AJUNTAMENT DE BATEA
TERRES DE L'EBRE

## ANUNCI D'APROVACIÓ DEL DIRECTORI DE COMPETÈNCIES CORPORATIVES DE L'ENS DE L'AJUNTAMENT DE BATEA

Per Decret d'alcaldia de l'Ens de data 6 de novembre de 2026 es va aprovar el Directori de competències corporatives d'aquest Ens, el contingut del qual figura com annex i es fa públic per a general coneixement.

Si es vol impugnar la present resolució, que posa fi a la via administrativa, procedeix interposar recurs contenciós administratiu davant el Tribunal d'Instància de Tarragona, Secció Contenciosa administrativa, en el termini de dos mesos a comptar de l'endemà de la seva notificació.

Alternativament i de forma potestativa, es pot interposar recurs de reposició davant el mateix òrgan que l'ha dictat, en el termini d'un mes a comptar de l'endemà de la seva notificació.

Batea, 11 de novembre de 2026

**L'alcalde, Joaquim Paladella Curto**

Signat electrònicament

Plaça Catalunya, 1
Tels. 977430003
43786 BATEA (Terra Alta)
e-mail: aj.batea@altanet.org

Aquest document és una còpia autèntica del document electrònic original custodiat per Ajuntament de Batea. Podeu verificar la seva autenticitat a través del servei de validació de la Seu Electrònica de l'Ens amb el CVE 500B7619C4D842BEA7A507782D5DB09F6, i data d'emissió 11/11/2026 a les 10:28:28

SIGNAT ELECTRÒNICAMENT PER:
Joaquim Paladella Curto - DNI ** (SIG) el dia 11/11/2026 a les 10:09:42

BOPT Butlletí Oficial de la Província de Tarragona | Data 13-11-2026 | CVE 2026-10704 | Pàg. 1-22 | https://dipta.cat/bopt
Diputació Tarragona

AJUNTAMENT DE BATEA
TERRES DE L'EBRE

## ADJUNT: DIRECTORI DE COMPETÈNCIES CORPORATIVES

**Directori de competències corporatives de l'Ens de l'Ajuntament de Batea.**

Aquestes competències deriven de l'estratègia de l'organització i representen aquelles característiques que han de desenvolupar totes les persones que la integren.

Les competències defineixen aptituds i habilitats comunes que són rellevants per totes les persones que treballen a l'Ens de l'Ajuntament de Batea, i estan associades als seus objectius i faciliten el seu assoliment.

## COMPETÈNCIES DE L'ENS DE L'AJUNTAMENT DE BATEA

Les competències d'aquesta Corporació són:

### RESPECTE A LA PERSONA I A LA IGUALTAT

És la capacitat de la persona de reconèixer la diversitat, actuar i comunicar-se de manera ètica i inclusiva.




### VOCACIÓ DE SERVEI PÚBLIC

És la capacitat de la persona d'estar compromesa amb treball per a la societat, el benefici de la qual és la satisfacció de veure resoltes les necessitats individuals i comunitàries. El/la servidor/a públic/a, al representar l'administració, pot enfortir la confiança de la ciutadania en les institucions; i això l'ha d'encoratjar a una preparació constant i actualització permanent.




### MILLORA I INNOVACIÓ

Capacitat de transformar i generar noves formes d'actuar que suposin una millora per a l'organització a partir dels recursos, procediments i les circumstàncies existents. Fa referència a una actitud de reflexió crítica per a la millora permanent. Implica una actitud oberta al canvi i fer les coses d'altres maneres.




Aquest document és una còpia autèntica del document electrònic original custodiat per Ajuntament de Batea. Podeu verificar la seva autenticitat a través del servei de validació de la Seu Electrònica de l'Ens amb el CVE 4E61D2CF6DBD4B9B977D9907719B2BDB, i data d'emissió 11/11/2026 a les 10:28:32

SIGNAT ELECTRÒNICAMENT PER:
Joaquim Paladella Curto - DNI ** (SIG) el dia 11/11/2026 a les 10:24:24

## APRENENTATGE EFECTIU

Capacitat per buscar, aprendre i compartir informació. Inclou també la capacitat de formar-se i aplicar els coneixements adquirits al lloc de treball o revertir-los a l'organització.

#recerca #aprenentatge #millora #actualització #creixement

## TREBALL EN EQUIP I COOPERACIÓ

La competència en el treball en equip i la cooperació es manifesta en comportaments de participació activa, respecte mutu, responsabilitat compartida, suport mutu, feedback constructiu i compartir coneixements. Els equips que mostren aquests comportaments aconsegueixen millors resultats i una major satisfacció laboral.

#comunicar #corresponsabilitat #fer xarxa #compromís #equip cooperatiu

## GESTIÓ DE CONFLICTES

Capacitat per detectar, prevenir i resoldre una situació difícil o complexa derivada d'interessos contraposats en el context de l'organització. Aquesta competència té dues dimensions, la de conflicte entre persones de l'organització o vinculats a usuaris/àries. Es refereix a l'habilitat per a minimitzar els efectes negatius d'aquestes situacions, ja sigui evitant els conflictes o canalitzant adequadament les seves conseqüències.

#empatia #escolta #diàleg #estratègies #comunicació

## RECERCA DE SOLUCIONS

Capacitat de trobar alternatives viables, òptimes i eficaces als problemes, situacions i requeriments que es produeixen en el seu àmbit d'actuació.

#analisi problemes #creativitat #pensament criic #presa decisions #innovació

## COMPETÈNCIA DIGITAL

Capacitat d'utilitzar de manera segura i crítica les tecnologies d'informació i comunicació en totes les seves possibilitats per tal d'obtenir, produir, presentar, intercanviar i/o avaluar informació en el seu àmbit d'actuació.

#alfabetització #seguretat #informació #TIC #pensament crític

Aquest document és una còpia autèntica del document electrònic original custodiat per Ajuntament de Batea. Podeu verificar la seva autenticitat a través del servei de validació de la Seu Electrònica de l'Ens amb el CVE 4B61D2CF6DBD4B9B977D9907719B2BDB, i data d'emissió 11/11/2026 a les 10:28:32

SIGNAT ELECTRÒNICAMENT PER:
Joaquim Paladella Curto - DNI ** (SIG) el dia 11/11/2026 a les 10:24:24

AJUNTAMENT DE BATEA
TERRES DE L'EBRE

## DOMINI PROFESSIONAL

Capacitat d'enfrontar i resoldre situacions de diferent ordre i naturalesa que es presentin en el context professional propi, amb els mitjans adequats i en base als coneixements i habilitats tècniques i/o operatives per tal d'assegurar la màxima eficiència i eficàcia.

#coneixement #habilitat #experiència #eficiència #tècnica

## ORIENTACIÓ A LA QUALITAT DEL RESULTAT

Capacitat d'orientar la pròpia actuació professional a l'assoliment de resultats de qualitat, impulsant la millora contínua i l'eficiència en els processos de treball.

#resultats #qualitat #millora #eficiència #rigor

## ORIENTACIÓ AL CLIENT INTERN I EXTERN

Capacitat de donar resposta adequada a les necessitats dels clients interns o externs, identificant demandes explícites i implícites i/o futures necessitats.

