



Asociación
de Municipios
de Honduras

Municipalidad de Copán Ruinas
Departamento de Copán

**Manual de
Evaluación
de Desempeño**



MANUAL DE EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO

MARZO 2018

En el marco de la implementación del MARCI, última revisión y mejora: 12 de agosto 2022





CONTENIDO

I. INTRODUCCIÓN	3
II. OBJETIVOS.	4
III. ASPECTOS GENERALES DE LA EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO.	4
A. Recopilación de la Información.	4
B. Preparación de la Evaluación.....	4
C. Fases de la Evaluación.....	5
IV. MÉTODOS DE EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO.	6
A. La Evaluación del Desempeño por Objetivos.	6
B. Evaluación del Desempeño basada en Gestión por Competencias.....	9
C. Ponderación de Competencias y Objetivos.....	26
V. PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS.	30
VI. RESULTADOS DE LA EVALUACIÓN.	30
A. Registro del Expediente Particular.....	31
B. Análisis de los Resultados	31
VII. ANEXOS.	35
1. Plan de Gestión	35
2. Información del Puesto	36
3. Diagrama resumen del proceso de evaluación.....	37
4. Aplicación del MARCI y el PCI-TSC/150-00: Principio Gestión de Talento Humano con Base en las Competencias Profesionales	38
a) NCI-TSC/152-01 Plan de necesidades de personal	38
b) NCI-TSC/152-01 Plan de necesidades de personal	38
c) NCI-TSC/152-02 Establecimiento de perfiles de los puestos	38
d) NCI-TSC/152-05 Control de asistencia y permanencia.....	38
e) NCI-TSC/152-06 Evaluación del desempeño, retención, promoción y sanción	39
f) NCI-TSC/152-07 Capacitación del personal	39
g) NCI-TSC/152-08 Desvinculación del personal.....	39
h) NCI-TSC/152-09 Expedientes completos del personal	39
5. Formulario para la evaluación de objetivos.....	40
6. Formulario para la evaluación del Competencias	41
7. Formulario consolidación de la evaluación del desempeño	42
8. Acta de Resultados Finales.....	43
9. Comunicación de la Calificación Al/la Evaluado/A	44





I. INTRODUCCIÓN

El presente manual de Evaluación del Desempeño tiene el objetivo fundamental de dotar a la Municipalidad de Copán Ruinas, Departamento de Copán, de una herramienta técnica que permita evaluar el desempeño de los servidores municipales a efectos de innovar procesos, mejorar la eficiencia, eficacia, productividad y el mejoramiento de la atención a los contribuyentes y usuarios internos y externos.

Al evaluar el desempeño la organización obtiene información tanto cuantitativa como cualitativa para la toma de decisiones: Si el desempeño es inferior a lo estipulado, deben emprenderse acciones correctivas; si el desempeño es satisfactorio, debe ser alentado. La implementación de esta herramienta técnica permitirá elevar el sentido de pertenencia, generar un clima organizacional convocante que promueva el trabajo en equipo y la ética, motivo por el cual se torna necesario e imprescindible la comprensión, el apoyo y la firme decisión de los grandes actores participantes, esto es, las autoridades y empleados de la Municipalidad.

El manual está estructurado con objetivos, aspectos generales de la evaluación del desempeño, los métodos de evaluación, los procedimientos administrativos y lo más importante como son los resultados de la evaluación del desempeño. Para facilitar la aplicación del manual se incluyen procedimientos y formularios de fácil comprensión de los involucrados, evaluadores y evaluados, mismos que posibilitaran una aplicación transparente y técnica; con indicadores de logro y atributos principales, didácticos que reflejen de la mejor manera posible las potencialidades del personal de la Municipalidad, desarrollando la Evaluación en cuatro mandos (Gerencial, Medios, Operativos y Apoyo).

Esta técnica de gestión moderna y propositiva posibilitará a la Municipalidad de Copán Ruinas, del Departamento de Copán, contar con un personal ético y competente que permitan el adecuado funcionamiento y desarrollo de la Institución.





II. OBJETIVOS.

A. Objetivo General:

Proporcionar una herramienta a la Municipalidad de Copán Ruinas, del Departamento de Copán, que les sirva de guía para evaluar el cumplimiento de los objetivos de la municipalidad y las competencias de los colaboradores/as en la realización de sus funciones, para el desarrollo de su potencial profesional, así fortalecer a la Municipalidad, y la mejora de la calidad de servicios prestados.

B. Objetivos Específicos:

1. Dar lineamientos para implementar el sistema de evaluación del desempeño por objetivos y competencias como un procedimiento sistemático y periódico utilizado para medir, evaluar e influir sobre los atributos, comportamientos y resultados del servidor municipal con relación al ejercicio de su cargo.
2. Brindar los procedimientos administrativos y los resultados de la evaluación del desempeño de los servidores municipales.

III. ASPECTOS GENERALES DE LA EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO.

A. Recopilación de la Información.

Se debe de recopilar la información necesaria que soporte la evaluación de objetivos y competencias del Empleado de la Municipalidad, podemos mencionar:

- a) Plan de Desarrollo Municipal y el Estratégico de la Municipalidad.
- b) POAS de la Municipalidad y de cada Unidad.
- c) Fichas de Evaluación.

B. Preparación de la Evaluación.

- a) Preparar la evaluación de cada uno de los parámetros (Objetivos y Competencias) recapitulando los hechos que conducen a la evaluación que se realice.





- b) Explicar la importancia de la evaluación.
- c) Preparar al evaluado y a la comisión evaluadora.
- d) Preparar propuestas de acciones y o hechos a conseguir.
- e) Establecer fechas y periodos para llevar a cabo las evaluaciones (calendarizar).
- f) Reflexionar si fuera el caso, sobre la orientación de la carrera profesional del evaluado.
- g) Considerar únicamente el periodo a evaluar.
- h) Escoger el momento y lugar adecuado para su desarrollo.

C. Fases de la Evaluación.

El proceso de evaluación del desempeño está dividido en tres fases:

- a) Evaluación Formativa o Intermedia.
- b) Evaluación Final.
- c) Evaluación Anual.

En base a las dos evaluaciones se obtendrá la evaluación Anual, la que, más que una evaluación es el resumen cuantitativo y cualitativo de los resultados obtenidos en los dos períodos previos.

Evaluación Formativa Intermedia	<ul style="list-style-type: none"> a) Es una evaluación de revisión del proceso para determinar el logro de los objetivos y competencias del empleado (a) pudiendo así determinarse el éxito o no de la evaluación final. b) En este momento se hace los ajustes al plan de objetivos y se corrigen errores que puedan estarse cometiendo. c) Independientemente de la evaluación formativa o intermedia practicada en junio, el evaluador (a) permanentemente tiene que ejercitar la acción de retroalimentación con el (la) evaluado (a).
Evaluación Final	Los resultados que aquí se determinen deben reflejar con fidelidad el desempeño alcanzado por el (a) servidor (a), en esta etapa se aplica los instrumentos de medición tanto a los objetivos como a las competencias, esta etapa se realiza en el mes de noviembre.
Evaluación Anual	La evaluación Anual del desempeño, más que una evaluación propiamente dicha, es una síntesis cuantitativa y cualitativa de los resultados obtenidos por el (a) servidor (a) en las dos evaluaciones previas, a saber, la de Formación o Intermedia y la Final.





IV. MÉTODOS DE EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO.

En cuanto a los posibles métodos, es importante buscar uno que permita tener en cuenta y dejar reflejado la aportación concreta de cada persona con un alto grado de objetividad. En cualquier caso, cada método intenta comparar las cualidades y los resultados, respecto a determinados índices de medición, de la persona en su puesto de trabajo.

A. La Evaluación del Desempeño por Objetivos.

Con este método se comparan los resultados logrados por la persona con los resultados que se esperaban de él, analizando posteriormente las causas que han podido intervenir en esa diferencia.

Es el método más flexible de todos, ya que facilita variar los criterios a lo largo del proceso. Además, no compara con otros evaluados. Para aplicar este método, el empleado debe conocer a priori los objetivos o resultados que debe conseguir.

1. Diseño de Objetivos:

De modo general se puede hacer referencia a tres tipos de objetivos:

- **Objetivos de Progreso.** Dirigido hacia el desarrollo de la Municipalidad y al desarrollo de los (as) empleados (as). Estos objetivos tratan de establecer aspectos que hay que mejorar y simultáneamente facilita la información necesaria de lo que se espera del (la) empleado (a). Este sistema es a la vez, un instrumento que le facilita la ejecución de su trabajo.
- **Objetivos de Apoyo.** Dirigidos a los (la) evaluados (as). Si la evaluación se ha realizado correctamente debe convertirse en un mecanismo de motivación (retribución, promoción, rotación, etc.). Con el sistema de evaluación de desempeño se incrementan y mejora la comunicación y oportunidades entre el evaluado y los evaluadores se establecen las responsabilidades de una forma más objetiva, sobre todo porque facilita y argumenta determinadas decisiones relacionadas con las evaluaciones.
- **Objetivos de Supervisión.** La información que este sistema proporciona recibe un uso activo en la planificación y gestión de los recursos humanos de la Municipalidad, principalmente porque ayuda a mantener actualizada la base de datos de recursos humanos. Además, contribuye a validar el sistema de selección, al tiempo que facilita la función de organización o de distribución de actividades.





Determinar quiénes van a ser los responsables de realizar la evaluación, como determinar si será todo o parte del personal de la Municipalidad a quienes estará dirigida la evaluación, es esencial desde el punto de vista técnico y operativo. A través de los cuales se va a materializar la ejecución de la evaluación del desempeño, que serán los mecanismos que, entre otros, permitirán alcanzar los objetivos establecidos.

2. Proceso de Definición de los Objetivos.

Los Objetivos Se definen como la determinación en metas concretas, y a corto y mediano plazo, de los resultados permanentes a obtener en un puesto de trabajo y que estén expresamente en las funciones contenidas en la Descripción del Puesto.

El proceso de generación de objetivos, para su posterior definición y concreción, debe partir de la reflexión global sobre la Municipalidad, con determinadas estrategias y tácticas a implementar en el periodo considerado.

La concretización de un objetivo requiere:

- Identificar la meta a alcanzar en el periodo concreto (que normalmente se encontrara en la misión y finalidades recogidas en la descripción del puesto de trabajo).
- Identificar criterios de medida (datos absolutos, índices de crecimiento, fechas concretas, etc.).
- Definir unos niveles de consecución a partir de considerar el nivel "Bueno" como el nivel que se ajusta a lo presupuestado o que efectivamente se espera conseguir.

Si respecto de un objetivo es difícil encontrar un criterio de medida, seguramente se estará identificando erróneamente dicho objetivo.

Para que el desempeño se pueda gestionar adecuadamente y la evaluación final se pueda realizar, los objetivos que se definan deben tener cinco características:

- **Medibles:** que se pueda identificar un criterio para determinar el grado de cumplimiento.
- **Ambicioso:** que sea retador, pero alcanzable y realista.
- **Resultado:** que especifique el resultado a alcanzar realizando el trabajo de la mejor manera posible.
- **Tiempo:** que deje claro en qué plazo deberá cumplirse.
- **Específico:** que defina concretamente la acción y lo que se debe hacer para alcanzarla.





La responsabilidad de establecer objetivos corresponde al jefe inmediato superior, con la participación de los empleados de la municipalidad. Los objetivos deben ser planificados en conjunto, consensuados ya que ello incrementara la posibilidad de consecución de los mismos.

3. Numero de Objetivos por Puesto.

El número de los objetivos a evaluar dependerá del nivel del puesto de trabajo, (directivo ejecutivo técnico) y del planeamiento estratégico de la municipalidad, de las áreas de trabajo (si son complejas, semi-complejas o normales) teniendo el cuidado que se cumplan los criterios siguientes:

El número de objetivos a establecer, en puestos de dirección y jefaturas es normalmente entre tres (3) y ocho (8).

En puestos de responsabilidad sin estructura y claramente de soporte, puede ser aceptable situaciones de menos de tres (3) objetivos.

