ACTA DE REUNIÓN DE LA COMISIÓN MIXTA PARITARIA Y DE LA COMISIÓN NEGOCIADORA DEL CONVENIO COLECTIVO ESTATAL DE AGENCIAS DE VIAJE

Resolución de 18 de junio de 2012, de la Dirección General de Empleo, por la que se registran y publican los acuerdos de revisión salarial y en materia de formación y evaluación del desempeño referidos de Convenio colectivo de agencias de viaje.

Visto el texto del acta de fecha 1 de junio de 2012 donde se recogen los acuerdos de revisión salarial y en materia de Formación y Evaluación del Desempeño referidos de Convenio colectivo de agencias de viaje (Código de Convenio n.º 99000155011981) que fue suscrito de una parte por las asociaciones empresariales CEAV y AEDAVE en representación de las empresas del sector y de otra por las organizaciones sindicales CC.OO. y UGT en representación de los trabajadores del mismo, y de conformidad con lo dispuesto en el artículo 90, apartados 2 y 3, de la Ley del Estatuto de los Trabajadores, texto refundido aprobado por Real Decreto Legislativo 1/1995, de 24 de marzo, y en el Real Decreto 713/2010, de 28 de mayo, sobre registro y depósito de convenios y acuerdos colectivos de trabajo,

Esta Dirección General de Empleo resuelve:

Primero.

Ordenar la inscripción de los citados Acuerdos en el correspondiente Registro de convenios y acuerdos colectivos de trabajo con funcionamiento a través de medios electrónicos de este Centro Directivo, con notificación a la Comisión Negociadora.

Segundo.

Disponer su publicación en el «Boletín Oficial del Estado».

Madrid, 18 de junio de 2012.–El Director General de Empleo, Xavier Jean Braulio Thibault Aranda.

ACTA DE REUNIÓN DE LA COMISIÓN MIXTA PARITARIA Y DE LA COMISIÓN NEGOCIADORA DEL CONVENIO COLECTIVO ESTATAL DE AGENCIAS DE VIAJE

En Madrid, siendo las 10:00 horas del día 1 de junio de 2012, se encuentran reunidas en la sede de CC.OO., con dirección en Lope de Vega, 38, de Madrid, las personas previamente convocadas que a continuación se relacionan en representación de sus respectivas organizaciones y que conforman la Comisión Mixta Paritaria y la Comisión Negociadora del Convenio Colectivo de Agencias de Viaje, todo ello con el fin de trasladar el acuerdo global adquirido en el SIMA

según los términos dispuestos a continuación:

Representación sindical:

Doña Ángela Romero.–CC.OO.

Don Juan Manuel Noguero.–CC.OO.

Don Ángel Coracho Dorado.–UGT.

Don Alfredo Herranz Escudero.–UGT.

Don Óscar Rodríguez Troiteiro.–UGT.

Doña Sara Sáez López.–UGT.

Don José Alberto Morales.–SPV.

Doña Susana Rodríguez.–SPV.

Representación empresarial:

Don Jorge de Juán.–CEAV y AEDAVE.

Don Francisco Martínez.–CEAV.

Doña Ana Perelló.–CEAV.

Doña Mercedes Tejero.–CEAVYT (CEAV).

ACUERDAN

Primero. Trasladar al presente acta, el acuerdo global alcanzado en el Servicio Interconfederal de Mediación y Arbitraje (SIMA), con número de expediente M/092/2012/I de 10 de mayo de 2012, suscritos por CEAV y AEDAVE en calidad de patronales del sector más representativas (100% de representación); y por las organizaciones sindicales Sector Ferroviario y Servicios Turísticos de TCM-UGT y Sector Aéreo de FSC-CCOO, ostentando ambas organizaciones sindicales legitimidad suficiente (69,23% de representación), en base al acta de constitución de la Comisión Negociadora del Convenio Colectivo Estatal de Agencias de Viaje 2008-2011 con fecha 14 de febrero de 2008, y con similar representación en la actualidad derivada del acta de constitución de la Comisión Negociadora del Convenio Colectivo Estatal de Agencias de Viaje de fecha 26 de diciembre de 2011 donde ambas organizaciones sindicales ostentan una representación del 66,6%, para suscribir el mencionado acuerdo.

Segundo. Las partes en calidad de Comisión Negociadora y con la legitimidad

expresada en el párrafo anterior y lo dispuesto en el artículo 86.1 del Estatuto de los Trabajadores en materia de revisión del Convenio Colectivo vigente, así como lo recogido en la Disposición adicional Decimotercera (Solución Extrajudicial de conflictos) y el IV Acuerdo sobre Solución Extrajudicial de Conflictos Laborales (ASEC IV), suscriben el acuerdo alcanzado en el SIMA, respecto a la revisión salarial (artículo 24 del Convenio Colectivo de Agencias de Viaje) correspondiente al año 2011, el cual recoge «El incremento y revalorización de los salarios objeto del presente conflicto será del 1.05% con efectos retroactivos del 1 de enero de 2011, y el pago del mismo se tendrá que realizar antes del 31 de diciembre de 2012».

Este incremento será de aplicación sobre todos los complementos salariales especificados en el artículo 24 del actual convenio Colectivo, así como sobre el Plus NOL según lo establecido en su Disposición Adicional Primera.

Por lo expresado, se firman las tablas salariales correspondientes al año 2011:

N.O.L.		Salario base bruto mensual X16	Plus de transporte mensual X11	Plus N.O.L. X16	Salario bruto anual
Niveles de mando.	Nivel 10	1.672,10	108,46		27.946,70
	Nivel 9	1.534,04	108,46		25.737,67
	Nivel 8	1.407,38	108,46		23.711,17
Niveles ejecución/supervisión.	Nivel 7	1.291,18	108,46		21.851,85
	Nivel 6	1.229,69	108,46		20.868,03
Niveles de ejecución.	Nivel 5	1.171,14	108,46		19.931,25
	Nivel 4	1.115,36	108,46	0,77	19.051,07
	Nivel 3	1.023,27	108,46		17.565,39
	Nivel 2	938,78	78,40	6,19	15.982,12
	Nivel 1	861,27	63,51		14.478,92

	2011
Plus función mínimo	105,93
Festivos del 1.º al 6.º	42,70
Festivos a partir del 7.º	48,05

Tercero. Se acuerda el texto definitivo, que se adjunta al presente Acta, en materia de Formación y Evaluación del Desempeño, derivado del acuerdo alcanzado en el acto del SIMA referenciado con anterioridad. Todo ello basándose en lo dispuesto en la Disposición Adicional Segunda del Convenio Colectivo de Agencias de Viaje.