#atenció #necessitats #servei #escolta #satisfacció

## ORGANITZACIÓ DEL TREBALL

Capacitat de planificar, prioritzar i distribuir les activitats i els recursos per tal d'assegurar la consecució dels objectius esperats. és una competència que es basa en les capacitats de planificació i assoliment dels propis objectius de treball. Molt orientada envers la cultura de direcció per objectius

#planificació #prioritització #gestió #objectius #organització

Aquest document és una còpia autèntica del document electrònic original custodiat per Ajuntament de Batea. Podeu verificar la seva autenticitat a través del servei de validació de la Seu Electrònica de l'Ens amb el CVE 4B61D2CF6DBD4B9B977D9907719B2BDB, i data d'emissió 11/11/2026 a les 10:28:32

SIGNAT ELECTRÒNICAMENT PER:
Joaquim Paladella Curto - DNI ** (SIG) el dia 11/11/2026 a les 10:24:24

AJUNTAMENT DE BATEA
TERRES DE L'EBRE

**ELS COMPORTAMENTS ASSOCIATS A CADA NIVELL DE COMPETÈNCIA SON:**

## RESPECTE A LA PERSONA I A LA IGUALTAT

És la capacitat de la persona de reconèixer la diversitat, actuar i comunicar-se de manera ètica i inclusiva.

| EXEMPLES DE COMPORTAMENTS NIVELL INICIAL: CAPACITAT D'ACTUAR AMB RESPECTE A LES PERSONES |
|---|
| Es comunica amb les persones utilitzant un llenguatge respectuós i evitant expressions ofensives o estereotipades. |
| Escolta activament les opinions dels altres abans d'expressar la seva. |
| Expressa les seves idees sense desqualificar altres persones. |
| Manté un tracte educat amb qualsevol persona, independentment de les seves característiques. |
| Pren decisions evitant favoritismes o discriminacions. |

| EXEMPLES DE COMPORTAMENTS NIVELL MIG: CAPACITAT D'ENTENDRE LA IGUALTAT DE GÈNERE |
|---|
| Utilitza llenguatge inclusiu en situacions professionals habituals. |
| Detecta situacions de desigualtat de gènere i adapta la seva actuació. |
| Té en compte les emocions i experiències d'altres persones abans de prendre decisions. |
| Adapta el seu estil relacional segons les característiques de cada persona. |
| Aplica protocols d'igualtat en situacions concretes de treball. |

| EXEMPLES DE COMPORTAMENTS NIVELL ALT: CAPACITAT D'APLICAR A L'ORGANITZACIÓ LA IGUALTAT DE GÈNERE |
|---|
| Incorpora la diversitat (cultural, social, etc.) en la presa de decisions. |
| Identifica l'impacte d'estereotips en situacions professionals i actua per minimitzar-los. |
| Facilita espais de debat respectuós entre persones amb opinions diferents. |
| Promou activament conductes inclusives dins l'equip. |

Aquest document és una còpia autèntica del document electrònic original custodiat per Ajuntament de Batea. Podeu verificar la seva autenticitat a través del servei de validació de la Seu Electrònica de l'Ens amb el CVE 4B61D2CF6DBD4B9B97D990771982BDB i data d'emissió 11/11/2026 a les 10:28:32

SIGNAT ELECTRÒNICAMENT PER:
Joaquim Paladella Curto - DNI ** (SIG) el dia 11/11/2026 a les 10:24:24

| |
|---|
| Aplica criteris d'igualtat de manera sistemàtica en la seva pràctica professional. |

| EXEMPLES DE COMPORTAMENTS NIVELL EXCEL·LENT: CAPACITAT D'INFLUIR, PROMOURE I DONAR ACOMPLIMENT A LA NORMATIVA APLICABLE A LA IGUALTAT DE GÈNERE. |
|---|
| Impulsa iniciatives concretes per millorar la inclusió en l'organització. |
| Fa seguiment del compliment de mesures d'igualtat implementades. |
| Participa en el disseny o millora de polítiques d'igualtat. |

## VOCACIÓ DE SERVEI PÚBLIC

És la capacitat de la persona d'estar compromesa amb treball per a la societat, el benefici de la qual és la satisfacció de veure resoltes les necessitats individuals i comunitàries. El/la servidor/a públic/a, al representar l'administració, pot enfortir la confiança de la ciutadania en les institucions; i això l'ha d'encoratjar a una preparació constant i actualització permanent.

| EXEMPLES DE COMPORTAMENTS NIVELL INICIAL: CAPACITAT D'IDENTIFICAR LES NECESSITATS, PRIORITATS I OBJECTIUS A ASSOLIR PER L'AJUNTAMENT DE MANERA QUE LA CONDUCTA PROFESSIONAL ESTIGUI ALINEADA AMB EL SERVEI PÚBLIC QUE ES PRESTA. |
|---|
| S'adreça a la ciutadania amb un tracte amable i respectuós i gestiona l'atenció per reduir, sempre que és possible, el temps d'espera. |
| Mostra interès. per les demandes i, quan no les pot resoldre directament, ofereix alternatives o orienta sobre possibles solucions. |
| Ofereix alternatives quan no pot resoldre una demanda directament. |
| En el desenvolupament de les seves tasques, utilitza els recursos disponibles (temps, materials i suport) de manera eficient i autònoma. |
| Actua amb correcció i lleialtat institucional, transmetent una imatge positiva de l'ens davant la ciutadania |

| EXEMPLES DE COMPORTAMENTS NIVELL MIG: CAPACITAT DE ORIENTAR ELS SEUS COMPORTAMENTS EN COHERÈNCIA AMB ELS OBJECTIUS I LES PRIORITATS DE L'AJUNTAMENT, APLICANT-LOS AL SEU LLOC DE TREBALL I EN EL SERVEI PÚBLIC QUE ES PRESTA. |
|---|
| |

Aquest document és una còpia autèntica del document electrònic original custodiat per Ajuntament de Batea. Podeu verificar la seva autenticitat a través del servei de validació de la Seu Electrònica de l'Ens amb el CVE 4B61D2CF6DBD4B9B977D9907719B2BDB, i data d'emissió 11/11/2026 a les 10:28:32

SIGNAT ELECTRÒNICAMENT PER:
Joaquim Paladella Curto - DNI ** (SIG) el dia 11/11/2026 a les 10:24:24

| |
|---|
| Si és necessari, altera el protocol d'actuació, dins dels límits normatius i quan no hi ha conseqüències per a tercers, per tal de respondre satisfactòriament a una demanda. |
| En el desenvolupament habitual de la seva feina, optimitza els recursos disponibles sense incrementar el cost econòmic, de temps o de personal. |
| Assumeix tasques diverses per garantir el servei. |
| Identifica necessitats de coneixement derivades dels canvis en la seva feina i actualitza les seves competències per garantir una correcta prestació del servei. |

| EXEMPLES DE COMPORTAMENTS NIVELL ALT: CAPACITAT D'ACONSEGUIR QUE ALTRES PERSONES ALINEÏN LA SEVA DINÀMICA DE TREBALL I ELS SEUS OBJECTIUS AMB ELS DE L'AJUNTAMENT I AMB EL SERVEI PÚBLIC QUE ES PRESTA. |
|---|
| S'avança a les necessitats a mig o llarg termini de la ciutadania i fa propostes d'actuació o millora. |
| Cerca, proposa i promou noves maneres d'utilització dels recursos, aprofitant les evolucions tecnològiques i organitzatives. |
| Identifica les necessitats de formació i d'actualització de coneixements de l'equip i ho trasllada o impulsa accions per garantir la qualitat del servei. |
| En base als objectius prioritaris de l'organització, adapta les dinàmiques i processos de treball de l'equip, transmetent una imatge positiva en tot moment de l'ajuntament. |

| EXEMPLES DE COMPORTAMENTS NIVELL EXCEL·LENT: CAPACITAT D'ACONSEGUIR QUE TOTA L'ORGANITZACIÓ ESTIGUI COMPROMESA AMB LA VOCACIÓ DE SERVEI PÚBLIC |
|---|
| Identifica amb antelació necessitats futures del servei (canvis en la demanda, en el funcionament o en el context) i planteja actuacions o millores per donar-hi resposta. |
| Impulsa maneres de treballar que milloren la qualitat del servei sense necessitat d'incrementar els recursos. |
| Promou estratègies diverses per reforçar el compromís de les persones amb l'organització i la vocació de servei públic. |

## MILLORA I INNOVACIÓ

Capacitat de transformar i generar noves formes d'actuar que suposin una millora per a l'organització a partir dels recursos, procediments i les circumstàncies existents. Fa referència a una actitud de reflexió crítica per a la millora permanent. Implica una actitud oberta al canvi i fer les coses d'altres maneres.

