



MANUAL DE PROCEDIMIENTO

Código:
DIACO-RH-PR-02

Versión: 05

EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO

Hoja: 1 de 11

Sistema de Gestión de la Calidad

EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO

DIACO-RH-PR-02

Versión 05


Aprobado por:	Cargo:	Fecha	Firma
Lic. Vicente Ernesto Chávez Campos	Director Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor	18/01/2024	<i>Lic. Vicente Ernesto Chávez Campos</i> DIRECTOR Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor-DIACO- Ministerio de Economía

Revisado por:	Cargo:	Fecha	Firma
Lic. Edy Manuel López Ramírez	Encargado Gestión de Calidad	18/01/2024	<i>[Firma]</i>
Licda. Ana Carina Centeno Cabrera	Asistente Gestión de Calidad	18/01/2024	<i>[Firma]</i>

Elaborado por:	Cargo:	Fecha	Firma
Sr. Eddy Ardón Peralta	Jefe Departamento de Recursos Humanos	18/01/2024	<i>Eddy Armando Ardón Peralta</i> Jefe del Departamento de Recursos Humanos Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor-DIACO- Ministerio de Economía


Documentado por:	Cargo:	Fecha	Firma
Licda. Ana Carina Centeno Cabrera	Documentadora del Sistema de Gestión de Calidad	18/01/2024	<i>[Firma]</i>

Rige a partir de: 01 de febrero de 2024

	MANUAL DE PROCEDIMIENTO	Código: DIACO-RH-PR-02 Versión: 05
	EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO	Hoja: 2 de 11

INDICE

1	OBJETIVO.....	3
2	ALCANCE.....	3
3	DEFINICIONES.....	3
4	DISPOSICIONES GENERALES:.....	4
5	RESPONSABILIDADES:.....	8
6	PROCEDIMIENTO.....	8
7	FLUJOGRAMA:.....	10
8	REGISTROS:.....	11
9	ANEXOS:.....	11

	MANUAL DE PROCEDIMIENTO	Código: DIACO-RH-PR-02 Versión: 05
	EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO	Hoja: 3 de 11

1 OBJETIVO

Medir el desempeño laboral del personal de DIACO en su puesto de trabajo y de manera general en la Institución y sobre esa base establecer el nivel de su contribución a los objetivos de la misma.

Establecer un sistema de administración de recursos humanos, que integre el desempeño del personal y logre la concientización e identificación del personal de la institución con sus metas, a fin de obtener un incremento en la eficiencia y productividad laboral

2 ALCANCE

Es aplicable al personal que ocupa Dirección, Jefes, técnicos y operativos que son responsables de los procesos del Sistema de Gestión de la Calidad (SGC).

3 DEFINICIONES

3.1 Evaluación Del Desempeño: Es un proceso sistemático y periódico de estimación cuantitativa y cualitativa del grado de eficacia con el que las personas llevan a cabo las actividades y responsabilidades de los puestos que desarrollan.


3.2 Desempeño: Indica el grado de cumplimiento de las funciones (responsabilidades y autoridad) establecidas en el "Manual de Funciones".

3.3 Indicadores: Son los que permiten cuantificar los resultados.

3.4 Plan De Mejora: Documento donde se consignan las actividades y medidas para mejorar los aspectos puestos de manifiesto en un proceso.

3.5 Fortalezas: Áreas de identificación y análisis en las etapas de planificación estratégica las cuales describen el entorno que influye a una organización.

3.6 Debilidades: Son aquellas que le impiden a la Institución seleccionar e implementar estrategias que le permitan desarrollar su misión.

	MANUAL DE PROCEDIMIENTO	Código: DIACO-RH-PR-02 Versión: 05
	EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO	Hoja: 4 de 11


3.7 Periodicidad: Tiempo en el cual se ejecutará la Evaluación del Desempeño.

3.8 Competencia: Es la habilidad demostrada para aplicar conocimientos y aptitudes Normalmente se conoce como el conjunto de características y cualidades requeridas para la ejecución de tareas específicas las cuales comprenden los siguientes factores: Educación, experiencia, formación, y habilidades.

- **Educación:** Indica el nivel de enseñanza formal (Estudios básicos, técnicos, tecnológicos o profesionales) necesarios para el adecuado desempeño del cargo. Puede validarse con un nivel de educación más bajo que el requerido, más un tiempo mínimo de experiencia en el cargo o cargos similares, según lo que se establezca en el respectivo “Manual de Funciones”.
- **Experiencia:** Indica el tiempo mínimo en trabajos anteriores, que se considera necesario para que el ocupante del cargo logre un estándar de calidad y desempeño aceptables.
- **Formación específica o conocimientos adicionales:** Indica los conocimientos necesarios para que el ocupante del cargo pueda desarrollar adecuadamente sus funciones/responsabilidades.
- **Habilidades:** Indica las características o cualidades necesarias que requiere el ocupante del cargo para desarrollar las funciones responsabilidades y ejercer adecuadamente la autoridad establecida en su “Manual de Funciones”. Su aplicación normalmente se considera Competencia” y se clasifican como: Generales (aplicable a todos los cargos) o específicas.

