórmula utilitzada és  $y = 92 + 5x/97$ , on 'y' és el percentatge de proporcionalitat i 'x' és el percentatge normalitzat.

La data de referència per al còmput serà el personal d'administració i serveis (PAS) que es trobe d'alta a la Universitat a l'1 de desembre, excloent-hi el personal contractat a càrrec de projectes d'investigació, atès que el seu finançament va a càrrec d'aquests projectes.

Anteriorment, pel que fa a la distribució individual de l'import del component del complement d'activitat professional calculat per a cada unitat de la forma anteriorment expressada:

- el 37,75 % de la quantitat corresponent a cada servei-unitat es distribuïa entre els membres proporcionalment al sou base de la persona perceptora i,
- el 62,25 % restant, igual per a totes les persones del servei-unitat.

No es proposa individualització amb efectes econòmics, encara que és almenys calculable i viable basant-nos en l'indicador de formació rebuda (indicador 5) i l'indicador de participació en enquestes (indicador 1).



#### 4. Aplicació transitòria durant l'exercici 2019

Per a portar a terme aplicació gradual de l'instrument que es vol establir, durant l'exercici 2019 es realitzarà el procés de diferent manera, modificant-se tant l'apartat 1. Introducció, com l'establert en el punt 3.3. Funcionament durant cada exercici anual del complement d'activitat professional.

Respecte a l'apartat introductori que fa referència a tres qüestions:

- La primera consisteix a determinar els indicadors que es consideren per al 2019. En concret, es consideraran únicament els indicadors dels objectius comuns 1, 3, 4 i 5.
- La segona qüestió consisteix a determinar quins serveis-unitats cal tindre en compte per a fer els càlculs amb indicadors entre la plantilla del PAS. A aquests efectes es consideraran els serveis-unitats que tinguen mesurats els indicadors 1, 3, 4 i 5. A la resta de plantilla de PAS s'aplicarà la mitjana d'aquests serveis-unitats.
- En tercer lloc, els serveis responsables de calcular els resultats dels indicadors seran el Servei de Recursos Humans i l'Oficina de la Promoció i Avaluació de la Qualitat.

Respecte al punt 3.3, cal aplicar:

- La direcció de la Universitat comunicarà durant el mes de novembre a tots i cadascun dels serveis-unitats els indicadors que es consideraran en 2019 (1, 3, 4, i 5 dels objectius comuns) i els valors de referència que apareixen en la taula 1, amb la seua superació, evidencien el grau d'interès, iniciativa, esforç i compromís professional amb l'organització del personal funcionari en la consecució dels objectius prèviament establerts. També se'ls comunicarà les ponderacions dels indicadors que s'han d'aplicar en 2019. Aquests valors i ponderacions són els que es recullen en la següent taula:

Objectiu	Indicador	Valor de referència a superar	Mesurament: centralitza i automatitza	Caràcter i ponderació
1 Participar en el mesurament de la percepció dels usuaris i usuàries dels serveis-unitats.	Percentatge de respostes en enquestes institucionals.	90 % (màxim 100)	OPAQ	Obligatori per servei-unitat. Ponderació: 25 %.
3 Millorar la satisfacció del personal i/o clima laboral.	Índex de satisfacció del PAS.	4 en una escala 1-5, o equivalent	OPAQ	Obligatori per servei-unitat. Ponderació: 25 %.
4 Mantenir l'eficàcia de la formació del PAS.	Resultats de l'enquesta de l'eficàcia de la formació.	4 en una escala 1-5, o equivalent	OPAQ/SRH	Obligatori per servei-unitat. Ponderació: 25 %.
5 Promoció de la formació orientada a millorar la qualificació professional del PAS.	Mitjana d'hores de formació rebuda pel personal.	20 hores per persona (màxim 20 hores per persona)	SRH	Obligatori per servei-unitat. Ponderació: 25 %.