Aquest document és una còpia autèntica del document electrònic original custodiat per Ajuntament de Batea. Podeu verificar la seva autenticitat a través del servei de validació de la Seu Electrònica de l'Ens amb el CVE 4B61D2CF6DBD4B9B97D9907719B2BDB, i data d'emissió 11/11/2026 a les 10:28:32

SIGNAT ELECTRÒNICAMENT PER:
Joaquim Paladella Curto - DNI ** (SIG) el dia 11/11/2026 a les 10:24:24

| EXEMPLES DE COMPORTAMENTS NIVELL INICIAL: CAPACITAT DE QÜESTIONAR ELS PROCEDIMENTS I METODOLOGIES DE TREBALL PROPIS PER TAL D'IDENTIFICAR ASPECTES SUSCEPTIBLES DE MILLORA I FER-NE LES PROPOSTES ADIENTS |
|---|
| Analitza la manera com desenvolupa les seves tasques i identifica aspectes susceptibles de millora, mostrant predisposició a introduir canvis. |
| Davant de situacions problemàtiques, identifica i proposa solucions alternatives, a partir del coneixement d'experiències similars |
| Revisa de manera crítica la seva manera de treballar, i introdueix ajustos o millores quan identifica àrees de millora. |
| Quan se li proposen canvis organitzatius, mostra interès per les millores que poden suposar per a la seva àrea i ho comparteix amb el seu equip de treball per tal de valorar-ne la implementació. |

| EXEMPLES DE COMPORTAMENTS NIVELL MIG : CAPACITAT DE PROPOSAR SOLUCIONS CREATIVES I FORMULAR SUGGERIMENTS PLAUSIBLES PER A LA IMPLANTACIÓ DE NOUS PROCEDIMENTS I METODOLOGIES DE TREBALL EN L'ÀMBIT DEL PROPI MARC D'ACTUACIÓ |
|---|
| Afronta els canvis amb una actitud oberta i positiva, els promou quan aporten millores i està disposat/da a aplicar nous mètodes de treball per assolir millor els objectius de l'àrea o de l'equip. |
| En el treball en equip, aporta idees i suggeriments orientats a processos de canvi i innovació. |
| Davant de problemes o situacions noves per a ell/a explora i proposa solucions alternatives dins del seu àmbit d'actuació. |
| Introdueix petites millores en el propi treball de manera proactiva i a partir d'una actitud autocrítica i millora contínua |

| EXEMPLES DE COMPORTAMENTS NIVELL ALT: CAPACITAT DE GENERAR LÍNIES D'ACTUACIÓ INNOVADORES I PLANTEJAR ENFOCAMENTS ALTERNATIUS ALS JA EXISTENTS, PER TAL DE MILLORAR EL POSICIONAMENT DE L'ORGANITZACIÓ DAVANT ELS CANVIS DE L'ENTORN |
|---|
| Promou la realització de propostes innovadores que se li presenten per part, tant de les persones del seu equip com d'altres companys/es, donant una resposta fonamentada quan aquesta sigui negativa. |
| Planteja i aplica solucions innovadores en contextos d'austeritat econòmica que milloren el funcionament del servei sense incrementar de manera significativa els costos. |
| Promou la implementació d'actuacions innovadores que puguin suposar una millora, comprometent-se amb el desenvolupament i la gestió dels canvis que suposin |

Aquest document és una còpia autèntica del document electrònic original custodiat per Ajuntament de Batea. Podeu verificar la seva autenticitat a través del servei de validació de la Seu Electrònica de l'Ens amb el CVE 4B61D2CF6DBD4B9B97D9907719B2BDB, i data d'emissió 11/11/2026 a les 10:28:32

SIGNAT ELECTRÒNICAMENT PER:
Joaquim Paladella Curto - DNI ** (SIG) el dia 11/11/2026 a les 10:24:24

| |
|---|
| Crea i dinamitza equips de treball per tal d'aportar i desenvolupar solucions creatives i innovadores a problemes existents. |

| EXEMPLES DE COMPORTAMENTS NIVELL EXCEL·LENT: CAPACITAT DE PROMOURE UNA CULTURA INNOVADORA I PARTICIPATIVA PER TAL QUE ELS MEMBRES DE L'EQUIP INTERIORITZIN LA INNOVACIÓ COM A EINA FONAMENTAL PER A LA MILLORA DEL PROPI TREBALL. |
|---|
| Dissenya sistemes de treball que promoguin la generació d'iniciatives innovadores a l'àrea o a l'equip que augmentin l'eficàcia en la organització. |
| Estableix noves pràctiques a l'àrea o a l'equip conduents a fomentar l'esperit creatiu i innovador de les persones que hi treballen. |
| Inicia o lidera projectes que requereixen solucions creatives o no estàndard, i altres persones de l'organització recorren a ell/ella per aportar criteri o orientació davant situacions complexes. |
| Difon de manera sistemàtica, dins l'àrea o l'organització, noves idees, models de treball o iniciatives innovadores pròpies o d'altres àmbits. |

## APRENENTATGE EFECTIU

Capacitat per buscar, aprendre i compartir informació. Inclou també la capacitat de formar-se i aplicar els coneixements adquirits al lloc de treball o revertir-los a l'organització.

| EXEMPLES DE COMPORTAMENTS NIVELL INICIAL: CAPACITAT D'IDENTIFICAR NECESSITATS D'APRENENTATGE I PARTICIPAR EN ACCIONS FORMATIVES PER MILLORAR EL RENDIMENT PROFESSIONAL |
|---|
| Utilitza la informació facilitada per la corporació per a la millora permanent (guia de recursos de formació, intranet, cartes de servei, etc). |
| Davant situacions noves, cerca documentació o consulta altres persones amb coneixement del tema |
| Identifica les pròpies necessitats en termes d'aprenentatge professional a partir de les tasques que realitza i de les dificultats detectades.. |
| Formula preguntes o planteja dubtes en espais d'equip per millorar el seu rendiment |

| EXEMPLES DE COMPORTAMENTS NIVELL MIG: CAPACITAT D'IDENTIFICAR LES PRÒPIES NECESSITATS EN TERMES DE FORMACIÓ PROFESSIONAL I PROPOSAR ACTUACIONS DE MILLORA DE MANERA PROACTIVA I ANANT MÉS ENLLÀ DELS RECURSOS QUE L'ORGANITZACIÓ HAGI ESTABLERT |
|---|

Aquest document és una còpia autèntica del document electrònic original custodiat per Ajuntament de Batea. Podeu verificar la seva autenticitat a través del servei de validació de la Seu Electrònica de l'Ens amb el CVE 4B61D2CF6DBD4B9B97D9907719B2BDB, i data d'emissió 11/11/2026 a les 10:28:32