No se aceptarán puestos con más de ocho (8) objetivos dada la imposibilidad de gestionarlos correctamente. En esta etapa es donde se determina si alguno de los objetivos estratégicos de la municipalidad debe ser modificado en sus alcance y contenido para volverlo medible y alcanzable.

No todos los objetivos tienen la misma importancia, cabe considerar los dos (2) puntos siguientes:

- La importancia relativa de cada objetivo puede variar de un periodo a otro en función de los cambios en la estrategia, táctica o decisiones operativas adoptadas por la Municipalidad.
- La importancia relativa de cada objetivo puede variar igualmente de unos puestos a otros dependiendo del área organizativa y del entorno de actuación.

Hay que considerar tres aspectos fundamentales para ponderar objetivos:

- La importancia de los objetivos para la Municipalidad para el área organizativa donde se encuentra el puesto y para la consecución de los resultados.
- Ocasionalmente las características propias del puesto en concreto, que puedan afectar a los objetivos.
- La estrategia, la táctica o decisiones operativas adoptadas por la Municipalidad por el periodo concreto.





Para poder ponderar los objetivos hay que seguir el proceso siguiente:

- Definir los objetivos del puesto.
- Tener presente las consideraciones apuntadas en el punto anterior.
- Asignar un porcentaje (%) a cada objetivo de forma que al final la suma de dichos porcentajes resulte igual a 100%.
- Solo en casos muy particulares se ponderará por encima de 50% un solo objetivo.
- En ningún caso se ponderará un objetivo por debajo del 10%.

En esta etapa pueden distinguirse dos tipos de seguimiento:

- El que se realiza con todo el equipo, y
- El que se realiza de manera individual con cada uno de los evaluados. (Entrevista de seguimiento).

El Seguimiento con todo El Equipo.	El Seguimiento Individual.
Consiste en reuniones con todo el equipo, en las que se plantea la consecución o no de los objetivos definidos para el área hasta la fecha.	Tiene como finalidad proporcionar al colaborador como a la comisión evaluadora oportunidades para realizar un seguimiento formal e informal tanto del progreso seguido en relación a la consecución de los objetivos claves, (la consecución parcial de los mismos y definir planes de acción de soporte) como de la forma de trabajar del empleado (a) su comportamiento a través del perfil de competencias.

B. Evaluación del Desempeño basada en Gestión por Competencias.

En la gestión de los recursos humanos es necesario tomar decisiones sobre la promoción, desarrollo y reubicación de los/as empleados/as.

Generalmente esta práctica se divide en dos partes:

- Una que permite realizar una evaluación del desempeño (pasado).
- Otra que permite determinar el potencial de las personas dentro de la organización (futura).

Los sistemas de evaluación del desempeño basados en competencias incorporan a los estándares de evaluación tradicionales aquellas conductas del trabajo necesarias para realizar tareas específicas. Una evaluación del desempeño efectiva se basará en el análisis de actuación de las personas en los puestos y en su evaluación, según unos parámetros predeterminados y objetivos para que proporcionen información medible y cuantificable.





Un método efectivo para una primera aproximación al desempeño de los/as empleados/as es el análisis de adecuación al puesto. Se mantienen las mismas especificaciones técnicas de los perfiles definidos por competencias (Manual de Puestos y Salarios) y se identifica el nivel de ajuste de la persona a la ocupación de manera objetiva, utilizando las competencias necesarias para cada puesto definiendo los puntos fuertes y débiles de cada persona.

a) **Las Competencias:** se definen como el conjunto de capacidades, habilidades y actitudes que ostentan las personas y mediante las cuales inciden directamente en el desarrollo de sus puestos de trabajo y en el comportamiento organizativo.

Lógicamente no son los únicos comportamientos, pero si deben priorizarse prestándoles una atención especial, dado que las competencias constituyen aquellos comportamientos específicos que la Municipalidad quiere potenciar.

A continuación, se presentan las competencias definidas para la Municipalidad.

Competencias funcionales		
1	Planificación y organización	Implica valorar en función de los conocimientos teóricos y técnicos específicos necesarios para desarrollar las funciones del puesto.
2	Calidad de servicio	
3	Conocimiento del trabajo	
4	Responsabilidad	
Competencias comportamentales		
1	Liderazgo (Capacidad de análisis, Motivación del personal, Habilidad en la toma de decisiones)	Comprende hacer la evaluación considerando las habilidades y destrezas de la persona. La evaluación de la competencia de liderazgo de equipos, aplicaría a los puestos II y III del nivel ejecutivo (jefes de departamento)
2	Obtención de resultados y adecuado uso de los recursos	
3	Iniciativa	
4	Actitud hacia el trabajo en equipo	
5	Actitud respecto al trabajo y relaciones interpersonales	
Competencias conductuales		
1	Liderazgo (Capacidad de análisis, Motivación del personal, Habilidad en la toma de decisiones)	Se refiere evaluar considerando el conjunto de capacidades y habilidades necesarias para dar respuesta a distintas situaciones laborales y de relacionamiento.". La evaluación de la competencia de liderazgo de equipos, aplicaría a los puestos II y III del nivel ejecutivo (jefes de departamento)
2	Obtención de resultados y adecuado uso de los recursos	
3	Iniciativa	
4	Actitud hacia el trabajo en equipo	
5	Actitud respecto al trabajo y relaciones interpersonales	





b) **Responsabilidad:** Es la capacidad y voluntad de desempeñar las funciones del puesto teniendo un profundo sentido del compromiso y autoría personal asumiendo los errores y aprendiendo de ellos para mejorar. Implica conocer "Que se espera de uno y hacerlo con la mayor calidad posible".

Nivel	Definición	Acciones
Excelente	Supone que la persona evaluada desempeña ampliamente sus funciones con la más alta calidad aceptando y aprendiendo de los posibles errores.	<ul style="list-style-type: none"> • Realiza las funciones de su trabajo y propone otras nuevas para generar valor añadido. • Manifiesta y reconoce delante del equipo los errores cometidos y lo que ellos han causado. • Utiliza las experiencias fallidas pasadas para diseñar nuevos planes. • Manifiesta el aprendizaje realizado con sus errores en las entrevistas de desempeño.
Muy Bueno	Supone que la persona evaluada se sitúa en un grado intermedio entre el bueno y el excelente.	
Bueno	Supone que la persona evaluada conoce y realiza sus funciones aceptando y entendiendo sus errores.	<ul style="list-style-type: none"> • Realiza todas las funciones de su trabajo no generando ningún comentario por parte del equipo. • No realiza comentarios ni elabora justificaciones ante los errores cometidos. • Cambia los enfoques a sus planes y proyectos teniendo en cuenta los errores cometidos. • Llega puntualmente a su puesto de trabajo y a las reuniones.
Mejorable	Supone que la persona evaluada se sitúa en un grado intermedio entre el insuficiente y el bueno.	
Insuficiente	Supone que la persona evaluada conoce las funciones de su puesto u no sabe percibir errores.	<ul style="list-style-type: none"> • Describe sus funciones básicas si se le pregunta sobre las mismas. • No se percata de las relaciones existentes entre sus diferentes funciones. • No reconoce los errores cometidos cuando alguien se los comenta encontrando justificaciones externas a todo lo comentado. • Siempre se excusa. • Elude la responsabilidad pensando antes en la posible culpa y castigo y no en las soluciones de problemas y probables mejoras • Es impuntual.





c) **Iniciativa:** Es la habilidad para identificar y valorar oportunidades, problemas u obstáculos y proponer mejora o llevar a cabo acciones para dar respuesta. Por tanto, es una predisposición a actuar proactivamente, lo que incluye actuar anticipándose a las situaciones, o a proponer mejoras en la forma en que se desarrolla el trabajo.

Nivel	Definición	Acciones
Excelente	Supone que la persona evaluada se anticipa a las dificultades, actúa de forma innovadora y aprovecha las oportunidades.	<ul style="list-style-type: none"> • Crea un entorno en el que la pro actividad es valorada. • Actúa para generar y aprovechar nuevas oportunidades. • Busca diferentes formas de hacer las cosas-soluciones si encuentra obstáculos • Desarrolla nuevos u originales enfoques de los problemas. • Se anticipa (en semanas o meses) para detectar y solucionar posibles dificultades, o identificar oportunidades.
Muy Bueno	Supone que la persona evaluada se sitúa en un grado intermedio entre el bueno y el excelente.	
Bueno	Supone que la persona evaluada enfrenta los problemas y resolutiva en situaciones de crisis	<ul style="list-style-type: none"> • Se intenta preparar antes que las cosas ocurran. • Utiliza el tiempo de forma proactiva, usa su propia iniciativa. • Encuentra los recursos necesarios para solucionar los problemas. • Actúa rápidamente cuando surge un problema. • Toma la iniciativa en relación a las responsabilidades de su puesto de trabajo, sin tener la necesidad de preguntar en todo momento.
Mejorable	Supone un grado intermedio entre el insuficiente y el bueno.	
Insuficiente	Supone que la persona no tiene interés por desarrollar un trabajo de valor añadido, es decir que aporte algo más a la Municipalidad.	<ul style="list-style-type: none"> • Espera- necesita que le digan que tiene que hacer ante cualquier contratiempo. • Requiere supervisión constante para que el trabajo avance. • Ve los problemas, pero no hace nada por resolverlos. Siempre piensa que los problemas son por culpa de otros y que no es su responsabilidad resolverlos. • Desaprovecha oportunidades que le permitan mejorar la forma de realizar su trabajo • Anula o desvaloriza la iniciativa de los demás.





d) **Actitud Respecto al Trabajo:** Es la habilidad de ajustarse para trabajar eficazmente en distintas y variadas situaciones y con personas o grupos diversos. Supone aceptar sin problemas los cambios en la Municipalidad y en el propio trabajo, entender y aceptar otros puntos de vista, así como aceptar cambios específicos en la manera de hacer las cosas.

Nivel	Definición	Acciones
Excelente	Supone que la persona evaluada se anticipa y adapta proactivamente sus planes, objetivos y comportamientos a la situación.	<ul style="list-style-type: none"> • Cambia los planes, objetivos o acciones concretas, para adaptarse a los requerimientos de la situación. • Identifica las necesidades y hace adaptaciones en su trabajo. • Es positivo ante los cambios. • Demuestra una mentalidad abierta respecto a las opiniones y puntos de vista de otras personas y es capaz de cambiar su propio enfoque. • Ante las nuevas ideas o proyectos actúa de forma proactiva como motor de cambio.
Muy Bueno	Supone que la persona evaluada se sitúa en un grado intermedio entre el bueno y el excelente.	
Bueno/	Supone que la persona evaluada acepta la necesidad de flexibilidad y responde positivamente ante los cambios	<ul style="list-style-type: none"> • Comprende los puntos de vista de otras personas. • Responde a los cambios organizativos. • Adapta sus puntos de vista ante una situación cuando aparecen nuevas opciones que le parecen positivas. • Cambia la prioridad en sus tareas cuando lo requiere una situación particular. • Mantiene una actitud de adaptación respecto a las normas y métodos para responder a las necesidades de cambio. • Mantiene una mentalidad abierta a nuevos sistemas y métodos de trabajo
Mejorable	Supone que la persona evaluada se sitúa en un grado intermedio entre el insuficiente y el bueno.	
Insuficiente	Supone que la persona no se adapta a los cambios e incluso es un freno para los mismos dentro de la Municipalidad.	<ul style="list-style-type: none"> • Es inflexible ante los cambios en la forma de hacer el trabajo. • No comprende puntos de vista que difieran de los suyos. • Sigue manteniendo su forma de actuar incluso después de cambios organizativos aceptados por el resto de la Municipalidad. • Encuentra difícil cambiar los planes de trabajo y rutinas y se resisten incluso cuando la ocasión lo exige. • Expresa recelo, sospecha y desconfianza ante los cambios.





e) **Planificación y Organización:** Es la capacidad de determinar eficazmente las metas y prioridades de su tarea/área/proyecto, estipulando la acción, los plazos y los recursos requeridos. Incluye la instrumentación para el seguimiento y verificación de la información.