Cuarto. En los mismos términos de lo dispuesto en el punto primero y segundo, se adapta la Disposición Adicional Segunda del convenio, en lo referente al sistema

de progresión económica y profesional. Incluyendo el siguiente texto en el texto definitivo en materia de Formación y Evaluación del Desempeño recogido en el punto Tercero. Quedando redactado de la siguiente forma:

a) Para los trabajadores/as del nivel 1 que cumplan los requisitos de progresión acordados en el NOL y que, por lo tanto, puedan acceder a la progresión económica y profesional por la vía del año de experiencia, recogida en la Disposición Adicional Primera, Progresión y Promoción, apartado B) Niveles de progresión económica y tiempo de permanencia y en los artículos 4 y 18 del texto de formación y Evaluación del Desempeño, podrán solicitar la EVD a partir del 1 de mayo de 2013.

b) Para el resto de los casos que cumplan los requisitos de progresión acordados en el NOL y que, por lo tanto, puedan acceder a la progresión económica y profesional por la vía de tres años de experiencia, recogida en la Disposición Adicional Primera, Progresión y promoción, apartado B) Niveles de progresión económica y tiempo de permanencia, la fecha inicial para el cómputo del tiempo de experiencia comenzará 1 de enero de 2011, pudiéndose producir las solicitudes de la EVD a partir del 1 de enero de 2014.

Quinto. Las partes firmantes y adheridas al acuerdo alcanzado en el SIMA (CEAV, AEDAVE, Sector Ferroviario y Servicios Turísticos de TCM-UGT y Sector Aéreo de FSC-CCOO) acuerdan la creación de una Fundación Laboral de Formación y Prevención de Riesgos Laborales, que se pondrá en marcha mediante una Comisión Técnica, que estará constituida por las partes referenciadas con anterioridad en el plazo de un mes desde la fecha de celebración del SIMA (10 de mayo de 2012). Asimismo, a efectos de financiación, la parte empresarial destinará un 0,10% de la masa salarial del sector correspondiente al ejercicio del 2011 como aportación, y por una sola vez, para la constitución y establecimiento de dicha Fundación. Posteriormente, el sistema de financiación se establecerá por la vía de la negociación colectiva y/o financiación externa.

Sexto. La Organización Sindical SPV, parte no firmante del Acuerdo alcanzado en el SIMA, el día 10 de mayo 2012, presente en este Acto, no suscribe los Acuerdos en el mismo adoptados.

Séptimo. Remisión para su depósito, registro y publicación a la Dirección General de Trabajo.

La totalidad de las representaciones asistentes acuerdan, por unanimidad, facultar a don Ángel Coracho Dorado, en calidad de representante de UGT, para que, pueda realizar los trámites necesarios y suscribir los documentos de rigor para cursar el depósito, registro y publicación de los acuerdos del presente acta ante la Dirección General de Trabajo.

Sin más asuntos que tratar, se levanta la presente acta en 7 ejemplares originales

que tras su lectura es firmada en prueba de conformidad por parte Sindical, por UGT y CC.OO., y por la totalidad de la representación empresarial (CEAV y AEDAVE), dándose por finalizada la sesión a las 13:00 horas del día 1 de junio.

Artículo 1. Preámbulo

La Comisión Mixta Paritaria del Convenio Colectivo Estatal de Agencias de Viaje, según lo dispuesto en la Disposición Adicional Segunda del vigente Convenio, tiene como objetivo llevar a cabo el desarrollo e implantación de las acciones formativas de interés para el sector y exigibles como requisitos para la progresión y promoción profesional de los trabajadores y trabajadoras, adaptadas a las necesidades y competencias del trabajador/a al puesto de trabajo a desempeñar.

La concreción de las acciones formativas recogidas a continuación, viene determinada por lo dispuesto en la Familia Profesional de Turismo y Hostelería del Instituto Nacional de Cualificaciones (INCUAL), así como la ley Orgánica 5/2002, de las Cualificaciones y de la Formación Profesional, incluyendo las cualificaciones profesionales relativas a todos los colectivos correspondientes con Agente de Viajes y Administración.

Esta comisión es también la encargada de desarrollar la implantación de la evaluación exigible como requisito para la progresión y promoción profesional de los trabajadores y trabajadoras. Asimismo, esta comisión es la encargada de aprobar un cuestionario según lo dispuesto en el apartado D) de la Disposición Adicional mencionada con anterioridad.

La empresa no podrá condicionar la formación, progresión, promoción y/o el acceso a cualquier puesto de trabajo de los trabajadores o trabajadoras a cuestiones ideológicas, de sexo, de edad, de religión, de raza, de filiación política o sindical.

Desarrollo del C.C.E. de Agencias de Viajes en materia de formación:

Artículo 2. Criterios Generales

A continuación se establece la formación a realizar en cada uno de los niveles de progresión y no el contenido de los módulos formativos, que se deberán adaptar a los criterios generales de lo dispuesto en las cualificaciones profesionales antes referenciadas.

El presente articulado tendrá vocación de permanencia en el tiempo, en cambio los módulos formativos serán variables en función de la adaptación del sector a las nuevas necesidades técnicas y organizativas. Dichas adaptaciones serán adoptadas en el seno de la Comisión Negociadora. Para ello se tendrá en cuenta el principio de formar profesionales con amplios conocimientos, tanto en su materia específica como en la administrativa concordante, para que así tengan la

posibilidad de desempeñar sus funciones en cualquier empresa del sector, con independencia de su tamaño.

La formación es un parámetro esencial para la progresión económica y profesional al siguiente nivel. Las empresas facilitarán la formación a los trabajadores/as utilizando los medios propios o externos, a través de los medios de la Fundación Laboral de Formación y Prevención de Riesgos Laborales de Agencias de Viaje o a través de los programas formativos, aprobados de manera conjunta por patronales y organizaciones sindicales, en el seno de la Comisión Mixta Paritaria de Agencias de Viajes de la Fundación Tripartita para la Formación en el Empleo (FTFE).

Los cursos o acciones formativas requeridos para la progresión de cada uno de los niveles será fijada por la Comisión Paritaria del Convenio Sectorial basada en las cualificaciones profesionales del Agente de Viajes recogidas en el Catálogo Nacional de Cualificaciones Profesionales.

El trabajador/a podrá acceder a la formación a través de organizaciones empresariales, de la Fundación Laboral de Formación y Prevención de Riesgos Laborales de Agencias de Viaje, de la propia empresa, de las organizaciones sindicales y/o centros reconocidos en la red de centros integrados por el sistema nacional de empleo.

La realización de los cursos formativos, según lo dispuesto en el párrafo anterior, será de carácter obligatorio para el trabajador/a siempre que la acción formativa se imparta dentro del horario de trabajo; en caso contrario será voluntaria, salvo que el trabajador/a se comprometiese a realizarla. En caso de que el trabajador/a optase por la realización de los cursos a través de la empresa y ésta no le facilitase la formación, el trabajador/a podrá solicitarla por escrito; si no tuviera contestación al respecto o no se pusiesen a su disposición los cursos correspondientes, se entenderá como formación realizada a todos los efectos.