4 DISPOSICIONES GENERALES:

El Jefe de Recursos Humanos enviará la evaluación de desempeño de forma editable a los jefes de los departamentos la segunda semana del mes de octubre de cada año, esta misma se realiza mediante la aplicación de un cuestionario denominado “Evaluación de Desempeño” en el cual se evalúan competencias, funciones asignadas al puesto, cumplimiento de objetivos, y la apreciación general del evaluado.

	MANUAL DE PROCEDIMIENTO	Código: DIACO-RH-PR-02 Versión: 05
	EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO	Hoja: 5 de 11

La evaluación de desempeño debe ser realizada por el jefe del departamento al personal a su cargo.

La evaluación del desempeño se ejecutará una vez al año en el mes de octubre el cual comprende del periodo del 01 octubre al 30 de septiembre, por lo que el jefe del departamento posterior a la evaluación deberá realizar el consolidado de los resultados y la entrega de estos al departamento de Recursos Humanos., la primera semana del mes siguiente (noviembre) en el formato Resultados de la Evaluación (DIACO-RH-FO-11), así mismo las evaluaciones debidamente firmadas por las partes de forma física y entrega de forma electrónica. Si dentro de la evaluación del desempeño hubiere personal con notas por debajo del 85%, el jefe del departamento deberá incluir las acciones que tomará para apoyar a su personal a subir su nota en el siguiente periodo de la evaluación del desempeño.


4.1 Procedimiento de Evaluación. La evaluación debe ser realizada conforme el procedimiento establecido de la siguiente manera:

El evaluador debe:

- Ser Objetivo e imparcial,
- No tener en cuenta factores personales,
- Comunicar a su personal los mecanismos de la evaluación del desempeño como un sistema objetivo y mediante este puedan conocer su desempeño y que conozcan que deben mejorar, de qué forma y con que ayuda pueden contar.
- Dar a conocer los resultados al personal evaluado, después de haber realizado la evaluación y firmar ambos la evaluación del desempeño.
- Proponer las acciones orientadas a mejorar el estándar del desempeño de su personal.

El Evaluado debe:

- Mantener una actitud positiva ya que se trata, fundamentalmente, de orientarle en la mejora.
- Expresar razonadamente los puntos en que tenga alguna discrepancia con el evaluador.

	MANUAL DE PROCEDIMIENTO	Código: DIACO-RH-PR-02 Versión: 05
	EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO	Hoja: 6 de 11


- Sacar conclusiones sobre la mejora en el desempeño de su puesto.
- Conocimiento de las expectativas de su jefe respecto a su desempeño.

4.2 Retroalimentación a Evaluador: El Jefe de Recursos Humanos, es el responsable de dar seguimiento a la evaluación, retroalimentando a los evaluadores sobre el método de evaluación, el diligenciamiento del formato, los temas a evaluar, los compromisos y la aplicación de los resultados de la evaluación.

4.3 Instrumentos de Evaluación. La evaluación debe ser realizada con los instrumentos establecidos por la Dirección.

4.4 Indicadores Específicos de Evaluación. El personal será evaluado en su desempeño, de acuerdo a las competencias, funciones asignadas al puesto cumplimiento de objetivos Institucionales y apreciación general del evaluado.

- **Orientación a Resultados:** Es la tendencia al logro de resultados, fijando metas desafiantes por encima de los estándares, mejorando y manteniendo altos niveles de rendimiento.
- **Orientación al Cliente Interno y Externo:** Deseo de ayudar o servir a los clientes, de comprender y satisfacer sus necesidades.
- **Trabajo en Equipo:** Capacidad de colaborar y cooperar con los demás, de formar parte de un grupo y trabajar juntos.
- **Transparencia:** Permitir que los demás entiendan claramente el mensaje que les estamos enviando.
- **Eficiencia/Liderazgo:** Capacidad de hacer las cosas bien.
- **Colaboración:** Implica aportar y compartir las experiencias e información con todos los miembros del equipo.
- **Iniciativa:** Es la cualidad que poseen algunas personas de poder por sí mismos iniciar algún proyecto, o buscar soluciones a alguna problemática.
- **Adaptabilidad al cambio:** Adaptarse a distintos contextos, situaciones, medios y personas rápida y adecuadamente.

	MANUAL DE PROCEDIMIENTO	Código: DIACO-RH-PR-02
	EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO	Versión: 05 Hoja: 7 de 11

- **Cumplimiento de los Objetivos Institucionales:** Implica buenas prácticas para definir y trabajar en metas de forma más organizada y efectiva y estrategias para cumplir objetivos.