Nivel	Definición	Acciones
Excelente	Supone que la persona evaluada Establece eficazmente las metas y las prioridades de sus actividades, contemplando tanto los cambios del entorno, como las fortalezas y debilidades de la Municipalidad, actuando en base a los plazos y recursos disponibles, implementando mecanismos de control, seguimiento y verificación de la información.	<ul style="list-style-type: none"> • Organiza el trabajo de manera efectiva, utilizando optimizando los tiempos. • Dirige varios proyectos simultáneamente, sin perder el control • Tiene claridad respecto de las metas de su área y de su cargo, y actúa en consecuencia • Fija apropiadamente objetivos a largo plazo relevantes para la organización, considerando que sean medibles y realistas • Estipula las acciones necesarias para cumplir con sus objetivos, establece tiempos de cumplimiento y planea las asignaciones adecuadas de personal y de recursos. • Documenta lo pactado sobre metas y objetivos en matrices o tablas que le permiten realizar un seguimiento riguroso de su cumplimiento en tiempo y forma.
Muy Bueno	Supone que la persona evaluada se sitúa en un grado intermedio entre el bueno y el excelente.	
Bueno	Organiza su trabajo, priorizando las actividades según programación establecida. Considera experiencias previas para anticiparse y responder con mayor efectividad a ciertos eventos. Realiza control, seguimiento y registro actualizado de sus labores, utilizando las herramientas disponibles y el cumplimiento de generar reportes manteniendo informados a quienes corresponda.	<ul style="list-style-type: none"> • Formula objetivos racionales para los planes determinados • Calcula los tiempos y programa las actividades, definiendo prioridades • Establece fechas de seguimiento, teniendo en cuenta los plazos finales • Utiliza los recursos disponibles con eficiencia Verifica el progreso de las tareas o asignaciones a medida que se producen los avances.
Mejorable	Tiene un grado intermedio entre el insuficiente y el bueno.	
Insuficiente	Supone que la persona no organiza el desarrollo de sus tareas, no mantiene ordenado su espacio de trabajo, dificultando el acceso con facilidad a la información requerida en el ejercicio de sus labores.	<ul style="list-style-type: none"> • Tiene poco claros las metas y objetivos del área y de su puesto. • Le cuesta manejar adecuadamente el tiempo; es poco metódico y desorganizado. • Presenta dificultades para definir objetivos mensurables y realistas. • No planifica sus actividades, realiza las tareas a medida que se le van presentando. • No utiliza herramientas para controlar el progreso de las actividades. • Tiene dificultad para cumplir con los objetivos de su puesto. • Hace uso inadecuado de los recursos disponibles





f) **Conocimiento del Trabajo:** Es la capacidad y voluntad de orientar los propios intereses, prioridades y objetivos hacia las necesidades, prioridades, objetivos y misión de la Municipalidad entendiendo el propio rol dentro de los objetivos globales. Implica tener un compromiso con la sociedad y una voluntad de servicio al ciudadano como proyecto estable de la Municipalidad.

Nivel	Definición	Acciones
Excelente	Supone que la persona evaluada está claramente orientada a la Municipalidad y defiende los objetivos de la misma incluso por encima de los propios.	<ul style="list-style-type: none"> • Mantiene una actitud de gran compromiso con el buen cumplimiento de su trabajo dentro de un concepto de servicio al Municipio como misión de la Municipalidad. • Actúa en favor de los objetivos de la Municipalidad apoyando de forma activa los cambios o mejoras que puedan plantearse. • Entiende su trabajo como una parte de un todo y por tanto está dispuesto a realizar los sacrificios personales necesarios en pro de la Municipalidad. • Tiene gran vocación de servicio, dedicación y cumplimiento de metas
Muy Bueno	El evaluado se sitúa en un grado intermedio entre el bueno y el excelente.	
Bueno	Supone que la persona evaluada se vincula con la Municipalidad y colabora con ella	<ul style="list-style-type: none"> • Se esfuerza por adaptarse y encajar en la Municipalidad. • Respeto la forma de hacer las cosas y hace lo que se espera de él (ella). • Se preocupa por la imagen que proyecta la Municipalidad hacia el municipio. • Muestra una actitud de compromiso con los objetivos de la Municipalidad. • Entiende su labor dentro de la Municipalidad y actúa en consecuencia. • Muestra predisposición de servicio • Defienden la imagen de la Municipalidad si esta se ha visto afectada.
Mejorable	Supone que la persona evaluada se sitúa en un grado intermedio entre el insuficiente y el bueno.	
Insuficiente	Supone que la persona evaluada no asume sus deberes ni para con la Municipalidad ni en la misión de la misma.	<ul style="list-style-type: none"> • No respeta los procedimientos fijados. • No entiende cuál es su papel en la Municipalidad ni muestra preocupación por ello. • Se desentiende de la aportación o repercusión que su trabajo pueda tener para el resto de la Municipalidad. • No le preocupa la imagen que proyecta la Municipalidad hacia el exterior. • No muestra vocación de servicio.





g) Obtención de Resultados: Es el esfuerzo y la preocupación por realizar bien el trabajo y alcanzar o superar los objetivos individuales y de la Municipalidad. Los estándares de comparación puede ser el propio rendimiento en el pasado (superación), objetivos marcados por la Municipalidad, mejora en la eficiencia o la calidad o metas personales.

Nivel	Definición	Acciones
Excelente	Supone que la persona evaluada fija objetivos retadores y trabaja para conseguir resultados coherentes con la estrategia de la Municipalidad.	<ul style="list-style-type: none"> • Afronta los retos y problemas con energía, entusiasmo y determinación. • Se fija sus propios objetivos para superar las dificultades. • Evalúa y revisa continuamente su propia mejora respecto a los objetivos que se ha marcado. • Se fija objetivos retadores y de superación continua, y se esfuerza por alcanzarlos. • Constantemente excede de los estándares de calidad esperados en su puesto. • Dedicar tiempo a pensar e identificar los caminos que permitan mejorar su método de trabajo, sus resultados y se desempeñó. • Toma decisiones y establece prioridades y objetivos sopesando "recursos utilizados y resultados obtenidos".
Muy Bueno	El evaluado se sitúa en un grado intermedio entre el bueno y el excelente.	
Bueno	Supone que la persona evaluada se esfuerza permanentemente por conseguir sus objetivos y los alcanza con un nivel bueno de cumplimiento	<ul style="list-style-type: none"> • Identifica como suyas las responsabilidades que le son encomendadas. • Descubre los problemas e intenta solucionarlos. • Hace lo que se ha comprometido a hacer. • Asume nuevas responsabilidades de forma proactiva. • Es persistente y no se rinde cuando las cosas-cambios ocurren lentamente. • No espera que los problemas se resuelvan solos. • Realiza su trabajo según los estándares requeridos y en el tiempo previsto. • Evita la demora en la realización de las tareas.
Mejorable	el evaluado se sitúa en un grado intermedio entre insuficiente y bueno.	
Insuficiente	Supone que la persona evaluada no se detecta evidencias de superación continua.	<ul style="list-style-type: none"> • Se desanima fácilmente y muestra falta de tenacidad para conseguir los objetivos. No se concentra en los objetivos principales que la Municipalidad le asigne. Muestra poco interés por los resultados y por alcanzar los estándares esperados. • Se centra en la tarea inmediata sin prestar atención a la calidad del resultado final. • No se muestra preocupación por corregir los posibles errores que comente en su trabajo.





h) Capacidad de Análisis: Es Reconocer y describir los elementos constitutivos de una realidad y proceder a organizar la información significativa según criterios preestablecidos adecuados a un propósito.

Nivel	Definición	Acciones
Excelente	Supone que la persona evaluada Realiza planes o análisis complejos, utilizando diversas técnicas para desglosar los problemas complejos en las partes que lo componen. Utiliza diversas técnicas de análisis para identificar varias soluciones, y sopesa el valor de cada una de ellas.	<ul style="list-style-type: none"> • Utiliza un enfoque global para el análisis de problemas o temas de nivel institucional. • Considera y pondera una amplia gama de información de diferentes fuentes y subsistemas organizacionales, evaluando su pertinencia e importancia para la toma de decisiones estratégicas. • Incorpora elementos externos a la Municipalidad (como el interés social, impacto en el medio y contexto social, político, cultural, etc.) para proyectar soluciones o generar conclusiones. • Considera el mediano y largo plazo en su evaluación de los impactos y consecuencias de las decisiones.
Muy Bueno	Supone que la persona evaluada se sitúa en un grado intermedio entre el bueno y el excelente.	
Bueno	Supone que la persona evaluada es capaz de analizar, interpretar o solucionar situaciones complejas, en temas de su ámbito de competencia y que incluyan múltiples variables o relaciones de causa – efecto, recurriendo a fuentes de información relevante cuanto no tiene dominio técnico de una materia	<ul style="list-style-type: none"> • Identifica elaciones múltiples. • Desglosa problema complejo en varias partes. • Es capaz de establecer vínculos causales complejos. • Reconoce varias posibles causas de un hecho, o varias consecuencias de una acción o una cadena de acontecimientos. • Analiza las relaciones entre las distintas partes de un problema o situación. • Se anticipa a los obstáculos y planifica los siguientes pasos.
Mejorable	Supone que la persona evaluada se sitúa en un grado intermedio entre el insuficiente y el bueno.	
Insuficiente	Supone que la persona evaluada no tiene capacidad de analizar y sintetizar la información, descomponiendo datos concretos en sus partes	<ul style="list-style-type: none"> • No desglosa los problemas. • Desglosa los problemas o situaciones sin atribuirles ninguna valoración concreta. • Realiza una lista de asuntos a tratar sin asignarles un orden o prioridad determinados





i) **Motivación del Personal:** Implica un esfuerzo constante por mejorar el aprendizaje o el desarrollo de los demás a partir de un apropiado análisis de sus necesidades y de la Municipalidad. Se centra en el interés por desarrollar a las personas, impulsando su crecimiento en la Municipalidad, no limitándose exclusivamente a proporcionar formación.

Nivel	Definición	Acciones
Excelente	Supone que la persona evaluada fomenta el aprendizaje y la formación de su equipo a largo plazo.	<ul style="list-style-type: none"> • Informa a sus colaboradores sobre los progresos– retrocesos en su trabajo. • No desacredita, da información en términos de conductas concretas para mejorar. • Anima y motiva a sus colaboradores después de un contrat tiempo o revés. • Expresa confianza en la mejora del desempeño de sus colaboradores. • Ofrece sugerencias para mejorar. • Se preocupa por la formación de su equipo, impulsando el aprendizaje. • Aprovecha cualquier oportunidad para ofrecer ayuda o soporte al crecimiento de cada persona de su equipo. • Identifica las personas con mayor potencial y favorece su promoción.
Muy Bueno	El evaluado se sitúa en un grado intermedio entre el bueno y el excelente.	<ul style="list-style-type: none"> •
Bueno	Supone que la persona evaluada da explicaciones y ofrece ayuda a sus colaboradores para ejecución de sus tareas.	<ul style="list-style-type: none"> • Hace comentarios positivos sobre el desarrollo de los demás. • Dedicar tiempo en explicar a los demás como realizar los trabajos. • Orienta a sus colaboradores cuando no saben cómo desarrollar una tarea. • Da instrucciones detalladas y sugerencias para ayudar a sus colaboradores. • Se preocupa por realizar un seguimiento del desarrollo de su equipo.
Mejorable	El evaluado se sitúa en un grado intermedio entre el insuficiente y el bueno.	<ul style="list-style-type: none"> •
Insuficiente	Supone que la persona evaluada se desentiende de la formación y el crecimiento de su equipo o dificulta el crecimiento mismo.	<ul style="list-style-type: none"> • Hace comentarios despectivos sobre el desarrollo o el trabajo de los demás. • No presta ayuda a sus colaboradores cuando no saben cómo acometer una tarea. • No da instrucciones detalladas a sus colaboradores ante nuevos procesos. • No encuentra tiempo para que sus colaboradores asistan a cursos de formación. • No realiza un seguimiento de la labor de sus colaboradores. • Limita activa o pasivamente la posibilidad de crecimiento, desarrollo y formación de las personas de su equipo.





j) **Habilidad en Toma de Decisiones:** Es la capacidad de conseguir buenos resultados a través de la autogestión del trabajo, mostrando confianza en las propias habilidades y criterios, así como autocontrol en situaciones conflictivas.