Con el fin de proceder a la adecuación al nuevo sistema de clasificación profesional, basado en realizaciones profesionales y niveles de competencia, contemplados en las cualificaciones profesionales, titulaciones y certificados profesionales de los/as agentes de viajes, y con el objetivo de dar respuesta a la necesidad del sistema productivo actual y la profesionalización del sector, el convenio colectivo establece un número de horas para la formación profesional en los distintos niveles de progresión. La formación permanente se constituye como un elemento de interés común a empresa y trabajadores/as, como un derecho e instrumento fundamental para el mantenimiento del empleo, la progresión económica, para la promoción y el desarrollo personal del trabajador/a, pero también en un instrumento estratégico para la productividad y competitividad de las empresas.

Artículo 3. Materias Formativas

Se establecen, según los niveles, materias formativas troncales y optativas.

Las materias troncales correspondientes a los niveles 1, 2 y 3 se impartirán a todos los trabajadores y trabajadoras que estén ubicados en los citados niveles, dichas materias son las recogidas en el anexo I de este texto.

Las materias optativas vienen determinadas por el concepto de especialización necesario según las particularidades del puesto que se desempeñe y de los objetivos comerciales de la empresa. Las materias optativas recogidas en el catálogo del anexo I, se cursarán según lo dispuesto en el artículo 5 «Sistema de Impartición» y se acordarán entre la Dirección de la empresa y Representación Legal de los Trabajadores/as; en caso de que esta última no exista, serán acordadas entre empresa y trabajador/a.

Artículo 4. Sistema Formativo.

Para la formación exigible durante el nivel 1, con el fin de potenciar la formación durante los primeros años, se establecen 150 horas lectivas distribuidas en 50 horas anuales. En caso de que el trabajador/a solicitase la evaluación del desempeño (EVD) al finalizar el primer año de experiencia en el nivel, según lo dispuesto en el vigente convenio colectivo, deberá haber cursado las 50 horas lectivas correspondientes al primer año; asimismo, para que el trabajador/a pueda convalidar el resto de formación del mencionado nivel, deberá acreditar el conocimiento de dichas materias.

El sistema de acreditación de dicha formación será por medio de una de las siguientes vías:

– Experiencia en otras empresas del sector, con un mínimo de dos años en el nivel 1, o haber estado encuadrado en niveles superiores durante el mismo periodo de tiempo.

– Ser graduado o diplomado en Turismo.

– Ser Técnico medio o superior de Agencias de Viaje.

En el supuesto de que el trabajador/a no pueda acreditar la experiencia o formación académica expresada en el párrafo anterior, el trabajador/a podrá solicitar la EVD según lo dispuesto al respecto en el articulado de la Evaluación del Desempeño.

En los demás niveles se establecen como horas lectivas las siguientes:

– Nivel 2, 120 horas distribuidas en 40 horas lectivas anuales.

– Nivel 3, 120 horas distribuidas en 40 horas lectivas anuales.

– Nivel 4 al 7, 90 horas distribuidas en 30 horas lectivas anuales.

– Nivel 8 al 10, 60 horas distribuidas en 20 horas lectivas anuales.

Artículo 5. Sistema de Impartición.

En el nivel 1 la totalidad de las horas lectivas estará comprendida por las materias troncales recogidas en el Anexo I.

En los niveles 2 y 3 se impartirán las materias troncales del Anexo I y una materia optativa a elegir según lo dispuesto en el artículo 3 del presente texto.

En los niveles del 4 al 7 todas las materias serán de carácter optativo y deberá impartirse una materia en cada año de las referenciadas en el Anexo I.

En los tres últimos niveles (8, 9 y 10) las materias a impartir serán de libre elección entre la empresa y el trabajador/a. Dichas materias deberán estar orientadas a mejorar la formación relativa a las funciones de los trabajadores/as encuadrados en estos niveles y dado su carácter de especialización están recogidas en el Anexo I.

Se acordará entre la empresa y la Representación Legal de los Trabajadores/as (en su defecto el trabajador/a), la forma de impartición de los cursos formativos en horas presenciales, mixtas, formación on-line o de enseñanza supervisada en el puesto de trabajo. (Cuando en el presente texto se citen los cursos formativos se referirá a cualquier tipo de impartición de la formación).

La formación se impartirá siempre que sea posible dentro de la jornada ordinaria de trabajo. Las horas formativas cuya impartición no pueda realizarse dentro de la jornada laboral, podrán completarse de manera excepcional fuera de la jornada ordinaria. En este caso, las mismas serán computables como tiempo de trabajo efectivo a efectos de la jornada máxima recogida en el artículo 15 del convenio colectivo.

Una vez que el trabajador/a finalice un curso formativo, bien a través de los recursos formativos de la empresa, de la Fundación Laboral o bien derivado de la realización de los cursos aprobados en la Comisión Paritaria Sectorial de Agencias de Viaje, la empresa o el centro formativo competente emitirá por escrito el certificado del curso realizado, expresando la duración del mismo y el sistema de impartición efectuado.

Artículo 6. Homologación

Los trabajadores y trabajadoras que posean el título del módulo medio o superior

de Agentes de Viajes, así como el de grado o diplomado en Turismo, tendrán homologados y convalidados todos los cursos de formación de agentes de viaje de los niveles 1, 2 y 3; por lo tanto, no deberán cursar la formación referenciada y se dará por convalidado el parámetro de formación a los efectos de progresión económica y profesional. No obstante, deberán cumplir con los restantes parámetros, EVD y experiencia en el nivel, recogidos en el apartado A de progresión y promoción de la Disposición Adicional Primera del Convenio Colectivo de Agencias de Viaje.

Asimismo, el personal que acredite la posesión de títulos oficiales para un curso determinado obtendrá la convalidación de dicho curso.

En el tiempo mínimo establecido de permanencia en cada uno de los niveles de progresión, el trabajador/a tendrá que acreditar la asistencia a los cursos establecidos y solicitados para la progresión a un nivel superior, o acreditar la titulación o certificación profesional que contemple las capacidades y competencias asociadas a las realizaciones profesionales exigidas.

Si existiera movilidad de trabajadores/as entre distintas empresas del sector, el trabajador/a deberá aportar certificación de los cursos realizados, convalidando la nueva empresa todas las materias reconocidas a los efectos de progresión económica y profesional relativos únicamente al parámetro de formación.

En todo caso, los trabajadores/as que tengan convalidadas las materias de formación que correspondan podrán optar de forma voluntaria a cursar la formación ofrecida por la empresa.

Artículo 7. Coordinación con la Representación Legal de los Trabajadores/as (RLT).