- **Apreciación General del Evaluado:** Implica seguimiento, supervisión, de forma continua.

4.5 Envío de la Evaluación del Desempeño: El formato de evaluación de desempeño debe de ser enviado por el Jefe de Recursos Humanos a los Jefes de Departamento en archivo editable por medio electrónico.

4.6 Resultados de la Evaluación

- **Ponderación Específica de Indicadores de Evaluación:** Los indicadores definidos, tienen una ponderación con un mínimo de 1 y máximo de 4 puntos, para un total de cien (100) puntos.


- **Plazos de entrega:** Es responsabilidad del jefe de cada área enviar las evaluaciones de desempeño de su personal y los resultados ya consolidados la primera semana del mes de diciembre, a la Jefatura de Recursos Humanos por medio electrónico y de forma física.

- **Resultados:** La Jefatura de Recursos Humanos presentara informe general de los resultados consolidados de la Evaluación de Desempeño en el Formato de Resultados de Evaluación del Desempeño, dicha información va al proceso de Revisión y Planificación del SGC.

- **Personal Suspendido por IGSS:** Al momento de realizar la Evaluación de Desempeño en el caso de personal suspendido por el IGSS por un periodo mayor a 8 meses no se realizará dicha evaluación.

- **Personal con Programación de Periodo Vacacional y Licencias:** Si en la programación del periodo vacacional y licencias cae en las fechas establecidas, las evaluaciones deberán realizarse al personal previo al goce de su periodo vacacional o licencias solicitadas.

- **Personal por traslado a otro departamento.** Al momento de que surjan traslado de personal a otro departamento estos serán evaluados por el jefe actual a partir de los 3 meses de estabilidad en el nuevo departamento.

	MANUAL DE PROCEDIMIENTO	Código: DIACO-RH-PR-02
	EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO	Versión: 05 Hoja: 8 de 11

5 RESPONSABILIDADES:

5.1 Dirección, Sub-Dirección y Jefes de Departamento: Son responsables de aplicar la metodología y herramientas establecidas para realizar la evaluación de desempeño.

5.2 Director (a), Subdirectora (a) y Encargado de Gestión de Calidad: Analizan la información para la toma de acciones.

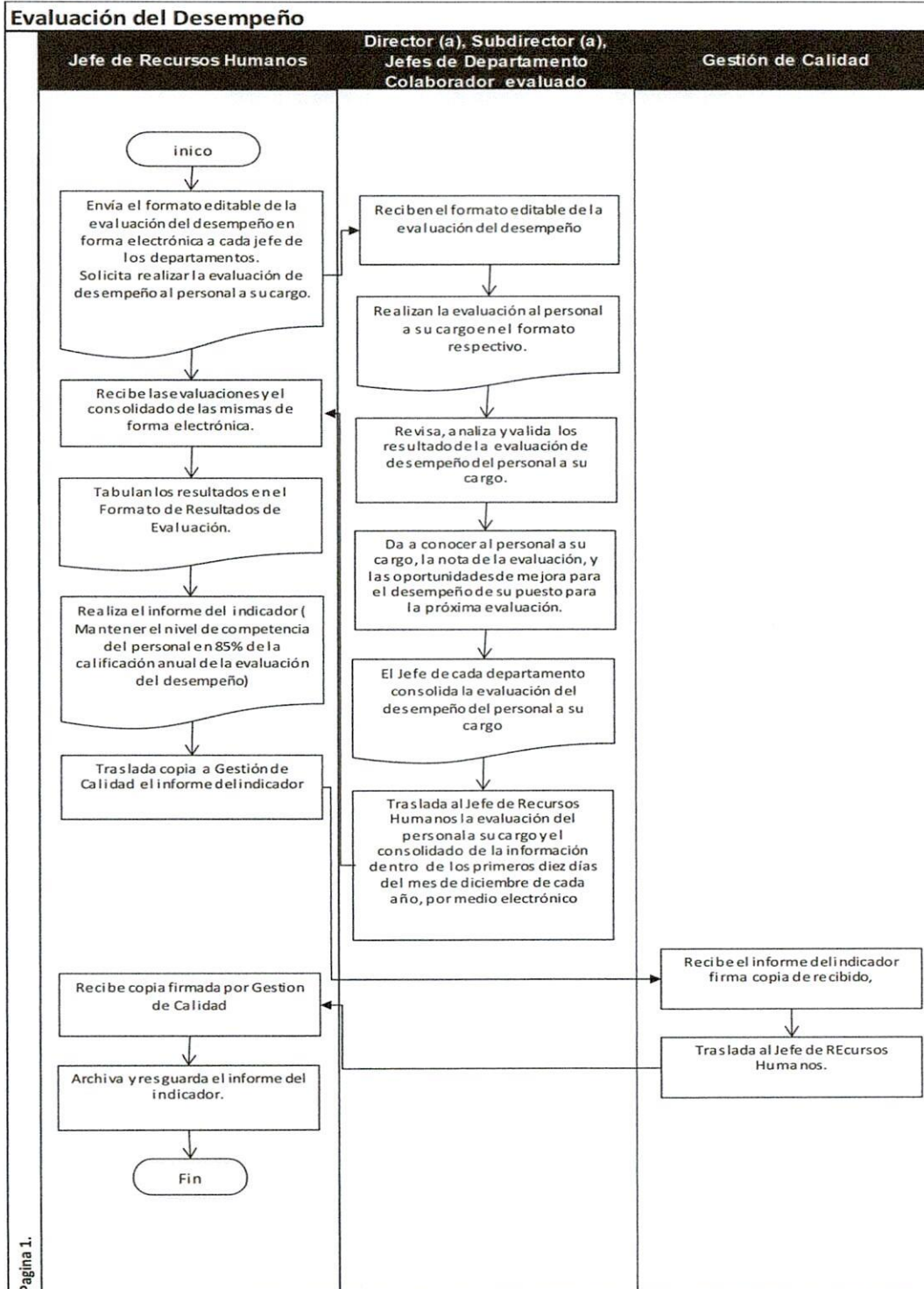
5.3 Jefe de Recursos Humanos: Es responsable de la consolidación de la información, elaboración y entrega del informe, así como el resguardo de la información documentada.