Nivel	Definición	Acciones
Excelente	Supone que la persona evaluada obtiene resultados y soluciona problemas a pesar de las dificultades y conflictos.	<ul style="list-style-type: none"> • Es capaz de gestionar de forma excelente sus propios recursos para obtener los mejores resultados de su trabajo. • Utiliza el tiempo de forma óptima estableciendo prioridades en su trabajo. Es capaz de manejar sus propias emociones y las de los demás sin perder la objetividad. • Demuestra seguridad en sus capacidades cuando debe enfrentar retos o situaciones nuevas. • Define y expresa posturas con claridad, tacto y seguridad en todas las situaciones. • Trasmite en todo momento una imagen de fiabilidad en su trabajo.
Muy Bueno	Supone que la persona evaluada se sitúa en un grado intermedio entre el bueno y el excelente.	<ul style="list-style-type: none"> •
Bueno	Supone que la persona evaluada desarrolla su trabajo tal y como se espera de él y puede manejarse adecuadamente en situaciones difíciles.	<ul style="list-style-type: none"> • Prioriza su trabajo de manera correcta para conseguir los resultados esperados. • Sabe enfrentarse a situaciones de presión sin perder la calma. • Es capaz de aprender de sus propios errores y cambia sus métodos de trabajo. • Muestra confianza y seguridad en sus actuaciones.
Mejorable	Supone que la persona evaluada se sitúa en un grado intermedio entre el insuficiente y el bueno.	<ul style="list-style-type: none"> •
Insuficiente	Supone que la persona evaluada realiza una labor de poca calidad en lo cotidiano y no sabe enfrentarse a situaciones de mayor complejidad.	<ul style="list-style-type: none"> • No organiza su trabajo ni establece prioridades en sus actuaciones o tareas. • Demuestra falta de confianza y seguridad en sus actuaciones. • Demuestra falta de interés por el trabajo. Se siente cómodo en ambientes desorganizados. • Repite errores sin aprender de ellos. • No es capaz de defender su opinión o postura en situaciones adversas. • Fácilmente pierde el control de la situación dejándose llevar por sus propios sentimientos o emociones. • Su trabajo no inspira confianza ni resulta fiable para el resto.





k) **Actitud hacia el Trabajo en Equipo:** Implica la intención de colaborar y cooperar con otros, participar en un grupo, trabajar coordinadamente como opuesto a hacerlo individual o competitivamente. Para que esta competencia sea efectiva, la intención debe ser genuina. La cooperación y el trabajo en equipo pueden darse dentro de la unidad o en relación a otros departamentos o instituciones.

Nivel	Definición	Acciones
Excelente	Supone que la persona evaluada fomenta y desarrolla el espíritu de cooperación en la Municipalidad dando ejemplo con su actuación personal.	<ul style="list-style-type: none"> • Apoya las decisiones del grupo incluso si su punto de vista personal difiere de ella • Trabaja para evitar el conflicto entre departamento, unidades o áreas • Define objetivos en colaboración con otros departamentos, unidades o áreas. • Crea oportunidades para el trabajo entre equipos distintos. • Reconoce públicamente las contribuciones de otros. • Comparte de manera habitual la información, facilitando datos que pueden ser útiles para otros. • Promueve un ambiente de trabajo amistoso, un buen clima y espíritu de cooperación.
Muy Bueno	Supone que la persona evaluada se sitúa en un grado intermedio entre el bueno y el excelente.	•
Bueno	Supone que la persona evaluada coopera con otros y anima al grupo a vencer dificultades.	<ul style="list-style-type: none"> • Tiene tiempo para los demás • Le gusta ayudar a otros y trabaja con compañeros Informa a su equipo o a sus compañeros. • Comunica sus objetivos y expectativas a otros, y escucha a los demás para encontrar objetivos comunes. • Participa de buen grado en los grupos y realiza la parte del trabajo que le corresponde.
Mejorable	Supone que la persona evaluada se sitúa en un grado intermedio entre el insuficiente y el bueno.	
Insuficiente	Supone que la persona evaluada dificulta y frena la labor de equipo en la institución y en su propio grupo de trabajo.	<ul style="list-style-type: none"> • Nunca tiene tiempo para los demás • Se queja cuando debe trabajar con otras personas Utiliza la información como "Poder", reservándola y escondiéndola • Intenta imponer sus opiniones al resto del grupo, especialmente si tiene autoridad formal para ello • Nunca se interesa por colaborar con otros departamentos, unidades u otras personas dentro de unidad • Cuando trabaja en un grupo distorsiona la labor del equipo.





I) Calidad del Servicio: Implica un deseo de ayudar a servir a la Municipalidad para satisfacer sus necesidades. Significa centrarse en entender, descubrir y satisfacer sus demandas y respetar sus derechos sin vulnerar la legalidad.

Nivel	Definición	Acciones
Excelente	Supone que la persona evaluada comprende las necesidades de la Municipalidad y ofrece un servicio excelente a los mismos tanto en fondo como en forma.	<ul style="list-style-type: none"> • Respeta los intereses de la Municipalidad y actúa para darle un excelente servicio. • Comprende las necesidades que tiene la Municipalidad en relación a su trabajo y actúa para satisfacerlas. • Se preocupa por obtener información de la Municipalidad para mejorar sus servicios que presta. • Ofrece el mejor servicio a la Municipalidad optimizando los recursos de que dispone. • Piensa en todo momento como ofrecer a la Municipalidad un servicio de calidad.
Muy Bueno	Supone que la persona evaluada se sitúa en un grado entre el bueno y el excelente	<ul style="list-style-type: none"> •
Bueno	Supone que la persona evaluada responde a las necesidades de la Municipalidad y asegura su satisfacción.	<ul style="list-style-type: none"> • Atiende las necesidades de la Municipalidad según el marco legislativo y sus funciones. • Se interesa por los problemas de la Municipalidad e intenta resolverlos rápidamente. • Trata de averiguar las necesidades de la Municipalidad. • Mantiene un dialogo respetuoso y atento con el ciudadano. • Su nivel de servicio es el adecuado a su función.
Mejorable	Supone que la persona evaluada se sitúa en un grado intermedio entre el insuficiente y el bueno.	<ul style="list-style-type: none"> •
Insuficiente	Supone que la persona evaluada da un mal servicio a la Municipalidad y no se preocupa por ello.	<ul style="list-style-type: none"> • Se ampara en los procedimientos para eludir su deber de dar un buen servicio. • Realiza su trabajo de forma burocrática sin importarle como pueden afectar a la Municipalidad. • No entiende el concepto de servicio a la Municipalidad ni se preocupa por ello. • La manera en que atiende a los ciudadanos es deficiente en trato o servicio.





m) Creatividad: Es la capacidad de establecer soluciones innovadoras y ajustadas a las necesidades de municipalidad, siendo proactivo en la generación de ideas que agreguen valor. Analiza y comprende el entorno en el que se encuentra, desarrollando conceptos, métodos y enfoques nuevos para el trabajo.

Nivel	Definición	Acciones
Excelente	Supone que la persona evaluada Tiene la capacidad de aportar soluciones nuevas (o con algo de novedad) a complicaciones planteadas en el desarrollo de sus actividades, modificando o transformando una situación concreta.	<ul style="list-style-type: none"> • Promueve una visión innovadora al interior de su equipo, orientando el trabajo y las ideas en función del contexto, entorno y estrategia de la Municipalidad. • Demuestra estar actualizado en temas referentes a su quehacer profesional, buscando perfeccionamiento de manera permanente para la generación de estrategias, procedimientos y/o políticas a nivel institucional. • Define, coordina y lidera instancias de trabajo destinadas a la generación de ideas, estableciendo lineamientos respecto al foco, análisis y evaluación de las propuestas.
Muy Bueno	Supone que la persona evaluada se sitúa en un grado intermedio entre el bueno y el excelente	<ul style="list-style-type: none"> •
Bueno	Supone que la persona evaluada guarda relación con la capacidad de las personas para generar formas no habituales de hacer cosas, de resolver problemas o de abordar situaciones.	<ul style="list-style-type: none"> • Propone y concreta ideas, evaluando su atinencia y factibilidad en términos metodológicos, financieros y prácticos, asegurando su ajuste con las necesidades y posibilidades de la Municipalidad. • Fomenta el desarrollo de ideas al interior del equipo y destina el tiempo necesario para la investigación e intercambio de opiniones relevantes para su actividad. • Participa activamente en la evaluación de los Proyectos / programas, identificando mejores prácticas para el equipo de trabajo.
Mejorable	Supone que la persona evaluada se sitúa en un grado intermedio entre el insuficiente y el bueno.	
Insuficiente	Supone que la persona evaluada No tiene la capacidad de proponer ideas, procedimientos y finalidades nuevas para optimizar los recursos disponibles	<ul style="list-style-type: none"> • No contribuye en la elaboración de ideas, compartiendo mejores prácticas en base a experiencias anteriores y algunos aportes personales como resultado de su investigación. • No identifica mejoras a las herramientas ya establecidas. • No participa en la elaboración de proyectos y programas. • No se preocupa por ampliar conocimientos buscando información disponible en su trabajo.





n) **Integridad.** Supone actuar de acuerdo a la legalidad, manteniendo un criterio objetivo e imparcial, desprovisto de cualquier interés personal. Implica ser y demostrar honestidad, transparencia y credibilidad como norma de comportamiento.

Nivel	Definición	Acciones
Excelente	Supone que la persona evaluada muestra en todo momento una conducta alineada con la ética institucional y con la legalidad vigente.	<ul style="list-style-type: none"> • Su norma de conducta es siempre la lealtad a la Constitución, las Leyes y los principios éticos de la Constitución. • No se deja llevar por intereses personales que puedan ir en contra de los intereses de la Municipalidad. • Muestra honestidad y trasmite credibilidad y trasparencias en sus actuaciones. • Actúa imparcialmente protegido en todo momento los intereses de la Municipalidad. • Mantiene siempre un trato justo e imparcial (al municipio, a los miembros de su equipo). • Denuncia la corrupción si tiene certeza de su existencia y cuenta con bases solidad para ello.
Muy Bueno	Supone que la persona evaluada se sitúa en un grado intermedio entre el bueno y el excelente	
Bueno	Supone que la persona evaluada actúa dentro de las normas y los valores éticos.	<ul style="list-style-type: none"> • Cuida los recursos materiales y no materiales como si fueran propios. • Facilita la igualdad de oportunidades. • Interpreta y aplica la Ley de forma objetiva. • Actúa de forma imparcial cumpliendo con sus deberes. • Le preocupa la imagen de honestidad y credibilidad que pueda transmitir. • Se mantiene firme ante presiones de otras personas.
Mejorable	Supone que la persona evaluada se sitúa en un grado intermedio entre el insuficiente y el bueno.	
Insuficiente	Supone que la persona evaluada muestra deslealtad a los valores básicos de la administración.	<ul style="list-style-type: none"> • Actúa según sus propios intereses aun cuando estos son contrarios a los de la Municipalidad. • Adquiere compromisos que pueden ir en contra de los intereses de la Municipalidad o de la imparcialidad de su criterio. • Actúa de forma poco transparente. • Interpreta y aplica la Ley según su criterio y con arbitrariedad. • No ofrece igualdad de oportunidades a todos los municipios discriminando según su interés o criterio personal, por política, cultura. • Su actuación no es honesta. • No mantiene una actitud discreta en cuanto a la información confidencial.