En caso de que exista RLT, se creará una comisión de seguimiento de formación en el seno de la empresa, compuesta de forma paritaria por la Representación Legal de los Trabajadores/as y la empresa. Dicha comisión se reunirá semestralmente, o cada vez que resulte necesario, y será la encargada de analizar de manera conjunta los procesos, sistemas de evaluación, resultados, posibles conflictos derivados de la formación y modificar o ampliar el catálogo de cursos formativos según las necesidades de la empresa y los trabajadores/as. Asimismo, se establecerán las pautas adecuadas para perfeccionar el sistema de formación con el fin de lograr la máxima objetividad en los citados procesos.

El trabajador/a con dedicación exclusiva a funciones sindicales realizará la formación según lo dispuesto en el presente articulado; para solicitar la EVD deberá atesorar la experiencia en el nivel de igual manera que el resto de los trabajadores/as.

Artículo 8. Permisos Individuales de Formación

Los Permisos Individuales de Formación (PIF) son permisos autorizados por la empresa a un trabajador/a, para la realización de un curso dirigido a la obtención de una acreditación oficial, incluidos los títulos y certificados de profesionalidad, así como los procesos de reconocimiento, evaluación y acreditación de las competencias y cualificaciones profesionales (Art. 21 OM 2307/2007).

Se bonificarán los costes salariales correspondientes a las horas laborales que el trabajador/a invierta en su formación, limitándose a 200 horas por permiso y curso académico o año natural.

Se podrán utilizar los Permisos Individuales de Formación, de acuerdo con lo que establezca el Ministerio de Trabajo e Inmigración en desarrollo del artículo 12 del Real Decreto 395/2007, de 23 de marzo, por el que se regula el Subsistema de Formación Profesional para el empleo y de la orden TAS/2307/2007, de 27 de julio, que desarrolla parcialmente el Real Decreto 395/2007 en materia de formación de demanda.

Disposición transitoria. Se adapta la Disposición Adicional Segunda del convenio de la siguiente forma:

a) Para los trabajadores/as del nivel 1 que cumplan los requisitos de progresión acordados en el NOL y que, por lo tanto, puedan acceder a la progresión económica y profesional por la vía del año de experiencia, recogida en la Disposición Adicional Primera, progresión y promoción, apartado B) Niveles de progresión económica y tiempo de permanencia y en los artículos 4 y 18 del presente texto, podrán solicitar la EVD a partir del 1 de mayo de 2013.

Los trabajadores/as afectados por el párrafo anterior cursarán la formación correspondiente a un año (50 horas).

b) Para el resto de los casos que cumplan los requisitos de progresión acordados en el NOL y que, por lo tanto, puedan acceder a la progresión económica y profesional por la vía de tres años de experiencia, recogida en la Disposición Adicional Primera, progresión y promoción, apartado B) Niveles de progresión económica y tiempo de permanencia, la fecha inicial para el cómputo del tiempo de experiencia comenzará 1 de enero de 2011, pudiéndose producir las solicitudes de la EVD a partir del 1 de enero de 2014.

Para los trabajadores/as referenciados en el párrafo anterior, se dará por homologada, únicamente a los efectos de promoción económica y profesional, la formación correspondiente al año 2011 y el primer semestre del 2012; por lo tanto, únicamente tendrán que realizar la formación del segundo semestre del 2012 (50% de las horas totales) y la del año 2013. No obstante, el periodo de evaluación en lo que afecta a la EVD, será el correspondiente al periodo de permanencia en ese nivel (2011-2012-2013).

ANEXO I

Formación para agentes de viajes y administración

Nivel 1:

Materias troncales.

Atención al cliente. Asesoramiento en servicios, productos, tarifas, venta de servicios turísticos y emisión de documentos.

Informática básica. Manejo básico de las herramientas internas, ofimática, GDS básico.

Legislación turística básica.

Administración básica. Control de documentos en relación al cliente-facturación.

Venta de producto I. Conocimiento básico + geografía turística.

Idioma básico de la actividad I.

Nivel 2:

Materias troncales.

Informática básica II. GDS e informática aplicada al turismo.

Gestión de unidad de información. Administración básica del centro de trabajo.

Venta de producto II. Geografía y oferta turística nacional e internacional.

Viajes combinados I. Ofertar viajes combinados ya elaborados por los especialistas-mayoristas.

Idioma básico de la actividad II.

Nivel 3:

Materias troncales.

Informática III. Aplicaciones avanzadas.

Venta de productos III. Geografía y oferta de productos especializados nacionales e internacionales.

Viajes combinados II. Oferta de viajes especializados.

Idioma básico de la actividad III.

Optativas niveles 2 y 3.

Contabilidad I. Fundamentos contables. Nivel básico.

Gestión de bases de datos.

Atención telefónica. Técnicas de atención telefónica.

Programación de paquetes a medida I.

Gestión de eventos I. Iniciación en la participación de gestión de eventos, negociación y contratación.

Contabilidad II. Asientos contables, plan general de contabilidad.

Programación de paquetes a medida II.

Segundo idioma turístico I.

Introducción a la calidad.

Fidelización del cliente.

Prevención de reclamaciones.

Trabajo en equipo.

Igualdad de género

Técnicas básicas de organización del trabajo personal.

Optativas niveles 4 y 5.

Fiscalidad orientada al negocio I. IVA, IAE, TAX.

Fiscalidad orientada al negocio II. Impuesto de sociedades.

Marketing turístico I. Conceptos básicos.

Gestión de eventos II. (El trabajador elabora y opera de forma autónoma).

Técnicas de negociación.

Delegados/as comerciales.

Contratos de trabajo.

Gestión de reclamaciones.

Idioma básico de la actividad IV.

Idioma básico de la actividad V.

Segundo idioma turístico II.

Segundo idioma turístico III.

Gestión de la información recibida.

Animación turística.

Asistencia, acompañamiento y guía de grupos turísticos.

En los niveles 6 y 7, las materias irán encaminadas a la formación de mandos.

Optativas nivel 6-7.

Gestión de equipos.

Planificación y organización en el trabajo.

Gestión de calidad en las entidades turísticas.

Marketing turístico II.

Gestión de nóminas y seguros sociales.

Liderazgo y motivación.

Elaboración y control presupuestario de la unidad de negocio.

Comunicación e inteligencia emocional.

Segundo idioma III.

Segundo idioma IV.

Protocolo y relaciones públicas.

Formación y orientación laboral.

Formación mandos (nivel 8-10).

El desarrollo de los módulos formativos en los niveles de mando (8 al 10) se desarrollarán en el seno de cada empresa en función de las necesidades de las

mismas (tamaño, estructura, diversificación del negocio, etc.).

Formación complementaria.

Este catálogo de cursos no es limitativo, pudiendo las organizaciones empresariales ofertar a sus trabajadores/as la formación complementaria que consideren oportuna para adaptarse a las necesidades particulares de cada organización.

Evaluación del Desempeño (EVD)

Artículo 9. Criterios Generales

La evaluación del desempeño tiene como objetivo conocer de la manera más precisa posible el grado de cumplimiento y desempeño de las funciones por parte del empleado/a, aportando información acerca de su competencia y progreso.