SIGNAT ELECTRÒNICAMENT PER:
Joaquim Paladella Curto - DNI ** (SIG) el dia 11/11/2026 a les 10:24:24

| |
|---|
| Davant situacions no previstes o problemàtiques, busca documentació i contrasta dubtes amb persones amb més experiència. |
| De manera autònoma, cerca i identifica bones pràctiques en altres organitzacions susceptibles de ser aplicades a la pròpia i utilitza aquest aprenentatge per introduir millores a la seva unitat o al seu equip. |
| Utilitza diferents alternatives d'autoaprenentatge de forma habitual: bibliografia recomanada, webs de referència, blogs, referències d'altres ajuntaments, etc. per ampliar coneixements. |
| A partir de l'aprenentatge fet introdueix millores en la pròpia feina. |

| **EXEMPLES DE COMPORTAMENTS NIVELL ALT: CAPACITAT D'INTRODUIR MILLORES EN AL REALITZACIÓ DE LES SEVES FUNCIONS A PARTIR DE L'APRENENTATGE FET** |
|---|
| De manera autònoma, cerca, analitza i identifica bones pràctiques a altres organitzacions susceptibles de ser aplicades a la pròpia i utilitza aquesta aprenentatge per presentar/proposar millores |
| En els processos d'aprenentatge identifica millores que aplica als procediments, instruccions, projectes, etc. |
| Realitza activitats de transferència de coneixement a la resta de companys/es i/o usuaris/àries per tal de millorar col·lectivament. |
| Es manté actualitzat/ada en la seva especialitat professional utilitzant tant recursos de l'organització com d'altres externs. |

| **EXEMPLES DE COMPORTAMENTS NIVELL EXCEL·LENT: CAPACITAT DE MILLORAR DE FORMA PERMANENT EL SEU RENDIMENT DE MANERA AUTÒNOMA EN BASE NO NOMÉS ALS RECURSOS QUE L'ORGANITZACIÓ POSA AL SEU ABAST SINÓ MITJANÇANT QUALSEVOL MEDI EXISTENT ENCARA QUE NO L'HAGI POSAT AL SEU ABAST EXPLÍCITAMENT L'ORGANITZACIÓ** |
|---|
| Cerca i realitza de manera autònoma activitats d'especialització del seu àmbit de treball |
| Aplica de manera sistemàtica els coneixements adquirits en la formació i genera millores amb resultats visibles en el seu lloc de treball. |
| Fa propostes o realitza acciones de formació a l'organització que serveixen per al desenvolupament d'altres persones. |
| Impulsa i lidera la transferència de coneixement, generant espais, dinàmiques o materials perquè l'aprenentatge es comparteixi de manera sistemàtica i tingui un impacte col·lectiu. |

Aquest document és una còpia autèntica del document electrònic original custodiat per Ajuntament de Batea. Podeu verificar la seva autenticitat a través del servei de validació de la Seu Electrònica de l'Ens amb el CVE 4B61D2CF6DBD4B9B977D990771982BDB, i data d'emissió 11/11/2026 a les 10:28:32

SIGNAT ELECTRÒNICAMENT PER:
Joaquim Paladella Curto - DNI ** (SIG) el dia 11/11/2026 a les 10:24:24

## TREBALL EN EQUIP I COOPERACIÓ

La competència en el treball en equip i la cooperació es manifesta en comportaments de participació activa, respecte mutu, responsabilitat compartida, suport mutu, feedback constructiu i compartir coneixements. Els equips que mostren aquests comportaments aconsegueixen millors resultats i una major satisfacció laboral.

| EXEMPLES DE COMPORTAMENTS NIVELL INICIAL: COOPERA AMB L'EQUIP PER A L'ASSOLIMENT DELS OBJECTIUS COMUNS. TREBALLA DE MANERA ACTIVA SEGUINT LES NORMES I ELS PROCEDIMENTS DEFINITS PER L'EQUIP. |
|---|
| Prepara materials, eines, etc., que poden fer servir altres membres de l'equip. |
| Informa els/les seus/ves companys/es sobre l'estat de les activitats que porta a terme. |
| Col·labora en les reunions i discussions de l'equip (aporta idees, suggeriments, opinions, propostes, etc.). |
| Coneix els reptes i els objectius de l'equip i té en compte aquests elements en el seu treball. |
| Realitza les tasques que se li assignen dins el grup de treball i n'assoleix els resultats esperats. |
| Respon a les sol·licituds d'ajuda de caps i companys/es i hi col·labora quan cal. |

| EXEMPLES DE COMPORTAMENTS NIVELL MIG: AFAVOREIX UN BON CLIMA DE TREBALL I FACILITA UNA BONA DINÀMICA PERSONAL AMB LES PERSONES DE L'EQUIP. |
|---|
| Evita endarreriments que puguin repercutir negativament en la feina dels altres. |
| Accepta les maneres de fer de les persones de l'equip i valora les seves capacitats i aportacions. |
| Participa de manera activa i constructiva en les reunions, facilitant la reflexió conjunta, integrant punts de vista diversos i contribuint a arribar a acords. |
| Es corresponsabilitza de les decisions de l'equip. |
| Defensa amb convicció les seves opinions davant del grup, però sap cedir amb la finalitat de buscar el consens i de facilitar el treball del grup. |

| EXEMPLES DE COMPORTAMENTS NIVELL ALT: AFAVOREIX LA COL·LABORACIÓ AMB ELS ALTRES PER FER CRÉIXER PROFESSIONALMENT L'EQUIP |
|---|
| Valora i reconeix les idees i iniciatives dels altres. |
| Anima l'equip a opinar sobre els projectes i a arribar a acords a través de dinàmiques de participació. |

Aquest document és una còpia autèntica del document electrònic original custodiat per Ajuntament de Batea. Podeu verificar la seva autenticitat a través del servei de validació de la Seu Electrònica de l'Ens amb el CVE 4E61D2CF6DBD4B9B97D9907719B2BDB, i data d'emissió 11/11/2026 a les 10:28:32

SIGNAT ELECTRÒNICAMENT PER:
Joaquim Paladella Curto - DNI ** (SIG) el dia 11/11/2026 a les 10:24:24

| |
|---|
| Dona i demana ajut: manté una actitud oberta vers les idees i experiències dels altres. |
| Ofereix suport directe als companys/es (formatiu, operatiu o en la gestió de conflictes amb terceres persones) quan ho necessiten. |

| **EXEMPLES DE COMPORTAMENTS NIVELL EXCEL·LENT: POTENCIA LA COHESIÓ DE L'EQUIP. CREA ESPERIT D'EQUIP I REFORÇA LA IDENTITAT.** |
|---|
| Impulsa i defensa una manera comuna de fer les coses. |
| Actua amb decisió per tal de tallar la difusió de comentaris gratuïts dins l'equip. |
| Intervé davant problemes, conflictes o diferències dins l'equip, prenent decisions i promovent el diàleg per evitar que les situacions es cronifiquin o impactin negativament en el treball. |
| Posa en valor el treball de l'equip davant de tercers i el defensa de manera assertiva davant de crítiques o queixes injustificades. |

## GESTIÓ DE CONFLICTES

Capacitat per detectar, prevenir i resoldre una situació difícil o complexa derivada d'interessos contraposats en el context de l'organització. Aquesta competència té dues dimensions, la de conflicte entre persones de l'organització o vinculats a usuaris/àries. Es refereix a l'habilitat per a minimitzar els efectes negatius d'aquestes situacions, ja sigui evitant els conflictes o canalitzant adequadament les seves conseqüències.

| **EXEMPLES DE COMPORTAMENTS NIVELL INICIAL CAPACITAT** PER IDENTIFICAR ELS ASPECTES CONTRAPOSATS QUE HAN DERIVAT EN UN CONFLICTE I DUR A TERME ACTUACIONS PER TAL DE MINIMITZAR LO O RESOLDRE-HO. |
|---|
| Utilitza una comunicació dialogant i respectuosa per evitar l'escalada del conflicte. |
| Abans d'abordar la situació de conflicte (sigui part implicada o no), reflexiona i identifica el motiu |
| Quan es troba davant un problema o conflicte amb una altra persona (company/a o ciutadà/ana), intenta solucionar mitjançant el diàleg i l'exposició calmada dels fets. |
| En una situació de conflicte, identifica la seva naturalesa (decisió presa, interessos contraposats, històries personals, etc). |

| **EXEMPLES DE COMPORTAMENTS NIVELL MIG CAPACITAT PER APLICAR LES TÈCNIQUES D'ANÀLISI, IDENTIFICACIÓ I GESTIÓ DE CONFLICTES IDÒNIES PER A CADA SITUACIÓ CONCRETA I EN FUNCIÓ DELS ELEMENTS INTEGRANTS DEL CONFLICTE, FACILITANT ARRIBAR A PUNTS D'ACORD ASSUMIBLES PER TOTES LES PARTS.** |
|---|
| Escolta totes les parts per arribar a comprendre en tota la seva dimensió el conflicte explícit i implícit. |