- o) **Liderazgo:** Implica asumir el rol de líder del equipo de trabajo y el deseo de guiar a los demás haciendo que actúen según los intereses y objetivos de la Municipalidad y convirtiéndose en un ejemplo a seguir. Transmite la visión y objetivos claros, promueve el compromiso de los colaboradores y responsabilizarse del control y seguimiento de sus labores.

Nivel	Definición	Acciones
Excelente	Supone que la persona evaluada se posiciona como líder y comunica una visión de futuro convincente.	<ul style="list-style-type: none"> • Transmite de forma clara y motivadora los objetivos a conseguir por el equipo a corto, mediano y largo plazo. • Es percibido como una persona con carisma. • Genera entusiasmo, ilusión y compromiso con los objetivos a seguir. • Responsabiliza a las personas de las funciones que les corresponden y de sus resultados. • Inspira confianza y lealtad al equipo. • Es visto como un ejemplo a seguir. • Se preocupa por mantenerse informado sobre la motivación, los problemas y la comunicación entre su equipo. • Realiza la gestión del desempeño de su equipo diferencialmente según rendimiento individual
Muy Bueno	El evaluados se sitúa en un grado intermedio entre el bueno y el excelente.	•
Bueno	Supone que la persona evaluada mantiene a las personas informada y promueve la eficacia del equipo.	<ul style="list-style-type: none"> • Informa a las personas que pueden verse afectadas por una decisión. • Explica la razón de las decisiones tomadas. • Se reúne con su equipo de forma periódica, según agenda previa. • Toma decisiones con su equipo. • Delega apropiadamente y con efectividad en función de la capacidad de sus colaboradores. • Ayuda a construir un clima de trabajo efectivo, eficiente y agradable. • Suele ser buen modelo para el resto del equipo. • Da seguimiento y control de las tareas de sus colaboradores para cumplir objetivos.
Mejorable	El evaluado se sitúa en un grado intermedio entre insuficiente y bueno.	•
Insuficiente	Supone que la persona evaluada da un mal servicio a la Municipalidad y no se preocupa por ello.	<ul style="list-style-type: none"> • No comparte información con el equipo. • No informa al equipo de cómo encaja su trabajo dentro de la Municipalidad. • Se basa en la autoridad formal para que los subordinados realicen sus tareas. • No motiva ni da soporte a su equipo. • No es un punto de referencia para su equipo. • No transmite al equipo objetivos a más largo plazo, se centra en las acciones del día a día, o en temas sin relevancia. • No solicita opiniones a su equipo ni es tolerante con otros puntos de vista que difieren del suyo. • No controla la labor de sus colaboradores.





p) **Autodesarrollo:** Implica el afán de poner en práctica y ampliar conocimientos técnicos, profesionales o de gestión y transferir aquellos conocimientos relacionados con el trabajo, así como asumir mayores responsabilidades derivadas del desarrollo obtenido.

Nivel	Definición	Acciones
Excelente	Supone que la persona evaluada se preocupa por mantener e incrementar sus conocimientos y los utiliza efectivamente en su trabajo.	<ul style="list-style-type: none"> • Mantiene y amplía su conocimiento profesional y técnico para conseguir un alto estándar de calidad en el trabajo. • Es un experto en relación a los conocimientos necesarios a su puesto de trabajo. • Es capaz de utilizar y transmitir sus conocimientos en la práctica cotidiana. • Como experto en su materia actúa como consultor interno ofreciendo y transmitiendo sus conocimientos a los demás. • Muestra un gran interés por aprovechar todas las oportunidades de capacitación que se le plantee, tanto como alumno como formador.
Muy Bueno	Supone que la persona evaluada se sitúa en un grado intermedio entre el bueno y el excelente.	
Bueno	Supone que la persona evaluada desea obtener la capacitación necesaria para el correcto desarrollo de sus funciones.	<ul style="list-style-type: none"> • Se preocupa por adquirir los conocimientos y habilidades necesarios para desarrollar su trabajo en el día a día. • Aplica sus conocimientos y habilidades de manera efectiva. • Interpreta y actúa de forma correcta según los requerimientos del puesto. • Es capaz de resolver dudas que se le plantee sobre su trabajo.
Mejorable	Supone que la persona evaluada se sitúa en un grado intermedio entre el insuficiente y el bueno.	
Insuficiente	Supone que la persona evaluada no muestra interés por formarse y evolucionar en su trabajo.	<ul style="list-style-type: none"> • No está al día en relación a los conocimientos requeridos para su puesto. Falla de manera relevante en la aplicación de sus conocimientos y habilidades en su puesto. • No muestra interés por adquirir los conocimientos requeridos para el puesto. • No es capaz de resolver dudas que se le plantean en relación a su trabajo. • No aprovecha las oportunidades de capacitación que se le brindan.





C. Ponderación de Competencias y Objetivos.

No todas las competencias tienen la misma importancia para el desarrollo de todos los puestos de trabajo en función de las responsabilidades de cada puesto y su misión en la organización, unos comportamientos serán más necesarios y relevantes que otros. Así las competencias se clasifican en categorías o perfiles en función del tipo de puesto al que van dirigidas.

1. Competencias Básicas o Técnicas: Puestos Niveles IV y V

Todos los técnicos de la Municipalidad deben intentar desarrollar y potenciar (incluso aquellos que no estén incluidos en el ámbito de aplicación del sistema de gestión del desempeño). Además, serán las competencias a gestionar y desarrollar específicamente por los ocupantes de los puestos técnicos incluidos en el ámbito del sistema. Sin embargo, las competencias de liderazgo de equipos esta directamente relacionada con los puestos de niveles II y III (jefes de departamentos o de unidades técnicas)

2. Competencias de Jefatura o Dirección: Puestos Niveles II y III

Son (6) competencias funcionales, (6) competencias comportamentales y (5) competencias conductuales para un total de 17 competencias que serán aplicables a aquellos funcionarios, incluidos en el ámbito de aplicación del sistema, que tengan personal a sus órdenes directas (directores y similares, jefe de departamento y similares o jefe de oficina y similares). Las competencias serán identificadas año a año en la fase de planificación, por el jefe-evaluador y por los (las) colaboradores evaluados en función de dos aspectos siguientes:

- La importancia relativa que cada competencia tenga anualmente según los cambios en la estrategia, táctica o decisiones operativas adoptadas por la Municipalidad.
- La importancia relativa que cada competencia deba tener según los puntos fuertes o débiles de cada persona.

3. Ponderaciones Entre Objetivos y Competencias.

Las ponderaciones globales, son las siguientes:

Detalle:	Puestos Nivel II y III	Puestos Niveles IV y V
Objetivos	60%	50%
Competencias	40%	50%
Total	100%	100%





De acuerdo a lo establecido en la Ley de Carrera Administrativa Municipal se excluye de la aplicación de la Ley CAM a las autoridades electas para desempeñar cargos de elección popular. (En algunos casos las autoridades municipales desempeñan cargos directivos).

4. Cuadro de Niveles de Evaluación Final.

Para obtener la puntuación global correspondiente a la evaluación global se utilizará la regla de

Escala:	Planificación y organización
Insuficiente (I) De 0-25	Descuidado. No planifica, no es ordenado en su espacio de trabajo
Mejorable (M) 26-50	Planifica, pero hay que corregirlo. Trabajo de mala calidad. Es algo organizado, pero aun así le cuesta ser más disciplinado.
Bueno (B) 51-70	Cumple con las normas. Hace una planificación estándar Es aceptable en su grado de organización del trabajo
Muy Bueno (Mb) 71-89	Trabajo muy bien. Es exacto y preciso. Es muy organizado y se apega de forma muy disciplinada al control
Excepcional (E) 90-100	Planifica de forma excelente. Con mucha precisión en la redacción de actividades, indicadores etc Es estrictamente organizado se adelanta a los eventos.

Escala:	Calidad de servicio
Insuficiente (I) De 0-25	Descuidado. No realiza un trabajo de calidad. No satisface los requisitos. No entiende el concepto de servicio, ni se preocupa por ello por tal razón la manera en que atiende a los ciudadanos es deficiente en trato o servicio.
Mejorable (M) 26-50	Frecuentemente hay que corregirlo. Sabe escuchar, pero aun así el servicio que presta tanto a usuarios internos y externos necesita mejorar
Bueno (B) 51-70	Cumple con las normas. Hace un trabajo estándar de calidad sobre todo para dar respuesta a usuarios internos y externos.
Muy Bueno (Mb) 71-89	Trabajo muy bien. Es exacto y preciso. Se preocupa por la calidad de su trabajo, trata a los usuarios internos y externos con mucha amabilidad respondiendo favorablemente a sus solicitudes.
Excepcional (E) 90-100	Su trabajo es excelente. Siempre pone mucha calidad en el trabajo que realiza. Cuenta todo el tiempo con documentación ordenada, actualizada, con calidad, precisión, y credibilidad lo que facilita brindar una atención de alta calidad a los usuarios internos y externos

Escala:	Conocimiento del trabajo
Insuficiente (I) De 0-25	Aprende muy despacio. Hay que repetirle las instrucciones una y otra vez}
Mejorable (M) 26-50	Conocimiento limitado requiere ayuda y entrenamiento adicional. Debe concentrarse más
Bueno (B) 51-70	Conoce su trabajo. Tiene experiencia, capta conocimientos y técnicas
Muy Bueno (Mb) 71-89	Tiene buena experiencia. Habilidad para nuevos conocimientos. Algunas veces aporta ideas
Excepcional (E) 90-100	Tiene mucha experiencia y gran dominio sobre todo relacionado con su puesto. Enseña y aporta ideas.





Escala:	Responsabilidad
Insuficiente (I) De 0-25	Generalmente no cumple con las responsabilidades del puesto
Mejorable (M) 26-50	Cumple con sus funciones, sin embargo, no logra concluir las oportunamente
Bueno (B) 51-70	Demuestra interés y cumple con las actividades de su puesto
Muy Bueno (Mb) 71-89	Demuestra interés por arriba de las expectativas en la ejecución de sus funciones
Excepcional (E) 90-100	Cumple constantemente con las responsabilidades de su puesto y otras que le son encomendadas

Escala:	Liderazgo (Capacidad de análisis, Motivación del personal, Habilidad en la toma de decisiones)
Insuficiente (I) De 0-25	Desconoce la acción de liderar
Mejorable (M) 26-50	Lidera de forma autoritario, pero muestra mucha capacidad de análisis, pero no la promueve.
Bueno (B) 51-70	Generalmente su liderazgo es participativo, con capacidad de análisis que la promueve facilitando la participación y sabe tomar decisiones
Muy Bueno (Mb) 71-89	Su liderazgo es participativo y facilita la tutoría, promueve y conduce las discusiones de análisis y para facilitar la toma de decisiones
Excepcional (E) 90-100	Es muy carismático, consolida el trabajo de equipo, motiva al personal, con mucha capacidad de análisis y la provoca y toma decisiones certeras

Escala:	Obtención de resultados y adecuado uso de los recursos
Insuficiente (I) De 0-25	Poco interés en los resultados. Incumple las políticas, normas e instrucciones en relación al uso a los medios técnicos y logísticos
Mejorable (M) 26-50	Aceptar la necesidad de alcanzar los resultados, pero con frecuencia hace un mal uso de su tiempo y esfuerzo de trabajo.
Bueno (B) 51-70	Cumple con las metas y ha mejorado en el uso eficiente de los recursos tiempos, medios técnicos y logísticos para el desarrollo de actividades
Muy Bueno (Mb) 71-89	Además de cumplir de forma más precisa los mandatos relacionados con el uso de los recursos, con su ejemplo influye en otros positivamente
Excepcional (E) 90-100	Es extremadamente cuidadoso y cumplidor de las normas en relación al uso de los recursos logrando resultados con eficiencia y eficacia