El sistema de evaluación deberá estar directamente relacionado con el puesto de trabajo desempeñado. En todo caso, esta evaluación mantendrá siempre un carácter objetivo, medible y reconocible en el sector.

Artículo 10. Sistema de Evaluación

La evaluación deberá realizarse por petición expresa del trabajador/a, una vez cumplido el tiempo mínimo de permanencia en el nivel en el que se encontrase y habiendo realizado los cursos formativos correspondientes a su nivel, todo ello según lo dispuesto en el apartado A) (Criterios para la progresión) del NOL.

La EVD será solicitada por escrito por parte del trabajador/a estando la empresa obligada a la recepción del mismo, firmando el recibí con la fecha de entrega. Asimismo, el trabajador/a trasladará copia del mencionado escrito a la Representación Legal de los Trabajadores (RLT) en caso de que ésta exista. A partir de esa fecha, la empresa iniciará el proceso de evaluación, que se considerará finalizado con la comunicación escrita de los resultados obtenidos al trabajador/a en un plazo no superior a 30 días naturales desde la solicitud del trabajador/a. En caso de cumplirse el plazo señalado, la efectividad de la progresión será la fecha de entrega de los resultados obtenidos. En caso de no cumplirse dicho plazo, la efectividad de la progresión será la de la fecha de solicitud de la EVD por parte del trabajador/a, en esta última situación la empresa deberá abonar los atrasos devengados.

La EVD también puede ser promovida por el empresario/a en cualquier momento sin necesidad de que se cumplan los requisitos de formación y permanencia en el puesto; si el trabajador/a resultase no apto podrá volver a solicitar la evaluación una vez cumplidos los parámetros recogidos en el primer párrafo de este artículo.

El periodo evaluable coincidirá con el tiempo de permanencia en el nivel correspondiente según lo dispuesto en el apartado B) (Niveles de progresión económica y tiempo de permanencia) del NOL.

La EVD se realizará según lo recogido en el artículo 6 y 7 del presente texto y el resultado podrá ser apto o no apto. En el caso de que el trabajador/a obtenga la calificación de apto se dará por superada la EVD y la efectividad de la progresión (ascenso al nivel económico superior).

Los trabajadores/as que sean considerados no aptos podrán solicitar una nueva EVD trascurrido un año como mínimo desde la fecha en la que se realizó la evaluación anterior. En el caso de ser superada, la fecha a efectos de progresión será la de la nueva evaluación. En esta situación, el periodo de tiempo transcurrido entre la primera evaluación y las siguientes no computará para los efectos de experiencia en el nivel superior.

Artículo 11. Responsabilidad y Realización de la EVD

La labor de EVD es responsabilidad del empresario/a o Dirección de la empresa. Por razones prácticas, se podrán delegar las funciones en el departamento de RR.HH. o en el superior directo, quien ejercerá como evaluador/a de forma habitual dada su cercanía y conocimiento de los trabajadores/as evaluados/as. En cualquiera de los casos, la EVD debe estar visada por el departamento de RR.HH o en su defecto el empresario/a o la Dirección de la empresa.

Artículo 12. Certificación y Homologación

Las empresas deberán emitir el certificado correspondiente en caso de que el trabajador/a obtenga una calificación de apto en la EVD.

Si existiera movilidad de trabajadores/as entre distintas empresas del sector, la empresa deberá evaluar al trabajador/a basándose en el tiempo que haya prestado servicio en la propia empresa. En todo caso, los trabajadores/as podrán solicitar la EVD una vez cumplido el parámetro de experiencia en el nivel, contabilizándose para estos efectos la suma de la experiencia en las distintas empresas. El trabajador/a vendrá obligado a presentar la acreditación documental correspondiente.

Los trabajadores/as que en el seno de la empresa estén realizando las funciones especificadas en la Disposición Adicional Primera, Progresión y promoción, I) («Plus de Funciones»), tendrán homologada y convalidada la EVD del nivel en el que se encuentren encuadrados recogido en el recibo de salarios. Asimismo, el trabajador/a con dedicación exclusiva a funciones sindicales tendrá superada la EVD una vez realizada la formación y el tiempo de permanencia en el nivel.

Artículo 13. Coordinación con la Representación Legal de los

Trabajadores/as

En caso de que exista RLT en el seno de la empresa, se creará una comisión de seguimiento de EVD, compuesta de forma paritaria por la Representación Legal de los Trabajadores/as y la empresa. Dicha comisión se reunirá trimestralmente y será la encargada de analizar de manera conjunta los procesos, sistemas de evaluación, resultados y posibles conflictos derivados de la EVD. Además, se establecerán las pautas adecuadas para perfeccionar el sistema de evaluación con el fin de lograr la máxima objetividad en los citados procesos.

Artículo 14. Protocolo de Actuación y Desarrollo del Trabajo

Las empresas deberán remitir por escrito al trabajador/a el protocolo de actuación y desarrollo del trabajo al inicio del periodo a evaluar. El protocolo será elaborado por la empresa y redactado de forma clara y concisa, teniendo en cuenta el nivel salarial en el que está encuadrado cada trabajador/a. Este documento será un procedimiento de actuación y desarrollo del trabajo que contendrá las directrices básicas relativas al puesto de cada trabajador/a o colectivo de similares funciones.

Para su confección se tendrá en cuenta la relación con la estructura de niveles de cualificación elaborada por el INCUAL (Ley 5/2002 y R.D. 1.128/2003 y modificaciones del R.D. 1416/2005), de manera que exista una relación directa entre el protocolo de actuación y desarrollo del trabajo y la posterior EVD del trabajador/a. Se realizará basándose en el cuadro siguiente:

Protocolo (definición del INCUAL)

Nivel 1	Competencia en un conjunto reducido de actividades de trabajo relativamente simples correspondientes a procesos normalizados, siendo limitados los conocimientos teóricos y las capacidades prácticas a aplicar.
Nivel 2	Competencia en un conjunto de actividades profesionales bien determinadas, con la capacidad de utilizar los instrumentos y técnicas propias. Concierne principalmente a un trabajo de ejecución que puede ser autónomo en el límite de dichas técnicas. Requiere conocimientos de los fundamentos técnicos de su actividad y capacidades de comprensión y aplicación del proceso.
Nivel 3	Competencia en un conjunto de actividades profesionales que requieren el dominio de diversas técnicas y puede ser ejecutado de forma autónoma. Comporta responsabilidad de coordinación y ejecución del trabajo técnico y especializado. Exige la comprensión de los fundamentos técnicos de las actividades y la evaluación de los factores del proceso y de sus repercusiones económicas.
Nivel 4-5	Competencia en un amplio conjunto de actividades profesionales con mayor complejidad derivadas de su especialización, realizadas en una gran variedad de contextos que requieren conjugar variables de tipo técnico, económico u organizativo para planificar acciones, definir o desarrollar proyectos, procesos, productos o servicios.
Nivel 6-7	Competencia en un amplio conjunto de actividades profesionales de complejidad derivadas de su especialización, realizadas en diversos contextos a menudo impredecibles que implica planificar acciones o idear productos, procesos o servicios. Mayor autonomía personal. Responsabilidad frecuente en la asignación de recursos, en el análisis, diagnóstico, diseño, planificación, ejecución y evaluación.
Nivel 8-9-10	Competencias relativas a las funciones de mando correspondientes a cada nivel.