Aquest document és una còpia autèntica del document electrònic original custodiat per Ajuntament de Batea. Podeu verificar la seva autenticitat a través del servei de validació de la Seu Electrònica de l'Ens amb el CVE 4B61D2CF6DBD4B9B977D9907719B2BDB, i data d'emissió 11/11/2026 a les 10:28:32

SIGNAT ELECTRÒNICAMENT PER:
Joaquim Paladella Curto - DNI ** (SIG) el dia 11/11/2026 a les 10:24:24

| |
|---|
| Intervé de manera precoç quan detecta un conflicte incipient, contribuint a reduir-ne la intensitat. |
| Adapta la seva intervenció en funció de la naturalesa del conflicte. |

| EXEMPLES DE COMPORTAMENTS NIVELL ALT CAPACITAT D'ANALITZAR I RESOLDRE CONFLICTES DE DIVERSA NATURALESA SOTA EL PARADIGMA DE GUANY COMPARTIT PER A TOTES LES PARTS |
|---|
| En situacions de conflicte complex, facilita acords satisfactoris per a totes les parts implicades. |
| Amb la seva intervenció aconsegueix que les parts enfrontades cooperin en activitats d'interès comú |
| Assisteix a les parts del conflicte per tal que elles mateixes creïn solucions al conflicte. |

| EXEMPLES DE COMPORTAMENTS NIVELL EXCEL·LENT CAPACITAT D'ACTUAR DE MANERA PROACTIVA, AVANÇANT-SE, PREVENINT ELS CONFLICTES ABANS DE QUE ES PRODUEIXIN, FOMENTANT UN CLIMA DE COHESIÓ I RESPECTE ENTRE LES PERSONES DE L'EQUIP/ORGANITZACIÓ |
|---|
| Intervé de manera activa en conflictes interns i promou actuacions orientades a millorar l'aprenentatge col·lectiu i el funcionament de l'organització. |
| Davant de conflictes interns recurrents, impulsa actuacions com l'anàlisi del clima laboral o la revisió de processos, contribuint a millorar la cohesió de l'equip o de l'organització. |

## RECERCA DE SOLUCIONS

Capacitat de trobar alternatives viables, òptimes i eficaces als problemes, situacions i requeriments que es produeixen en el seu àmbit d'actuació.

| EXEMPLES DE COMPORTAMENTS NIVELL INICIAL (CAPACITAT DE FORMULAR PROPOSTES SOBRE LA BASE D'UNA ADEQUADA COMPRENSIÓ DELS REQUERIMENTS DEL CIUTADÀ O DE LA SITUACIÓ, PER TAL D'ARRIBAR A UNA SOLUCIÓ ESTÀNDARD DE LA PROBLEMÀTICA PLANTEJADA) |
|---|
| Identifica situacions problemàtiques o incidències en el seu àmbit i les comunica adequadament a les persones corresponents. |
| Dona resposta a problemes habituals utilitzant els recursos disponibles de manera eficaç. |
| Davant situacions no complexes que requereixen rapidesa, actua de manera àgil aplicant solucions conegudes. |
| Afronta situacions noves utilitzant els recursos disponibles i adaptant solucions conegudes *(reparacions de maquinària puntuals que poden allargar la vida d'aquestes, per exemple).* |

Aquest document és una còpia autèntica del document electrònic original custodiat per Ajuntament de Batea. Podeu verificar la seva autenticitat a través del servei de validació de la Seu Electrònica de l'Ens amb el CVE 4E61D2CF6DBD4B9B977D9907719B2BDB, i data d'emissió 11/11/2026 a les 10:28:32

SIGNAT ELECTRÒNICAMENT PER:
Joaquim Paladella Curto - DNI ** (SIG) el dia 11/11/2026 a les 10:24:24

| EXEMPLES DE COMPORTAMENTS NIVELL MIG (CAPACITAT D'APLICAR UNA SOLUCIÓ INDIVIDUALITZADA PER A CADA SITUACIÓ DIFERENT SOBRE LA BASE DELS SEUS CONEIXEMENTS I EXPERIÈNCIA PRÈVIA, PER TAL DE MILLORAR ELS RESULTATS.) |
|---|
| Davant situacions de certa complexitat, cerca informació en diferents fonts, la contrasta i proposa una solució adequada |
| Dona resposta a situacions amb paràmetres poc definits aportant solucions eficaces dins del seu àmbit de responsabilitat. |
| Davant limitacions de recursos, identifica i proposa alternatives viables per assolir els objectius del seu àmbit |
| Dona resposta a demandes no habituals identificant i utilitzant les fonts d'informació més adequades |

| EXEMPLES DE COMPORTAMENTS NIVELL ALT (CAPACITAT D'APLICAR UNA SOLUCIÓ EFICAÇ A SITUACIONS COMPLEXES, MOBILITZANT DIFERENTS ENTITATS, RECURSOS O PERSONES I DEMOSTRANT CREATIVITAT EN EL SEU DISSENY I DEFINICIÓ, PARTINT DE MODELS APRESOS O EXPERIMENTATS.) |
|---|
| En una situació problemàtica, sospesa pros i contres i escull la opció més adequada - amb menys impacte negatiu per a l'organització i per als ciutadans- tenint en compte tots els agents implicats. |
| Aplica i adapta solucions basades en experiències prèvies o en altres contextos. |
| En situacions sense referents, proposa solucions innovadores que poden ser replicades en altres casos similars |
| Afronta situacions complexes amb iniciativa i pren decisions de manera àgil i efectiva. |

| EXEMPLES DE COMPORTAMENTS NIVELL EXCEL·LENT (CAPACITAT DE RESOLDRE SITUACIONS O PROBLEMES MOLT COMPLEXES A PARTIR DE SOLUCIONS INNOVADORES I CREATIVES SOBRE LA BASE D'UN ENFOCAMENT NO TRADICIONAL, MITJANÇANT UN ELEVAT CONEIXEMENT DELS OBJECTIUS A ASSOLIR EN EL SEU ÀMBIT D'ACTUACIÓ) |
|---|
| Supera obstacles rellevants en situacions crítiques, assegurant l'assoliment dels objectius malgrat limitacions importants |
| Davant de problemàtiques complexes en el seu àmbit de treball, analitza la situació identificant-ne les causes profundes i definint estratègies eficaces per a la seva resolució |
| Desenvolupa enfocaments innovadors per resoldre problemes complexos que no tenen precedents en l'organització |
| Impulsa o lidera la implantació de solucions innovadores que poden ser adoptades en diferents àmbits de l'organització. |

Aquest document és una còpia autèntica del document electrònic original custodiat per Ajuntament de Batea. Podeu verificar la seva autenticitat a través del servei de validació de la Seu Electrònica de l'Ens amb el CVE 4861D2CF6DBD4B9B97D9907719B2BDB, i data d'emissió 11/11/2026 a les 10:28:32

SIGNAT ELECTRÒNICAMENT PER:
Joaquim Paladella Curto - DNI ** (SIG) el dia 11/11/2026 a les 10:24:24

## COMPETÈNCIA DIGITAL

Capacitat d'utilitzar de manera segura i crítica les tecnologies d'informació i comunicació en totes les seves possibilitats per tal d'obtenir, produir, presentar, intercanviar i/o avaluar informació en el seu àmbit d'actuació.