Escala:	Iniciativa
Insuficiente (I) De 0-25	No aporta nuevas ideas ni demuestra interés en su trabajo, por lo general se guía por la rutina
Mejorable (M) 26-50	Algunas veces aporta ideas que contribuyen a mejorar el trabajo.
Bueno (B) 51-70	Tiene capacidad, pero es necesario que su jefe inmediato lo presione
Muy Bueno (Mb) 71-89	Aporta ideas y sugerencias que contribuyen a mejorar el trabajo. No requiere presiones para desarrollar su potencial
Excepcional (E) 90-100	Permanentemente propone cambios, ideas, sugerencias prácticas que permiten la solución de problemas e innovaciones a su trabajo y otras áreas





Escala:	Actitud hacia el trabajo en equipo
Insuficiente (I) De 0-25	Le cuesta adoptarse al equipo de trabajo, cumplir con instrucciones y procedimientos
Mejorable (M) 26-50	Le gusta trabajar en equipo, pero, utiliza criterios y juicios personales para alcanzar los objetivos
Bueno (B) 51-70	Le gusta trabajar en equipo proporcionando ayuda y soporte a otros
Muy Bueno (Mb) 71-89	Promueve la responsabilidad, el control y dirección para alcanzar las metas
Excepcional (E) 90-100	Influencia y dirige el trabajo en equipo basado en el fortalecimiento de la comunicación, compenetración y el compromiso

Escala:	Actitud respecto al trabajo y relaciones personales
Insuficiente (I) De 0-25	Se dificulta en las relaciones con los jefes, compañeros y/o visitante, es inflexible ante los cambios en la forma de hacer el trabajo
Mejorable (M) 26-50	Mejora en su disposición con sus jefes y presta alguna ayuda a sus compañeros con respecto al trabajo y cambios para mejora
Bueno (B) 51-70	Tiene buenas relaciones con sus jefes, compañeros y/o visitantes, y responde favorablemente a los cambios organizacionales
Muy Bueno (Mb) 71-89	Tiene muy buenas relaciones con sus jefes, compañeros y/o visitante. Mantiene una mentalidad abierta a nuevos sistemas y métodos de trabajo
Excepcional (E) 90-100	Desarrolla un trabajo de alta armonía con jefes, compañeros y/o visitante. Siempre en disposición en prestar colaboración a todos sin que sea solicitado, Identifica las necesidades y hace adaptaciones en su trabajo.

Escala:	Creatividad
Insuficiente (I) De 0-25	Se adapta muy despacio. No se observa flexibilidad en tareas imprevistas en su puesto de trabajo
Mejorable (M) 26-50	Muestra alto potencial para desarrollar su creatividad produciendo algunas ideas que son fácilmente adaptados a los procedimientos de trabajo
Bueno (B) 51-70	Produce muchas ideas iniciativas que se adaptan a nuevos procedimientos de trabajo que requieren poca supervisión.
Muy Bueno (Mb) 71-89	Tiene capacidad para generar ideas para afrontar desafíos y que pueden adaptarse con mayor facilidad al entorno cambiante en que se desenvuelve la municipalidad
Excepcional (E) 90-100	Permanentemente muestra aptitudes para atender situaciones imprevistas en su puesto de trabajo, es altamente innovador para crear soluciones a problemas, es colaborador con los demás y con su aporte contribuye a que la municipalidad pueda ampliar su capacidad de visualizar otras ventajas o escenarios inimaginables.





V. PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS.

Pasos	Actividad	Responsable
1	Programación de la fecha a evaluar.	Alcalde Municipal y UMAP.
2	Preparación de formularios para evaluación.	UMAP o SETCAM.
3	Seleccionar la unidad que se evaluará.	Alcalde y UMAP
4	Comunicar por escrito el empleado que se evaluará, indicando fecha, hora y lugar.	Alcalde y UMAP
5	Aplicación de la evaluación.	Comisión Técnica de Evaluación del Desempeño o SETCAM/Por Delegación
6	Comunicación de calificaciones obtenidas al/a evaluado/a.	Alcalde y UMAP
7	Firma del/la evaluado/a y del jefe/a inmediato/a superior en el formulario.	Empleado/a y jefe/a Inmediato/a Superior.
8	Propuesta de acciones para mejorar su desempeño en el próximo período a evaluar.	Comisión Técnica de Evaluación del Desempeño
9	Archivo en el expediente correspondiente temporalmente.	UMAP o SETCAM.
10	Informe de resultados de evaluación al Corporación Municipal.	UMAP.
11	Análisis de resultados obtenido para toma de decisiones.	Alcalde Municipal.
12	Trasladar documentación a la administración.	UMAP.
13	Archivo de documentación en el expediente correspondiente.	UMAP y SETCAM.
14	Finalización del proceso de evaluación.	UMAP y SETCAM.

VI. RESULTADOS DE LA EVALUACIÓN.

La evaluación de desempeño permite:

1. Proporcionar una descripción exacta y confiable de la manera en que el servidor ejecuta las labores propias del puesto;
2. Descubrir las potencialidades y debilidades del servidor;
3. Implantar nuevas políticas de compensación;
4. Mejorar el desempeño;
5. Tomar decisiones de ascensos o de ubicación;
6. Determinar si existe la necesidad de volver a capacitar;
7. Detectar errores en el diseño del puesto; y,
8. Determinar si existen problemas personales que afecten al servidor en el desempeño del cargo.





La valoración deberá ser tomada en cuenta para:

1. Aprobar los períodos de prueba establecidos en los procesos selectivos;
2. Progresar en la carrera administrativa;
3. Acceder a la formación;
4. Conceder becas, comisiones de estudio y licencias;
5. Conseguir mejoras retributivas; y,
6. Aplicar medidas disciplinarias por incumplimiento de funciones propias del cargo.

El sistema de evaluación debe estar directamente relacionado con el puesto y ser práctico, objetivo y confiable. La evaluación periódica del desempeño de los servidores estará a cargo de la Comisión de Evaluación del Desempeño, en el caso que la municipalidad o entidad del sistema se reserve dicha función o, por la Secretaría Técnica de la Carrera Administrativa Municipal cuando aquellas se la deleguen.

En todo caso, los órganos de dichas instituciones deberán valorar anualmente el desempeño de cada servidor, a fin que quede constancia en su expediente personal de su evolución, aptitudes, conocimientos y habilidades.

A. Registro del Expediente Particular.

Las evaluaciones periódicas serán registradas en el expediente de cada empleado/a en el registro General de Personal Municipal. (Artículo 30 de la Ley de la Carrera Administrativa Municipal).

En la unidad administrativa donde se ubica el/la servidor/a (Departamento, División, Sección, etc.) deberá haber un expediente de la evaluación del desempeño, bajo la custodia y responsabilidad del/la respectivo/a jefe/a inmediato/a. Este expediente contendrá todos los documentos pertinentes al desempeño del/la servidor/a público (copia de la evaluación intermedia, notificaciones relacionadas con el desempeño, cartas de reconocimiento por el trabajo eficiente, llamadas de atención en procura de un mejor desempeño, etc.). Ningún acto o documento relacionado con el desempeño tendrá eficacia legal si el servidor/a no ha sido notificado/a oportunamente, por lo cual es necesario que el/la jefe/a inmediato/a registre adecuadamente dicha notificación.

B. Análisis de los Resultados

La Evaluación:

Es un proceso a cargo principalmente por el/la jefe/a inmediato/a. El/la superior a este último solo participará, ya sea en la evaluación intermedia o en la evaluación final, y cuando el/la empleado/a manifestará inconformidad en relación a lo ejecutado por el/la jefe/a inmediato/a.





Las evaluaciones del desempeño pueden ser de tipo cualitativas o cuantitativas para los/as empleados/as públicos/as y se definen de la manera siguiente:

1. Evaluación Cualitativa:

Se refiere al análisis efectuado a la calidad del trabajo desempeñado por el/la empleado/a público/a referente a sus tareas diarias. Este término se interrelaciona directamente con los conceptos de eficiencia y eficacia. Comúnmente está ligado a mediciones intangibles y que se perciben a través del grado de satisfacción del cliente que requiere el servicio de la municipalidad.

2. Evaluación Cuantitativa:

Es aquella que se refiere a métodos numéricos que reúnen información estructurada, estandarizada. En esta se pueden observar indicadores que reflejan mediante datos más exactos (numéricos) la evaluación arrojada en el desarrollo de las actividades. Por ejemplo, si existe una ponderación por las actividades realizadas en un período determinado (6 meses) se puede denotar con valores enteros o porcentuales (Ejemplo: Alcanzó el 100% de efectividad en su tarea asignada).

La Revisión:

El empleado/a podrá solicitar la revisión de la evaluación cuando lo crea oportuno de acuerdo a inconformidad. El Título IX de La Ley de la Carrera Administrativa Municipal (Ley-CAM), nos hace mención de las reclamaciones y Prescripción de las acciones, y expresa que los recursos que proceden contra las resoluciones y actos administrativos que impongan medidas disciplinarias con motivo de infracciones, cabrán los recursos de reposición y apelación. (Art. 68 Ley-CAM).

La vía de resolución de conflictos será primero por la vía extrajudicial por medio de la Secretaría Técnica de la Carrera Administrativa Municipal. (Art. 69 Ley-CAM. Agotada esta vía, siempre y cuando la resolución administrativa sea firme, procederán los recursos establecidos en la Ley de lo Contencioso Administrativo. (Art. 70 Ley-CAM)

El resultado de la evaluación del desempeño deberá tenerse en cuenta, entre otros aspectos, para:

- La progresión en la Carrera Administrativa Municipal, tal y como lo menciona el Art. 33 Inciso 2 de la Ley-CAM cuando nos dice que estará basada en la educación y experiencia adquirida por el desempeño de puestos, en la antigüedad y en la evaluación del desempeño.
- Remoción del puesto. Art.35 de la Ley-CAM, por falta de capacidad para su desempeño manifestada por rendimiento insuficiente, que impida realizar con eficacia de funciones atribuidas al puesto.
- Provisión de Puestos por el Procedimiento de Libre Designación Art. 36 de la Ley-CAM, los cuales se adjudican tras la valoración de los méritos alegados por el candidato en relación con los requisitos exigidos para su desempeño y aquellos otros que se consideren necesarios por parte del Alcalde del Municipio.