Artículo 15. Sistema de Puntuación

La EVD se realizará en el cuestionario oficial recogido en el presente texto. En la EVD se valorarán distintos aspectos relacionados con la actividad del trabajador/a durante su permanencia en el nivel objeto de evaluación, teniendo en cuenta el protocolo de actuación y desarrollo del trabajo recogido en el artículo 14 del presente texto.

El superior directo cumplimentará el cuestionario, procediendo a la puntuación particularizada de los siguientes ítems que valorarán el desempeño del trabajador/a en el tiempo de evaluación, otorgando la puntuación según su criterio, que será fundamentado y en ningún caso arbitrario.

La cumplimentación de este cuestionario se llevará a cabo en presencia y colaboración del trabajador/a evaluado/a y será firmado por ambas partes con copia para el trabajador/a. En caso de no conformidad por parte del trabajador/a, por discrepancias totales o parciales de la puntuación del superior, éste podrá indicar en el apartado de observaciones los motivos del desacuerdo.

Artículo 16. Resolución de conflictos en el seno de la empresa

Si el trabajador/a mostrase disconformidad con el resultado de la evaluación final, podrá elevar a la Comisión de Seguimiento del seno de la empresa de la EVD

recogida en el artículo 13 del presente texto el objeto de controversia. La Comisión de Seguimiento podrá solicitar a las partes los medios de prueba que estime oportunos con el fin de objetivar el proceso de evaluación y su procedimiento.

La Comisión deberá emitir un informe en un periodo no superior a dos meses. En el caso de que exista acuerdo entre las partes en el seno de la Comisión, dicho informe será vinculante para trabajador/a y empresa. En caso de desacuerdo se establecerá en dicho informe la postura debidamente argumentada de las partes y se indicará la posibilidad de que el trabajador/a remita el caso a la Comisión Mixta Paritaria del Convenio Colectivo de Agencias de Viaje, y las formas de contacto con la misma.

La citada Comisión resolverá según lo dispuesto en el artículo 17 del presente texto.

Artículo 17. Solución Extrajudicial de Conflictos en el Ámbito de la Comisión Mixta Paritaria del Convenio Colectivo Estatal de Agencias de Viaje.

La Comisión Paritaria se reunirá de forma trimestral con el objeto de analizar y resolver las discrepancias surgidas y elevadas a este órgano en el ámbito de las empresas en relación a la EVD. Para el establecimiento de contacto con dicha comisión se crea la siguiente dirección de correo electrónico solucionevd@gmail.com, que será de uso exclusivo para elevar los conflictos o controversias derivadas de la EVD; en ningún caso se podrá utilizar para funciones distintas de lo expresado.

La Comisión Paritaria articulará el inicio del procedimiento de resolución siempre que se cumplan los siguientes requisitos:

1. El trabajador/a cursará solicitud de interpretación y resolución, con copia a la Dirección de la empresa y a los Representantes Legales de los Trabajadores/as en caso de que existiesen, fundamentando de manera concreta el objeto de controversia. Asimismo, en la citada comunicación se dará traslado de la evaluación de los cuatro cuestionarios recogidos en el artículo 19 del presente texto y copia del informe de la Comisión de Seguimiento de la EVD constituida en el seno de la empresa en caso de que ésta exista.

2. La Dirección de la empresa, en un plazo no superior a siete días desde la fecha de recepción de la solicitud de interpretación y resolución (remitida por el trabajador/a solicitante), podrá remitir por escrito a la Comisión Paritaria los motivos debidamente fundamentados del resultado del proceso de evaluación estableciendo postura argumentada y concreta del objeto de controversia.

3. La Comisión Paritaria estudiará la documentación aportada y podrá solicitar

todos los medios de prueba que considere oportunos con el fin de objetivar el proceso de evaluación. La Comisión analizará el procedimiento de evaluación desde su inicio verificando que el mismo cumple lo dispuesto en el presente articulado.

4. Trabajador/a y empresa vendrán obligados a aportar la acreditación documental que la Comisión Paritaria estime conveniente para resolver de manera efectiva. En caso de que no se aporten los medios de prueba referidos, o no se atengan al hecho concreto, se entenderán por hechos no probados a los efectos oportunos de la resolución del caso planteado.

5. La Comisión Paritaria podrá resolver cuando haya existido inaplicación total o parcial de lo recogido en el proceso de evaluación.

6. La Comisión Paritaria podrá resolver cuando a tenor de los datos obtenidos se desprenda que la evaluación se ha desarrollado de manera objetiva y el procedimiento de evaluación cumple con los requisitos establecidos en el presente texto.

7. La Comisión Paritaria podrá resolver cuando a tenor de los datos obtenidos se desprenda que la evaluación no se ha desarrollado de manera objetiva y el procedimiento de evaluación no cumple con los requisitos establecidos en el presente texto.

8. La Comisión Paritaria no será competente para resolver todas aquellas controversias que impliquen probada subjetividad en el proceso de evaluación.

9. De existir acuerdo por unanimidad de sus miembros en el seno de la Comisión Paritaria se emitirá un informe que será remitido a las partes y el resultado del mismo será vinculante para trabajador/a y empresa. Dicho informe será fundamentado de manera adecuada y concreta estableciendo los fundamentos jurídicos oportunos. En caso de que el citado informe sea favorable para el trabajador/a, la Comisión deberá dar por superado el proceso de evaluación, por lo que la empresa deberá hacer efectiva la progresión económica del trabajador/a al siguiente nivel salarial con fecha de la solicitud de la EVD por parte del trabajador/a, y abonará la diferencia salarial correspondiente con efectos retroactivos. En todo caso las partes podrán ejercitar las acciones legales oportunas.

10. De no existir acuerdo en el seno de la Comisión Paritaria se emitirá un informe no vinculante debidamente fundamentado concretando los puntos de desacuerdo. En este caso las partes podrán ejercitar las acciones legales que correspondan.

Artículo 18. Solicitud de EVD por parte del trabajador/a el primer año en el nivel 1.

Según lo dispuesto en el apartado B) de la Disposición Adicional Primera (N.O.L.) del vigente Convenio, los trabajadores/as que estén ubicados en el nivel salarial 1 podrán permanecer en el mismo de 1 a 3 años, pudiendo el trabajador/a solicitar la evaluación del desempeño finalizado el primer año.