6 PROCEDIMIENTO

FASE	RESPONSABLE	DESCRIPCION	CONTROL
Envío de evaluación de desempeño	Jefe del Departamento de Recursos Humanos	<ul style="list-style-type: none"> Envía el formato editable de la evaluación del desempeño en forma electrónica a cada jefe de los departamentos. Solicita realizar la evaluación de desempeño al personal a su cargo. 	Medios de comunicación Evaluación del Desempeño (DIACO-RH-FO-10)
Realización de la Evaluación Validación de la información	Director (a), Subdirector (a), Jefes de Departamento Colaborador evaluado	<ul style="list-style-type: none"> Reciben el formato editable de la evaluación del desempeño Realizan la evaluación al personal a su cargo en el formato respectivo. Revisa, analiza y valida los resultados de la evaluación de desempeño del personal a su cargo. Da a conocer al personal a su cargo, la nota de la evaluación, y las oportunidades de mejora para el desempeño de su puesto para la próxima evaluación. 	Evaluación del Desempeño (DIACO-RH-FO-10)
Entrega de la evaluación de desempeño	Director (a), Subdirector (a), Jefes de Departamento	<ul style="list-style-type: none"> El Jefe de cada departamento consolida la evaluación del desempeño del personal a su cargo Traslada al Jefe de Recursos Humanos la evaluación del personal a su cargo y el consolidado de la información dentro de los primeros diez días del mes de diciembre de cada año, por medio electrónico y físico. 	Evaluación del Desempeño (DIACO-RH) Resultados de la Evaluación (DIACO-RH-FO-11)

<p>Consolidación de la información</p>	<p>Jefe del Departamento de Recursos Humanos</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Recibe las evaluaciones y el consolidado de las mismas de forma electrónica. • Tabulan los resultados en el Formato de Resultados de Evaluación. • Realiza el informe del indicador (Mantener el nivel de competencia del personal en 85% de la calificación anual de la evaluación del desempeño) • Traslada copia a Gestión de Calidad el informe del indicador. 	<p>Resultados de la Evaluación. (DIACO-RH-FO-11)</p> <p>Informe y Análisis de Indicadores. DIACO-RP-FO-02</p> <p>Leitz, y de forma electrónica</p>
	<p>Gestion de Calidad</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Recibe el informe del indicador firma copia de recibido, la cual será presentada en Revisión por la Dirección. • Traslada la copia firmada al Jefe de Recursos Humanos. 	<p>Informe y Análisis de Indicadores. DIACO-RP-FO-02</p>
	<p>Jefe del Departamento de Recursos Humanos</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Recibe copia firmada por Gestion de Calidad • Archiva y resguarda el informe del indicador. 	<p>Informe y Análisis de Indicadores. DIACO-RP-FO-02</p>

7 FLUJOGRAMA:



	MANUAL DE PROCEDIMIENTO	Código: DIACO-RH-PR-02 Versión: 05
	EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO	Hoja: 11 de 11

8 REGISTROS:

Título	Código	Versión
Evaluación del Desempeño	DIACO-RH-FO-10	03
Resultados de la Evaluación	DIACO-RH-FO-11	03
Informe y Análisis de Indicadores	DIACO-RP-FO-02	03

9 ANEXOS:

N/A