| EXEMPLES DE COMPORTAMENTS NIVELL INICIAL (CAPACITAT D'IDENTIFICAR LES UTILITATS DE LES TIC PER OBTENIR, PRODUIR, ORGANITZAR, PRESENTAR, INTERCANVIAR O AVALUAR INFORMACIÓ EN EL DESENVOLUPAMENT DE LES SEVES TASQUES, AIXÍ COM UTILITZAR-LES EN BONA PART PER A AQUESTES FINALITATS) |
|---|
| Utilitza de manera habitual aplicacions internes per tramitar i consultar informació necessària en el desenvolupament de les seves tasques diàries |
| Utilitza aplicacions d'ofimàtica, internet i correu electrònic per elaborar documents, comunicar-se i gestionar informació en la seva activitat diària. |
| Davant dubtes operatius o incidències habituals, cerca informació en fonts digitals i aplica la solució trobada de manera autònoma |

| EXEMPLES DE COMPORTAMENTS NIVELL MIG (CAPACITAT D'UTILITZAR EN TOTES LES SEVES POSSIBILITATS LES TIC PER OBTENIR, PRODUIR, ORGANITZAR, PRESENTAR, INTERCANVIAR O AVALUAR INFORMACIÓ EN EL DESENVOLUPAMENT DE LES SEVES TASQUES.) |
|---|
| Aplica la normativa d'accés digital i protecció de dades en la gestió diària de la informació, garantint el correcte tractament de les dades. |
| Utilitza les aplicacions corporatives i el gestor documental per gestionar i compartir informació de manera eficient. |
| Incorpora noves eines digitals (programari lliure o aplicacions especialitzades) per millorar l'eficiència en el desenvolupament de les seves tasques. |
| Utilitza funcionalitats avançades d'eines digitals per analitzar i presentar informació de manera més eficient |

| EXEMPLES DE COMPORTAMENTS NIVELL ALT (CAPACITAT D'UTILITZAR EN TOTES LES SEVES POSSIBILITATS LES TIC, AIXÍ COM IMPULSAR O FOMENTAR L'ÚS D'AQUESTES EN ALTRES ÀMBITS O PERSONES A TRAVÉS DE L'ASSESSORAMENT O LA FORMACIÓ) |
|---|
| Forma i dona suport a altres persones en l'ús d'eines digitals, facilitant la seva autonomia en l'entorn de treball. |
| Utilitza les TIC per incorporar millores en els serveis i/o tràmits del seu àmbit. Identifica oportunitats de millora i aplica solucions digitals que optimitzen processos o serveis del seu àmbit. |
| Orienta altres professionals en l'aplicació de criteris de protecció de dades i ús responsable de la informació. |

Aquest document és una còpia autèntica del document electrònic original custodiat per Ajuntament de Batea. Podeu verificar la seva autenticitat a través del servei de validació de la Seu Electrònica de l'Ens amb el CVE 4B61D2CF6DBD4B9B97D9907719B2BDB, i data d'emissió 11/11/2026 a les 10:28:32

SIGNAT ELECTRÒNICAMENT PER:
Joaquim Paladella Curto - DNI ** (SIG) el dia 11/11/2026 a les 10:24:24

| |
|---|
| Utilitza eines digitals per difondre i compartir coneixement de manera estructurada dins o fora de l'organització. |

| EXEMPLES DE COMPORTAMENTS NIVELL EXCEL·LENT (CAPACITAT D'INTRODUIR MILLORES TANT AL SEU ÀMBIT DE TREBALL COM EN ALTRES ÀMBITS DE LA CORPORACIÓ, MITJANÇANT LA CREACIÓ DE RECURSOS, EINES O INSTRUMENTS PROPIS DE LES TIC.) |
|---|
| Adapta i implanta solucions digitals en diferents contextos professionals facilitant-ne l'adopció per part dels usuaris. |
| Dissenya o impulsa la creació d'eines digitals que milloren l'eficiència i faciliten la feina d'altres professionals. |
| Impulsa iniciatives de transformació digital que introdueixen canvis significatius en processos o serveis de diferents àmbits de l'organització |
| Defineix i lidera l'ús estratègic de les TIC dins l'organització, alineant-lo amb els objectius i assegurant la seva implantació i continuïtat |

## DOMINI PROFESSIONAL

Capacitat d'enfrontar i resoldre situacions de diferent ordre i naturalesa que es presentin en el context professional propi, amb els mitjans adequats i en base als coneixements i habilitats tècniques i/o operatives per tal d'assegurar la màxima eficiència i eficàcia.

| EXEMPLES DE COMPORTAMENTS NIVELL INICIAL (CAPACITAT PER A DUR A TERME ACTUACIONS RELACIONADES AMB EL CONTINGUT FUNCIONAL DEL SEU LLOC DE TREBALL EN COHERÈNCIA AMB I/O APLICANT LA METODOLOGIA DERIVADA DELS CONCEPTES, LA NORMATIVA I/O ELS PROCEDIMENTS BÀSICS ACTUALITZATS, DE MANERA AUTÒNOMA) |
|---|
| Executa les tasques del seu àmbit aplicant els procediments i instruccions establerts de manera correcta. |
| Resol incidències habituals del seu àmbit utilitzant solucions conegudes de manera autònoma |
| Aplica la normativa i els procediments vigents en la seva feina, evitant errors en la tramitació o execució. |
| Participa en projectes del seu àmbit executant les tasques assignades dins dels terminis i criteris establerts |
| Redacta documents senzills del seu àmbit utilitzant models establerts de manera clara i entenedora |
| Utilitza el llenguatge administratiu bàsic de manera adequada en els documents que elabora |

Aquest document és una còpia autèntica del document electrònic original custodiat per Ajuntament de Batea. Podeu verificar la seva autenticitat a través del servei de validació de la Seu Electrònica de l'Ens amb el CVE 4B61D2CF6DBD4B9B977D9907719B2BDB, i data d'emissió 11/11/2026 a les 10:28:32

SIGNAT ELECTRÒNICAMENT PER:
Joaquim Paladella Curto - DNI ** (SIG) el dia 11/11/2026 a les 10:24:24

| EXEMPLES DE COMPORTAMENTS NIVELL MIG (CAPACITAT DE DUR A TERME ACTIVITATS COMPLEXES AMB DIFERENTS POSSIBILITATS DE D'ACTUACIÓ, APLICANT CORRECTAMENT LES NOVETATS, TENDÈNCIES I CANVIS RELACIONATS AMB EL SEU ÀMBIT DE TREBALL (NORMATIVA, NOUS MÈTODES, SISTEMES DE GESTIÓ...), MOSTRANT INTERÈS EN L'APRENENTATGE I LA INCORPORACIÓ DE NOVES FORMES DE TREBALLAR QUE SUPOSIN UNA MILLORA EN EL SEU ÀMBIT DE TREBALL) |
|---|
| Proposa i aplica millores en els procediments o formes de treball del seu àmbit per augmentar l'eficiència o qualitat del servei. |
| Participa activament en projectes de certa complexitat aportant solucions concretes i viables basades en la seva experiència. |
| Assumeix noves tasques o responsabilitats dins del seu àmbit, incorporant els coneixements necessaris per desenvolupar-les. |
| Incorpora nous coneixements, metodologies o eines en la seva feina, aplicant-los per millorar els resultats del seu àmbit. |
| Elabora documents del seu àmbit de manera autònoma, estructurant la informació amb claredat i adequació a la situació |
| Revisa els documents que elabora, identificant i corregint errors de forma i contingut de manera autònoma |

| EXEMPLES DE COMPORTAMENTS NIVELL ALT (CAPACITAT D'INTERPRETAR LES NOVETATS, TENDÈNCIES I CANVIS RELACIONATS AMB EL SEU ÀMBIT DE TREBALL PER TAL DE MILLORAR ELS MÈTODES I SISTEMES DE TREBALL) |
|---|
| Analitza situacions complexes del seu àmbit i pren decisions tècniques amb criteri propi, valorant alternatives, riscos i impacte. |
| Identifica problemes o oportunitats de millora i impulsa canvis en els processos que generen millores rellevants. |
| Integra coneixements avançats o novetats del seu àmbit per millorar de manera efectiva els mètodes de treball existents |
| Implementa les decisions preses en situacions complexes assegurant resultats eficients. |
| Redacta documents tècnics o especialitzats amb rigor, adequació al context i claredat en la transmissió del contingut |
| Selecciona i incorpora informació rellevant i fiable en els documents que elabora, assegurant la qualitat tècnica del contingut |

| EXEMPLES DE COMPORTAMENTS NIVELL EXCEL·LENT (CAPACITAT DE CREAR I INCORPORAR NOUS MÈTODES I/O SISTEMES DE TREBALL A PARTIR DE LES NOVETATS, TENDÈNCIES I CANVIS PER TAL DE MILLORAR ELS PROCESSOS I SERVEIS EXISTENTS EN L'ACTUALITAT.) |
|---|
| Defineix o impulsa nous criteris, metodologies o formes de treball que milloren significativament el seu àmbit o l'organització. |