Para que los trabajadores/as puedan solicitar la EVD al finalizar el primer año tendrán que acreditar la experiencia o formación académica recogida en el artículo 4 del presente texto. En este caso será de aplicación la normativa general dispuesta en el presente articulado de EVD.

Con excepción a la regla expresada en el párrafo anterior, en el supuesto de que el trabajador/a no pueda acreditar la experiencia o formación académica, podrá solicitar al finalizar el primer año la EVD; no obstante y exclusivamente en esta situación, para ser calificado como apto, el trabajador/a deberá obtener una puntuación igual o superior a 6 puntos, en la suma de los cuatro cuestionarios.

Artículo 19. Cuestionario

El cuestionario se basará en la valoración de las competencias del trabajador/a en relación a cuatro aspectos diferenciados: evaluación general, competencias técnicas, competencias de eficacia personal y otras competencias. La evaluación se realizará en función del protocolo entregado por la empresa al trabajador/a.

Se valorará la evaluación general otorgando la puntuación correspondiente en función del cumplimiento de cada ítem y en ninguno de ellos se podrán aplicar proporcionalidades.

La puntuación de las competencias técnicas, competencias de eficacia personal y otras competencias se realizará otorgando puntuación únicamente en la escala que corresponda de cada ítem según su grado de cumplimiento.

En caso de imposibilidad de valoración y puntuación de alguno de los ítems como consecuencia de la falta de relación entre la competencia a evaluar y la prestación de servicio del trabajador/a, se invalidará, de común acuerdo con el trabajador/a, el ítem correspondiente y se aplicará la proporcionalidad correspondiente en la puntuación total, y por lo tanto, en el mínimo necesario para obtener la calificación de apto recogida en el siguiente párrafo.

Para superar la EVD, se tendrá en cuenta la suma de la puntuación de los cuatro cuestionarios. Para obtener la calificación de apto, el trabajador/a tendrá que alcanzar como mínimo el total de cinco puntos sobre los diez posibles, de los cuales al menos 1,75 puntos deberán corresponder a las puntuaciones obtenidas en los cuestionarios de competencias técnicas, competencias de eficacia personal y otras competencias. En caso de obtener una puntuación inferior a cinco puntos, el resultado de la EVD será no apto.

Evaluación general (5 puntos)

Evaluación general (5 puntos)		
Items	Positivo	Negativo
Formación teórica (1 punto): será necesario el cumplimiento íntegro de todos los cursos formativos necesarios en cada nivel, así como haber obtenido el certificado acreditativo del aprovechamiento de cada uno de ellos, no pudiéndose solicitar la EVD sin haber cursado la totalidad de los cursos establecidos, salvo que el proceso de evaluación haya sido iniciado por la empresa o el trabajador/a haya solicitado la EVD al finalizar el primer año estando ubicado en el nivel 1, en ambos casos la puntuación será 0, en caso contrario la puntuación será 1. No se podrán aplicar proporcionalidades.	1	0
Absentismo (2 puntos): No superar el 1% de faltas de asistencia sin justificar en el periodo de permanencia en el nivel supondrá la suma de dos puntos en la evaluación. En caso de no superar el 1% se puntuará con un 2, si lo ha superado con un 0. No se podrán aplicar proporcionalidades.	2	0
Faltas y sanciones (1 puntos): No haber sido objeto de sanción grave o muy grave durante la permanencia en el nivel evaluable, en el caso de que la sanción esté recurrida ante la jurisdicción competente será necesaria su firmeza. Si existiera un procedimiento sancionador derivado de absentismo se tendrá en cuenta de manera exclusiva lo dispuesto en el párrafo anterior. En caso de NO tener faltas/sanciones se puntuará con un 1, en caso de tenerlas con un 0. No se podrán aplicar proporcionalidades.	1	0
Reclamaciones de clientes (0.5 punto): No haber sido objeto de reclamaciones de clientes, por escrito y debidamente fundamentadas e imputables al trabajador/a. En caso de NO tener reclamaciones se puntuará con un 0,5, en caso de tenerlas con un 0. No se podrán aplicar proporcionalidades.	0,5	0
Reclamaciones de compañeros/as (0.5 punto): No haber sido objeto de queja o reclamación, por escrito, por parte de los compañeros/as del mismo departamento, debidamente fundamentada e imputable al trabajador/a. En caso de NO tener reclamaciones se puntuará con un 0,5, en caso de tenerlas con un 0. No se podrán aplicar proporcionalidades.	0,5	0
Puntuación total:		
Evaluador/a: Trabajador/a: Nombre y cargo: Nombre: Fecha y firma: Fecha y firma:		
Observaciones: ***A rellenar por el trabajador/a en caso de desacuerdo con la puntuación de la evaluación.		

Competencias técnicas (2 puntos)				
Ítems				
Conocimientos: El trabajador/a tiene un nivel de conocimientos suficiente para desempeñar las funciones propias de su puesto de trabajo acorde a su nivel profesional. (0.4 puntos)	Destrezas: El trabajador/a ejecuta con habilidad las tareas básicas de su puesto de trabajo.(0.4 puntos)	Rendimiento: El trabajador/a desempeña sus tareas con agilidad y eficacia. (0.4 puntos)	Trato con clientes y proveedores: El trabajador/a trata de satisfacer las consultas o servicios solicitados por el cliente o proveedor con diligencia, dirigiéndose al mismo con cortesía y educación, en caso de no existir relación con clientes o proveedores se valorará que no genere conflictos personales con otros compañeros/as durante su jornada ordinaria. (0.4 puntos)	Resolución de problemas: Ante una situación inesperada, el trabajador/a analiza los puntos críticos y busca soluciones adecuadas, de acuerdo con su puesto y nivel profesional. (0.4 puntos)
No tiene los conocimientos que exige su nivel profesional.	Es muy descuidado en su trabajo. Comete errores.	Es muy poco ágil y eficaz en el desempeño de sus tareas.	No responde a las demandas, preguntas y sugerencias que se le plantean.	Analiza incorrectamente los puntos críticos y la búsqueda de soluciones.
0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Tiene alguno de los conocimientos que exige su nivel profesional.	Algo descuidado en su trabajo. Comete algunos errores	Es poco ágil y eficaz en el desempeño de sus tareas.	No siempre ofrece un trato correcto.	No siempre analiza correctamente los problemas ni encuentra soluciones.
0,1	0,1	0,1	0,1	0,1
Tiene los conocimientos de su nivel profesional.	Su cuidado en el trabajo es normal.	Desempeña sus tareas con normalidad.	Se compromete en la satisfacción y demanda de los clientes y mantiene una comunicación abierta con los mismos.	Analiza con normalidad la detección de problemas y la búsqueda de soluciones.
0,2	0,2	0,2	0,2	0,2
Maneja con precisión los conocimientos de su nivel profesional.	Es preciso y cuidadoso en su trabajo.	Es ágil y eficaz en el desempeño de sus tareas.	Actúa para mejorar la satisfacción al cliente y ofrecer valor añadido en la prestación de servicios al cliente, anticipándose a su necesidad.	Analiza eficazmente los problemas y aporta soluciones adecuadas.
0,3	0,3	0,3	0,3	0,3
Tiene más conocimientos de los que exige su nivel profesional.	Es muy cuidadoso y preciso en el trabajo.	Es muy ágil y eficaz en el desempeño de sus tareas.	Tiene perspectiva a largo plazo. Investiga a fondo las necesidades potenciales o futuras de sus clientes.	Analiza los problemas de forma precisa y aporta soluciones satisfactorias.
0,4	0,4	0,4	0,4	0,4
Puntuación total:				
Evaluador/a: Trabajador/a: Nombre y cargo: Nombre: Fecha y firma: Fecha y firma:				
Observaciones: ***A rellenar por el trabajador/a en caso de desacuerdo con la puntuación de la evaluación.				