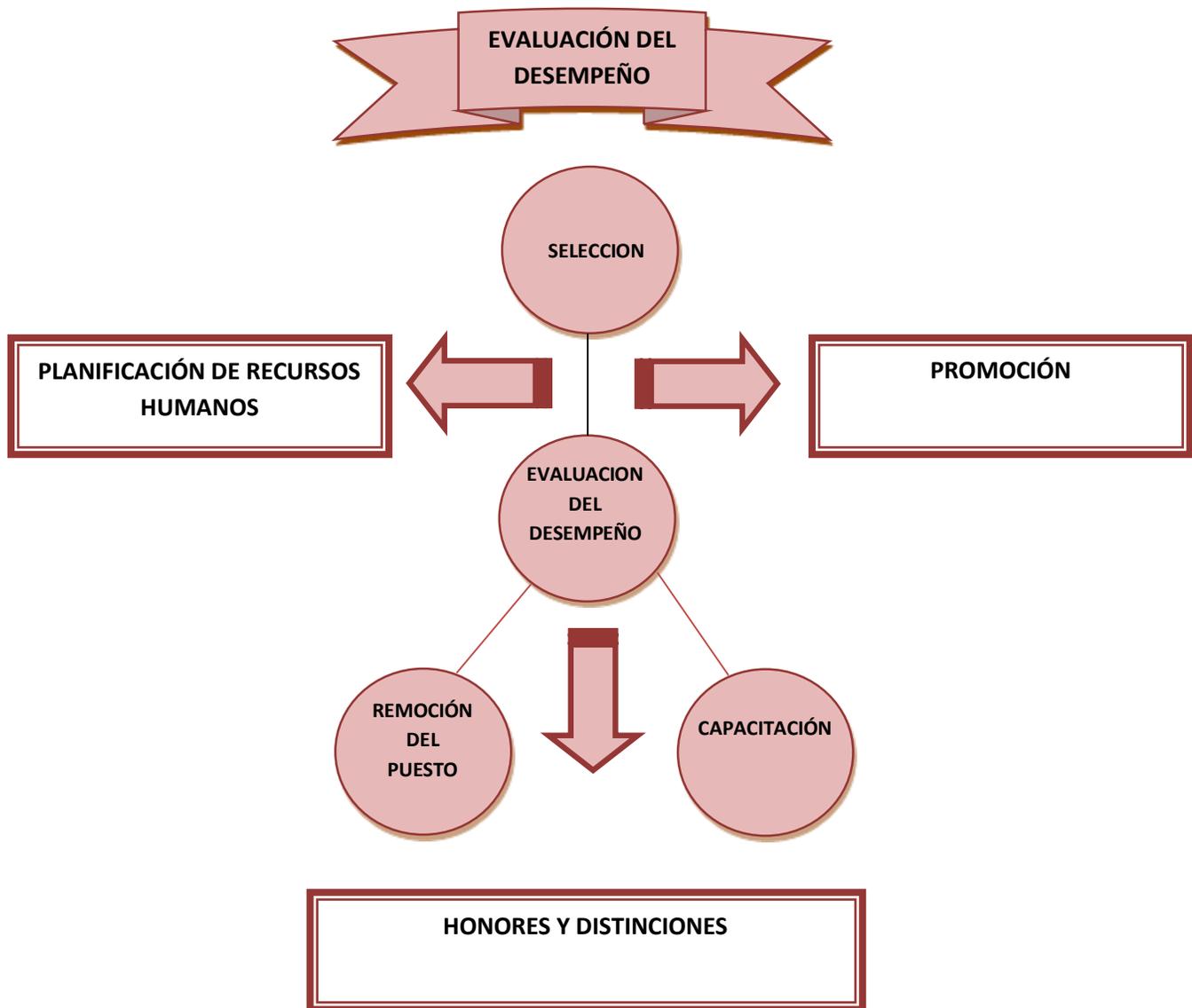
- Nombramiento y Cancelación de Puestos de Libre Designación. Art.37 de Ley-CAM.
- Movilidad Interna o Traslado. Art.38 Ley-CAM.
- Honores y Distinciones. Art.49 Ley de la Ley-CAM. Las Municipalidades y demás entes adscritos al sistema otorgarán a su personal, con base a reglamentos especiales, reconocimientos públicos y distinciones en premio a sus iniciativas y méritos en el desempeño de sus deberes profesionales, con la finalidad de incentivar el servicio eficiente y la ética profesional en el desempeño.
- Planificar la capacitación y Profesionalización. Art. 4 No. 14 Ley Ley-CAM.
- Determinar la permanencia en el servicio Art. 30 Ley-CAM. “Concluido el proceso selectivo y el curso o periodo de prueba, el cual no podrá exceder de dos meses, los aspirantes que lo aprueben serán nombrados en forma permanente por el Alcalde Municipal o por la autoridad nominadora de la entidad que corresponda. Los nombramientos deberán comunicarse a la Secretaría Técnica de la Carrera Administrativa Municipal a efecto de su inclusión en el Registro General de Personal Municipal.”
- Otorgar comisión para desempeñar empleos de libre nombramiento y remoción o de período. Además de los usos señalados en la Ley, la evaluación del desempeño laboral de los servidores debe tenerse en cuenta como indicador de gestión, para revisar o modificar los Manuales de Clasificación de Puestos y Salarios, para diseñar o reorientar planes, programas y proyectos del área o de la Municipalidad, para validar procesos de selección de personal y de formación y capacitación, para tomar acciones de mejoramiento del desempeño personal e institucional y para adoptar planes y programas de bienestar e incentivos para los servidores.
- Evaluar la responsabilidad del diligente cumplimiento de las funciones y tareas designadas y de la buena gestión de los servicios. Sobre las responsabilidades nos habla la Ley-CAM en el Título VIII, y en su Art. 57 nos establece que el personal al servicio de las Municipalidades será responsable del diligente cumplimiento de las funciones y tareas que tenga asignadas y de la buena gestión de los servicios que tenga encomendados de acuerdo con lo dispuesto en esta Ley, procurando resolver por propia iniciativa las dificultades que encuentre en el ejercicio de su función, sin perjuicio de la responsabilidad de sus superiores jerárquicos. Y que todo acto que ejecuten fuera de la Ley es nulo e implica responsabilidad no estando obligado el personal al servicio de las Municipalidades a cumplir órdenes ilegales o que supongan la comisión de un delito. Es por eso que dicha ley desarrolló el Régimen disciplinario del Personal estableciéndose en el art. 61, las sanciones que pueden imponerse a los servidores, las cuales son:
 - Separación del servicio;
 - Suspensión de empleo y de sueldo por un periodo de hasta seis meses de duración;
 - Descenso de categoría;
 - Cambio forzoso de puesto de trabajo; y,
 - Amonestación.





En la unidad administrativa donde se ubica el servidor (Departamento, División, Sección, etc.) deberá haber un expediente de la evaluación del desempeño, bajo la custodia y responsabilidad del respectivo jefe (a) inmediato. Este expediente contendrá todos los documentos pertinentes al desempeño del servidor (copia de la evaluación intermedia, notificaciones relacionadas con el desempeño, cartas de encomio por el trabajo eficiente, llamadas de atención en procura de un mejor desempeño, sanciones disciplinarias, etc.). Ningún acto o documento relacionado con el desempeño tendrá eficacia legal si el servidor no ha sido notificado oportunamente, por lo cual es necesario que el jefe inmediato registre adecuadamente dicha notificación.

Gráfico de los Resultados de la Evaluación del Desempeño.





VII. ANEXOS.

1. Plan de Gestión

Plan de Gestión del Desempeño para el Periodo _____

Designar el Cargo

1. Ejecutivo ()

2. Técnico ()

Datos del Evaluado (A)

Denominación del Puesto _____

Fecha de acceso al Puesto _____

Denominación del puesto superior _____

Datos del Evaluador (A)

Nombre y Apellido _____

Denominación del Puesto _____





2. Información del Puesto

INFORMACIÓN DEL PUESTO

En este apartado se han de describir cuales son las finalidades principales del puesto de trabajo que esta evaluado. Es decir, cuáles son las responsabilidades de la persona que ocupa el puesto y cuáles son los resultados a conseguir

Finalidades del Puesto

1.-

2.-

3.-

4.-

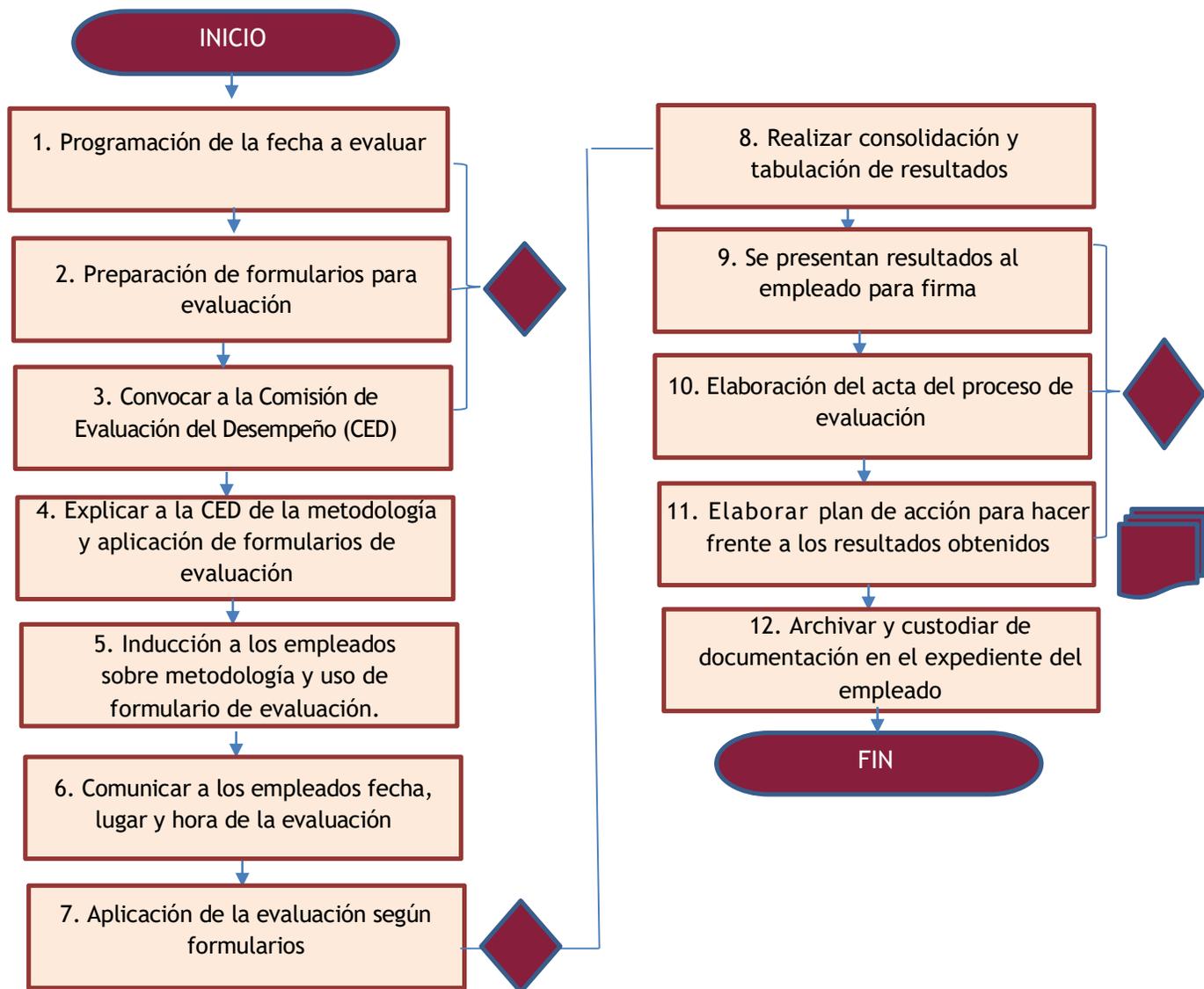
En este apartado se fijan cuáles son los objetivos fijados para el año a evaluar, la ponderación correspondiente a cada uno de ellos, el criterio de medida, el nivel de cumplimiento que se determine y el resultado final entendido como cuál ha sido el grado de consecución para cada objetivo.

NO OLVIDAR QUE LA SUMA DE PONDERACIÓN DEBE SER 100%





3. Diagrama resumen del proceso de evaluación.





4. Aplicación del MARCI y el PCI-TSC/150-00: Principio Gestión de Talento Humano con Base en las Competencias Profesionales

La municipalidad aplica como instrumento de control interno los componentes, principios y normas de control interno del Marco Rector de Control Interno Institucional de los Recursos Públicos (MARCI) a través de la guía adecuada a la municipalidad en donde el principio de control interno: PCI-TSC/150-00: Gestión de Talento Humano con base en las competencias profesionales, establece conceptualmente lo siguiente:

La competencia profesional es el conjunto de conocimientos y capacidades comprobables de un servidor público para llevar a cabo sus responsabilidades asignadas. De la competencia de los servidores públicos depende, el funcionamiento de los sistemas y procesos establecidos para el logro de los objetivos institucionales, producción de bienes y la prestación de los servicios de calidad a la ciudadanía

De conformidad al MARCI, el principio PCI-TSC/150-00 se vincula al presente manual de Evaluación del Desempeño, y lo que de este se derive, la aplicación de las Normas de Control Interno y/o adecuación de sus formularios de apoyo, estas normas son las siguientes:

a) NCI-TSC/152-01 Plan de necesidades de personal

La planificación de las necesidades de personal se elaborará sobre la base de un diagnóstico efectuado con la información estadística que mantendrá el departamento de recursos humanos, considerando, además, el plan estratégico institucional, los planes operativos anuales, los programas y proyectos.

b) NCI-TSC/152-01 Plan de necesidades de personal

La planificación de las necesidades de personal se elaborará sobre la base de un diagnóstico efectuado con la información estadística que mantendrá el departamento de recursos humanos, considerando, además, el plan estratégico institucional, los planes operativos anuales, los programas y proyectos.

c) NCI-TSC/152-02 Establecimiento de perfiles de los puestos

La municipalidad deberá contar con un manual de perfiles de puestos que describa las funciones, actividades, tareas, la autoridad y responsabilidades de cada puesto, así como las competencias y otros requisitos de todos los puestos de la estructura organizativa institucional, cumpliendo con las disposiciones legales aplicables. El documento deberá ser revisado y actualizado periódicamente y servirá de base para los procesos de reclutamiento, selección y evaluación del personal. La estructura de salarios estará conformada por la retribución que le corresponda a las categorías, clases o puestos, según la complejidad y naturaleza de las atribuciones y responsabilidades; esta retribución se establecerá en cumplimiento de lo que disponga la normativa general y las disposiciones aplicables.

d) NCI-TSC/152-05 Control de asistencia y permanencia

El AM con la asistencia de los jefes de departamentos, establecerá mecanismos de control de la asistencia del personal, teniendo presente el costo de su implementación. El control de la permanencia en sus puestos de trabajo estará a cargo de los superiores inmediatos, quienes deben promover la ética y rendimiento del personal a su cargo, con su ejemplo.