Aquest document és una còpia autèntica del document electrònic original custodiat per Ajuntament de Batea. Podeu verificar la seva autenticitat a través del servei de validació de la Seu Electrònica de l'Ens amb el CVE 4F61D2CF6DBD4B9B97D990771982BDB , i data d'emissió 11/11/2026 a les 10:28:32

SIGNAT ELECTRÒNICAMENT PER:
Joaquim Paladella Curto - DNI ** (SIG) el dia 11/11/2026 a les 10:24:24

| |
|---|
| Assessora altres professionals en qüestions tècniques especialitzades, contribuint a la presa de decisions i a la millora dels resultats |
| Impulsa la creació o millora de serveis amb impacte més enllà del seu àmbit immediat. |
| Comparteix coneixement expert i contribueix al desenvolupament professional d'altres persones. |
| Revisa i millora documents elaborats per altres professionals, assegurant-ne la qualitat tècnica i coherència |
| Defineix criteris o models de documentació que milloren la qualitat dels documents en l'organització |

## ORIENTACIÓ A LA QUALITAT DEL RESULTAT

Capacitat d'orientar la pròpia actuació professional a l'assoliment de resultats de qualitat, impulsant la millora contínua i l'eficiència en els processos de treball.

| **EXEMPLES DE COMPORTAMENTS NIVELL INICIAL** CAPACITAT D'IDENTIFICAR ELS ASPECTES CLAUS D'UN PROCEDIMENT EN TERMES D'EFICIÈNCIA I EFICÀCIA, PER TAL DE DETECTAR ELS PUNTS FEBLES EN TERMES DE TEMPS I QUALITAT I PROPOSAR ELS CANVIS ADIENTS PER TAL DE MILLORAR-LO |
|---|
| Executa les tasques del seu àmbit aplicant els procediments i mètodes establerts per assegurar la qualitat del resultat |
| Compleix els terminis i els requeriments de qualitat establerts en la realització de les seves tasques, evitant errors o incidències |
| Revisa el seu treball abans de finalitzar-lo per garantir-ne la correcció i adequació als criteris establerts |
| Detecta possibles incidències o desviacions en el seu treball i les comunica per a la seva correcció |

| **EXEMPLES DE COMPORTAMENTS NIVELL MIG** CAPACITAT D'APLICAR CANVIS ESPECÍFICS EN ELS MÈTODES DE TREBALL, PER ACONSEGUIR MILLORES RESPECTE DELS NIVELLS ACTUALS D'ASSOLIMENT EN ELS RESULTATS TANT QUALITATIVAMENT COM QUANTITATIVAMENT |
|---|
| Analitza els resultats del seu treball i identifica oportunitats de millora en els procediments o mètodes utilitzats |
| Proposa i aplica millores en la forma de treballar que incrementen la qualitat o l'eficiència dels resultats |
| Incorpora ajustos en els seus processos de treball a partir dels errors o desviacions detectades, millorant de manera progressiva els resultats |
| Aplica els criteris i estàndards de qualitat establerts assegurant-ne el compliment en les seves actuacions |

Aquest document és una còpia autèntica del document electrònic original custodiat per Ajuntament de Batea. Podeu verificar la seva autenticitat a través del servei de validació de la Seu Electrònica de l'Ens amb el CVE 4B61D2CF6DBD4B9B977D9907719B2BDB, i data d'emissió 11/11/2026 a les 10:28:32

SIGNAT ELECTRÒNICAMENT PER:
Joaquim Paladella Curto - DNI ** (SIG) el dia 11/11/2026 a les 10:24:24

| EXEMPLES DE COMPORTAMENTS NIVELL ALT CAPACITAT PER ACONSEGUIR I SUPERAR ELS ESTÀNDARDS D'ACOMPLIMENT I ELS TERMINIS ESTABLERTS, FIXANT-SE PER A UN/A MATEIX/A I/O PER A LES ALTRES PERSONES ELS PARÀMETRES A ASSOLIR. |
|---|
| Analitza processos de treball i introdueix millores que permeten assolir els resultats amb més eficiència sense disminuir la qualitat |
| Estableix criteris propis de qualitat i els aplica en el seu àmbit, assegurant resultats consistents i fiables. |
| Impulsa millores en els processos del seu entorn de treball que tenen un impacte positiu en els resultats de l'equip o unitat |
| Manté nivells elevats de qualitat en situacions complexes, amb pressió de temps o en tasques no habituals |

| EXEMPLES DE COMPORTAMENTS NIVELL EXCEL·LENT CAPACITAT DE PROMOURE EN L'ORGANITZACIÓ LA MILLORA CONTÍNUA DEL SERVEI I L'ORIENTACIÓ A L'EFICIÈNCIA |
|---|
| Defineix i impulsa sistemes, criteris o metodologies de qualitat que milloren de manera global els resultats de l'organització |
| Introdueix i promou l'ús d'eines o mecanismes d'avaluació que permeten mesurar i millorar l'eficiència i la qualitat dels serveis |
| Lidera la implantació de millores contínues assegurant que aquestes es consoliden i generen resultats sostenibles en el temps |
| Promou bones pràctiques en qualitat i orienta altres professionals en la seva aplicació per millorar els resultats |

## ORIENTACIÓ AL CLIENT INTERN I EXTERN

Capacitat de donar resposta adequada a les necessitats dels clients interns o externs, identificant demandes explícites i implícites i/o futures necessitats.

| EXEMPLES DE COMPORTAMENTS NIVELL INICIAL CAPACITAT PER PERCEBRE I IDENTIFICAR LES NECESSITATS DEL CLIENT, ESTABLINT UNA RELACIÓ COMUNICATIVA OBERTA I FLUIDA I MOSTRANT INTERÈS PER CONÈIXER EL SEU NIVELL DE SATISFACCIÓ. |
|---|
| Escolta la demanda de la persona usuària i verifica que ha entès correctament la seva necessitat abans de respondre |
| Manté una comunicació clara i entenedora amb les persones usuàries durant l'atenció |
| Dona resposta de manera autònoma a demandes habituals dins el seu àmbit |
| Quan no pot resoldre una demanda, orienta la persona cap a la solució adequada o la deriva correctament |

Aquest document és una còpia autèntica del document electrònic original custodiat per Ajuntament de Batea. Podeu verificar la seva autenticitat a través del servei de validació de la Seu Electrònica de l'Ens amb el CVE 4E61D2CF6DBD4B9B977D990771982BDB, i data d'emissió 11/11/2026 a les 10:28:32