Competencias de eficacia personal (2 puntos)				
Ítems				
Dinamismo: El trabajador/a es capaz de mantener un nivel de actividad adecuado a cada situación. (0.4 puntos)	Creatividad: El trabajador/a plantea actuaciones o alternativas para mejorar los procesos de trabajo. (0.4 puntos)	Trabajo en equipo: El trabajador/a se implica y participa activamente en la consecución de los objetivos comunes de la unidad organizativa. (0.4 puntos)	Espíritu de colaboración: El trabajador/a presta colaboración al resto de compañeros/as cuando es necesario. (0.4 puntos)	Adaptabilidad: El trabajador/a se adapta con facilidad a los cambios técnicos u organizativos propios de su nivel profesional. (0.4 puntos)
No es capaz de mantener un nivel de actividad adecuado.	Carece de deseos de asumir actuaciones o alternativas para mejorar procesos de trabajo.	No se integra en el grupo, produce roces.	No tiene disposición para actuar conjuntamente con el grupo para lograr sus objetivos.	No se adapta con facilidad.
0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
En algunas ocasiones no es capaz de mantener un nivel adecuado de actividad.	Manifiesta pocos deseos de asumir nuevas actuaciones o alternativas para mejorar procesos de trabajo.	No se integra en el grupo pero no distorsiona al mismo.	Tiene poca disposición para actuar conjuntamente con los grupos en la consecución de sus objetivos.	Tiene dificultades de adaptación para algún cambio.
0,1	0,1	0,1	0,1	0,1
Mantiene un nivel adecuado de actividad.	Intenta superarse y plantea actuaciones o alternativas para mejorar los procesos de trabajo.	Colabora normalmente con su equipo de trabajo.	Tiene una disposición normal para actuar conjuntamente con el grupo en la consecución de sus objetivos.	Se adapta con normalidad a los cambios.
0,2	0,2	0,2	0,2	0,2
Analiza las situaciones y actúa con buen nivel de actividad	Destaca en plantear actuaciones y alternativas para mejorar los procesos de trabajo y tiene deseos de superación.	Se esfuerza y colabora en el grupo de trabajo.	Tiene una buena disposición para actuar conjuntamente con el grupo en la consecución de sus objetivos.	Se adapta con facilidad a los cambios.
0,3	0,3	0,3	0,3	0,3
Analiza las situaciones con precisión y destaca en el nivel de actividad.	Sus deseos de superación son altamente destacados.	Crea clima de equipo, anima y apoya a sus componentes.	Tiene una muy buena disposición para actuar conjuntamente con el grupo en la consecución de los objetivos.	Destaca en su adaptación a los cambios.
0,4	0,4	0,4	0,4	0,4
Puntuación total:				
Evaluador/a:		Trabajador/a:		
Nombre y cargo:		Nombre:		
Fecha y firma:		Fecha y firma:		
Observaciones: ***A rellenar por el trabajador/a en caso de desacuerdo con la puntuación de la evaluación.				

Otras competencias (1 puntos)				
Ítems				
Cuidado de las instalaciones: El trabajador/a tiene su puesto de trabajo ordenado, trata con cuidado el material de oficina y los equipos informáticos. (0.2 puntos)	Imagen personal: El trabajador/a mantiene la higiene personal adecuada y cumple con la normativa interna/protocolo en cuanto a presencia física e imagen personal.(0.2 puntos)	Relaciones interpersonales: El trabajador/a tiene una actitud que favorece la creación de buen clima laboral entre los compañeros/as. (0.2 puntos)	Disciplina: El trabajador/a cumple el reglamento interno, normas y políticas de personal y cumple en materia de PRL respecto a la formación e información que ha recibido. (0.2 puntos)	Puntualidad: El trabajador/a cumple con habitualidad el horario de entrada a su puesto de trabajo, no se producen de forma habitual retrasos reiterados en el tiempo evaluable. (0.2 puntos)
Es muy descuidado en la utilización de equipos y maquinaria e instalaciones.	Es muy descuidado en el cumplimiento.	No informa ni ayuda a los demás.	Incumple repetidamente el reglamento interno, normas, política de personal y PRL.	Es muy impuntual en su trabajo.
0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Es algo descuidado en la utilización de equipos, maquinaria e instalaciones.	Descuida el cumplimiento en algunas ocasiones.	Aporta información y colabora sólo si se lo piden.	Ha incumplido algunas veces el reglamento interno, normas, polí- tica de personal o PRL.	Ha tenido algunas impuntualidades en el trabajo.
0,05	0,05	0,05	0,05	0,05
Su cuidado es normal en la utilización de equipos, maquinaria e instalaciones.	Cumple con normalidad la normativa interna.	Informa y ayuda cuando es necesario.	En alguna ocasión ha incumplido de forma leve la normativa establecida.	Nunca ha sido impuntual en su entrada al trabajo.
0,10	0,10	0,10	0,10	0,10
Es cuidadoso en la utilización de equipos, maquinaria e instalaciones.	Es cuidadoso en el cumplimiento de la normativa.	Aporta espontáneamente sus conocimientos.	Se limita al cumplimiento de las normativas.	Es puntual y cuidadoso con su trabajo.
0,15	0,15	0,15	0,15	0,15
Es muy cuidadoso en la utilización de equipos, maquinaria e instalaciones.	Es muy cuidadoso en el cumplimiento de la normativa.	Siempre está dispuesto a cooperar e informar a los demás.	Conoce perfectamente las normativas y trata de transmitirlas a sus compañeros.	En alguna ocasión se ha incorporado antes de su entrada al trabajo.
0,20	0,20	0,20	0,20	0,20
Puntuación total:				
Evaluador/a:		Trabajador/a:		
Nombre y cargo:		Nombre:		
Fecha y firma:		Fecha y firma:		
Observaciones: ***A rellenar por el trabajador/a en caso de desacuerdo con la puntuación de la evaluación.				