La unidad respectiva mantendrá datos estadísticos de la asistencia y permanencia del personal, y comunicará esta información a las instancias pertinentes para la toma de decisiones que correspondan.

e) NCI-TSC/I52-06 Evaluación del desempeño, retención, promoción y sanción

El trabajo de los servidores públicos deberá ser evaluado periódicamente respecto de su conducta ética, rendimiento y productividad de acuerdo con los criterios de evaluación previamente establecidos para cada cargo. Los resultados de la evaluación de desempeño servirán de base para la identificación de las necesidades de capacitación o entrenamiento del personal, promoción, reubicación u otras decisiones, para mejorar la productividad y el ambiente laboral. (ver formularios MARCI: No 16: Evaluación de Objetivos pg. 40; MARCI No 17 Evaluación de competencias pg. 41; MARCI 18 Consolidación de la Evaluación del Desempeño pg.42.

f) NCI-TSC/I52-07 Capacitación del personal

El AM y los jefes de departamentos promoverán en forma continua y progresiva la capacitación, entrenamiento y desarrollo profesional de los servidores públicos de todos los niveles de la entidad, a fin de actualizar sus conocimientos, obtener un mayor rendimiento y elevar la calidad de su trabajo.

g) NCI-TSC/I52-08 Desvinculación del personal

La CM, AM y los jefes de departamentos, considerando la correspondiente asesoría especializada en la materia, deben cumplir las normas legales aplicables a la desvinculación del personal para que este proceso se realice dentro de un ambiente laboral apropiado, evitando que las instituciones incurran en costos innecesarios que afectan sus presupuestos por pagos de indemnizaciones o reintegros a los puestos de trabajo, por no seguir el debido proceso.

La aplicación efectiva de las acciones de repetición, que consiste en la acción civil de carácter patrimonial que deberá ejercerse en contra del servidor o exservidor públicos que, como consecuencia de su conducta por acción u omisión, el Estado haya sido condenado al pago de una indemnización; es una de las formas de recuperar los recursos pagados por desvinculaciones que no cumplen el debido proceso.

h) NCI-TSC/I52-09 Expedientes completos del personal

La unidad responsable de la administración del talento humano deberá tener información actualizada sobre la conformación del personal de la entidad respecto a: el número, formación profesional, remuneraciones, años de servicios, fechas de vacaciones, promociones, sanciones, retiro, y otros datos. Con base en esta información, se debe elaborar estadísticas para la toma de decisiones y la planificación ordenada para la sucesión de servidores públicos claves.

Los expedientes del personal deben estar ordenados y actualizados de acuerdo con las normas establecidas, y preferiblemente digitalizados, al alcance de las autoridades y personal autorizado. La custodia y restricciones de los accesos deben estar determinadas formalmente.





5. Formulario para la evaluación de objetivos.

EVALUACIÓN DE OBJETIVOS

FORMULARIO MARCI 16

I. INFORMACIÓN GENERAL					
Nombre del servidor:					
Cargo del evaluado:					
Título o profesión del evaluado:					
Nombre completo del jefe inmediato - evaluador:					
Denominación del puesto del evaluador:					
Período de evaluación (dd/mm/aa)		Desde:		Hasta:	
II. ESCALA DE CALIFICACIÓN					
Debajo de la columna calificación escriba la valor que corresponda según la siguiente escala:					
Excepcional : equivalente a 90-100					
Muy bueno: equivalente a 71-89					
Bueno: equivalente a 51-70					
Mejorable: equivalente a 26-50					
Insuficiente: equivalente a 0-25					
III. EVALUACIÓN DE OBJETIVOS					
	(1) OBJETIVOS	(2) PORCENTAJE DE PONDERACIÓN	(3) MEDIO DE VERIFICACIÓN	(4) CALIFICACIÓN	(5) TOTAL
No.	(Colocar los objetivos establecidos para cada cargo)	(Asignar un porcentaje a cada objetivo cuyo total debe ser 100%)	(Detallar el o los documentos que evidencian el cumplimiento del objetivo)	(Escribir la calificación de acuerdo a la escala establecida)	(Resultado de multiplicar la columna (4) calificación por la columna (2) ponderación. Este resultado se consolidará con la evaluación de competencias)
1					
2					
3					
4					
5					
Total general		100%			
IV. ACEPTACIÓN DE RESULTADOS					
En caso de que el servidor público no esté conforme con la calificación, escribirá ese criterio en este espacio y se trasladará a la comisión, caso contrario se entenderá como aceptado el resultado con la firma del servidor público.					
Servidor público evaluado:			Jefe inmediato evaluador:		
Firma:			Firma:		
Fecha:			Fecha:		





6. Formulario para la evaluación del Competencias

EVALUACIÓN DE COMPETENCIAS

FORMULARIO MARCI 17

I. INFORMACIÓN GENERAL				
Nombre del servidor:				
Cargo del evaluado:				
Título o profesión del evaluado:				
Nombre completo del jefe inmediato - evaluador:				
Denominación del puesto del evaluador:				
Período de evaluación (dd/mm/aa)		Desde:		
		Hasta:		
II. ESCALA DE CALIFICACIÓN				
Debajo de la columna calificación escriba el valor que corresponda según la siguiente escala:				
Excelente: equivalente a 90-100		Bueno: equivalente a 51-70		Inaceptable: equivalente a 0-25
Muy bueno: equivalente a 71-89		Malo: equivalente a 26-50		
III. EVALUACIÓN DE COMPETENCIAS				
(Estas competencias tendrán relación con lo establecido para el cargo en el manual de puestos)				
Tipo	No.	Competencias	Calificación (Escribir la calificación de acuerdo a la escala)	Total
Competencias funcionales	1	Planificación y organización		
	2	Calidad de servicio		
	3	Conocimiento del trabajo		
	4	Responsabilidad		
Total Competencias funcionales		(El resultado total de la competencia funcionales se obtiene de la sumatoria dividido para el número de variables que en el ejemplo son 4)		
Competencias comportamentales	1	Liderazgo (Capacidad de análisis, Motivación del personal, Habilidad en la toma de decisiones)		
	2	Obtención de resultados y adecuado uso de los recursos		
	3	Iniciativa		
	4	Actitud hacia el trabajo en equipo		
	5	Actitud respecto al trabajo y relaciones interpersonales		
Total Competencias comportamentales		(El resultado total de la competencia comportamentales se obtiene de la sumatoria dividido para el número de variables que en el ejemplo son 5)		
Competencias conductuales	1	Liderazgo (Capacidad de análisis, Motivación del personal, Habilidad en la toma de decisiones)		
	2	Obtención de resultados y adecuado uso de los recursos		
	3	Iniciativa		
	4	Actitud hacia el trabajo en equipo		
	5	Actitud respecto al trabajo y relaciones interpersonales		
Total competencias conductuales		(El resultado total de la competencia conductuales se obtiene de la sumatoria dividido para el número de variables que en el ejemplo son 5)		
Total		(El resultado final se obtiene de la sumatoria de los totales de las competencias funcionales, comportamentales y conductuales dividido para tres)		
IV. DECISIONES CON BASE EN LOS RESULTADOS				
De acuerdo a la calificación obtenida se deberá considerar planes de mejora del servidor público, entre ellos, las capacitaciones, supervisión, reubicación, desvincula de acuerdo a las normas aplicables.				
V. ACEPTACIÓN DE RESULTADOS				
En caso de que el servidor público no esté conforme con la calificación, escribirá ese criterio en este espacio y se trasladará a la comisión, caso contrario se entenderá como aceptado el resultado con la firma del servidor.				
Servidor público evaluado:			Jefe inmediato evaluador:	
Firma:			Firma:	
Fecha:			Fecha:	





7. Formulario consolidación de la evaluación del desempeño

CONSOLIDACIÓN DE LA EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO

FORMULARIO MARCI 18

PERIODO DE EVALUACIÓN: (dd/mm/aa)		Desde:	Hasta:			
I. ESCALA DE EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO						
La escala de la evaluación del desempeño es la siguientes: Excelente: equivalente a 90-100 Muy bueno: equivalente a 71-89 Bueno: equivalente a 51-70 Malo: equivalente a 26-50 Inaceptable: equivalente a 0-25						
II. RESULTADO DE LA EVALUACION DEL DESEMPEÑO						
No.	(1) NOMBRES Y APELLIDOS	(2) CARGO	(3) UNIDAD ADMINISTRATIVA	(4) RESULTADO DE EVALUACIÓN DE OBJETIVOS	(5) RESULTADOS DE EVALUACIÓN DE COMPETENCIAS	(6) TOTAL (sumatoria de los totales de las competencias y objetivos dividido para dos)
1						
2						
3						
4						
5						
6						
PROMEDIO TOTAL						
III. DECISIÓN CON BASE EN LOS RESULTADOS						
De acuerdo a la calificación promedio obtenida la comisión evaluadora recomendará políticas y otras disposiciones para mejorar la gestión del talento humano.						
Lugar y fecha:						
Comisión evaluadora:						

Elaborado por: Iliana Rosa; Jefa de RRHH	Revisado por: Sandra Guerra, Gerente Municipal	Aprobado por: Lisandro Mauricio Arias Aquino, Alcalde Municipal
Firma:	Firma:	Firma:
Fecha:	Fecha:	Fecha:





8. Acta de Resultados Finales

ACTA DE RESULTADOS FINALES

(NIVEL TECNICO)

Nombre del Empleado:		Periodo Evaluado:	
Nombre del Evaluador:		Fecha de Ingreso:	
Puesto:		Fecha de Evaluación:	
Unidad		Puntaje de Evaluación:	

Con base a la evaluación realizada el empleado tiene una calificación de:

Excelente () Muy Bueno () Bueno () Mejorable ()

Insuficiente ()

Calificación final de la evaluación de Objetivos: _____

Calificación final de la evaluación de Competencias: _____

Calificación final de ambas evaluaciones: _____

La evaluación final se obtiene sumando la nota final de los objetivos con la nota final de las competencias y el resultado lo dividimos entre dos.

Comentarios:

Firma del/Evaluado/a

Firma Jefe/a Inmediato/a Superior

Fecha: _____





9. Comunicación de la Calificación Al/la Evaluado/a

COMUNICACIÓN DE RESULTADOS FINALES

Hago constar que he leído la presente evaluación y calificación del desempeño y me doy por enterado/a del contenido de la misma.

Comentarios:

Firma del Evaluado/a

Fecha

Acciones Acordadas con el/la Empleado/a para Mejorar su Desempeño en el Próximo Periodo a Evaluar u Otra Observaciones

Firma del Evaluado/a

Fecha





Registro de Incidentes Críticos de Desempeño para el Recurso Humano

Nombre del/la Empleado/a: _____

Puesto que ocupa: _____

Nombre del/la Jefe/a Inmediato/a: _____

Puesto que ocupa: _____