SIGNAT ELECTRÒNICAMENT PER:
Joaquim Paladella Curto - DNI ** (SIG) el dia 11/11/2026 a les 10:24:24

| **EXEMPLES DE COMPORTAMENTS NIVELL MIG** CAPACITAT D'ADAPTAR LA PRÒPIA CONDUCTA PER TAL DE SATISFER LES DEMANDES DEL CLIENT, UTILITZANT ELS RECURSOS I LA INFORMACIÓ NECESSARIS, MÉS ENLLÀ DE LES PREESTABLERTES A PRIORI. |
|---|
| Identifica les necessitats dels clients més enllà de la demanda explícita i adapta la seva resposta per donar-hi una millor solució |
| Ajusta el seu llenguatge i la manera de comunicar-se segons el perfil de la persona usuària per facilitar-ne la comprensió |
| Dona resposta a demandes no habituals cercant informació i utilitzant els recursos disponibles de manera adequada |
| Proposa i aplica millores en l'atenció al client que contribueixen a millorar la qualitat del servei |

| **EXEMPLES DE COMPORTAMENTS NIVELL ALT** CAPACITAT PER GENERAR I MANTENIR UNA RELACIÓ AMB PERSPECTIVES DE LLARG TERMINI AMB EL/LA CLIENT/A PER RESOLDRE LES SEVES NECESSITATS ACTUALS O FUTURES. |
|---|
| S'anticipa a les necessitats dels clients habituals proposant actuacions o solucions abans que siguin requerides |
| Resol demandes complexes tenint en compte les diferents variables implicades i assegurant una resposta adequada |
| Assessora altres professionals en l'atenció als clients, contribuint a millorar la qualitat del servei |
| Analitza les demandes, queixes o suggeriments dels clients i impulsa millores en els processos d'atenció |

| **EXEMPLES DE COMPORTAMENTS NIVELL EXCEL·LENT** CAPACITAT DE DUR A TERME I PROMOURE LA RECERCA D'INFORMACIÓ SOBRE LES NECESSITATS LATENTS PERÒ NO EXPLÍCITES DEL CLIENT PER TAL D'ANTICIPAR-SE A LES SEVES NECESSITATS, MÉS ENLLÀ D'AQUELLES QUE RESULTEN ÒBVIES O EVIDENTS I ADEQUAR LA SEVA ACTUACIÓ I ELS MITJANS DISPONIBLES A AQUESTES NECESSITATS. |
|---|
| Identifica necessitats latents dels clients i impulsa canvis en els serveis o processos per donar-hi resposta abans que es manifestin |
| Dissenya o impulsa millores en el model d'atenció al client amb impacte en diferents àmbits de l'organització |
| Lidera iniciatives per millorar l'experiència del client, assegurant la implantació i consolidació dels canvis |
| Assessora altres professionals en l'atenció al client i impulsa bones pràctiques per millorar la qualitat del servei, el model d'atenció i la cultura de servei de l'organització |

Aquest document és una còpia autèntica del document electrònic original custodiat per Ajuntament de Batea. Podeu verificar la seva autenticitat a través del servei de validació de la Seu Electrònica de l'Ens amb el CVE 4861D2CF6DBD4B9B97D9907719B2BDB, i data d'emissió 11/11/2026 a les 10:28:32

SIGNAT ELECTRÒNICAMENT PER:
Joaquim Paladella Curto - DNI ** (SIG) el dia 11/11/2026 a les 10:24:24

AJUNTAMENT DE BATEA
TERRES DE L'EBRE

## ORGANITZACIÓ DEL TREBALL

Capacitat de planificar, prioritzar i distribuir les activitats i els recursos per tal d'assegurar la consecució dels objectius esperats. és una competència que es basa en les capacitats de planificació i assoliment dels propis objectius de treball. Molt orientada envers la cultura de direcció per objectius

| EXEMPLES DE COMPORTAMENTS NIVELL INICIAL CAPACITAT DE PLANIFICAR EL PROPI TREBALL I ADMINISTRAR EL TEMPS DESTINAT A CADA QÜESTIÓ, DE MANERA AUTÒNOMA PER TAL D'ACONSEGUIR ALLÒ QUE SE LI DEMANA EN EL TEMPS CORRESPONENT |
|---|
| Aprofita els moments de menor càrrega de treball per avançar tasques o optimitzar l'organització del seu treball |
| Prioritza les seves tasques, la càrrega de treball i el temps disponible, en base als objectius a assolir de manera immediata. |
| Quan cal, i en funció de les circumstàncies o possibles imprevistos, introdueix canvis en la planificació de la feina pròpia i aconsegueix igualment assolir els objectius. |
| Utilitza els protocols i eines de planificació que l'organització posa a la seva disposició (projecte, agendes, recull d'incidències, reports als responsables, etc.). |

| EXEMPLES DE COMPORTAMENTS NIVELL MIG CAPACITAT D'ESTABLIR, DE MANERA AUTÒNOMA, OBJECTIUS I TERMINIS PER A LA REALITZACIÓ DE LES TASQUES, TOT DEFININT LES PRIORITATS DEL TREBALL DINS DEL SEU ÀMBIT I ASSEGURANT-SE QUE S'HAGI OBTINGUT LA QUALITAT DEL TREBALL ESPERADA I S'HAGIN DUT A TERME TOTES LES ACTUACIONS PREVISTES |
|---|
| Abans de desenvolupar un projecte o una actuació, anticipa les necessitats i possibles mancances, determinant i sol·licitant els recursos necessaris per a la seva execució. |
| Organitza i prioritza les seves tasques de manera autònoma assegurant el compliment dels terminis establerts |
| Planifica les tasques a curt termini adaptant-se a canvis i imprevistos sense necessitat d'indicacions constants |
| Defineix la planificació del seu treball de manera autònoma alineant les seves tasques amb els objectius establerts |

| EXEMPLES DE COMPORTAMENTS NIVELL ALT CAPACITAT DE DUR A TERME SIMULTÀNIAMENT DIVERSOS PROJECTES COMPLEXOS, ESTABLINT DE FORMA PERMANENT MECANISMES DE COORDINACIÓ I DE CONTROL DE LA INFORMACIÓ DELS PROCESSOS EN MARXA. |
|---|
| Defineix i utilitza eines de planificació i seguiment per supervisar l'estat dels processos i projectes en curs |
| Mesura i analitza indicadors de resultats per valorar l'eficàcia de l'organització del treball |
| Gestiona i coordina de manera eficaç, ajustant-se als terminis previstos i als recursos disponibles, els diferents projectes, serveis i actuacions duts a terme des de la Unitat |
| Planifica el seu treball i el de l'equip de forma estructurada i, a la vegada, flexible, amb visió a mig termini, per tal d'assegurar la consecució dels objectius de la Unitat. |

Aquest document és una còpia autèntica del document electrònic original custodiat per Ajuntament de Batea. Podeu verificar la seva autenticitat a través del servei de validació de la Seu Electrònica de l'Ens amb el CVE 4E61D2CF6DBD4B9B977D9907719B2BDB, i data d'emissió 11/11/2026 a les 10:28:32

SIGNAT ELECTRÒNICAMENT PER:
Joaquim Paladella Curto - DNI ** (SIG) el dia 11/11/2026 a les 10:24:24

AJUNTAMENT DE BATEA
TERRES DE L'EBRE

| EXEMPLES DE COMPORTAMENTS NIVELL EXCEL·LENT CAPACITAT D'AVALUAR TANT LA PRÒPIA PLANIFICACIÓ COM LA DE TERCERES PERSONES MITJANÇANT LES TÈCNIQUES MÉS ADIENTS I DETERMINAR I COMUNICAR CLARAMENT ELS ASPECTES A MILLORAR |
|---|
| Planifica amb visió global i a llarg termini els objectius de la seva àrea de responsabilitat, d'acord als objectius estratègics de l'organització, promovent la realització de plans d'acció operatius per a la seva consecució. |
| Redissenya i fa canvis a la seva àrea per tal de millorar l'adequació amb els objectius a mig i llarg termini, en funció dels recursos dels que disposa. |
| Estableix plans d'acció que defineixen responsabilitats, terminis, indicadors de seguiment i mecanismes de resposta davant contingències |
| Integra l'avaluació en el procés de planificació, utilitzant els resultats obtinguts per millorar progressivament les actuacions futures |

Aquest document és una còpia autèntica del document electrònic original custodiat per Ajuntament de Batea. Podeu verificar la seva autenticitat a través del servei de validació de la Seu Electrònica de l'Ens amb el CVE 4E61D2CF6DBD4B9B97D990771982BDB i data d'emissió 11/11/2026 a les 10:28:32

SIGNAT ELECTRÒNICAMENT PER:
Joaquim Paladella Curto - DNI ** (SIG) el dia 11/11/2026 a les 10:24:24