



**Academia Nacional  
de Seguridad Pública**

# INSTRUCTIVO PARA LA EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO 2021

**DEPARTAMENTO DE TALENTO  
HUMANO**

## PRESENTACIÓN.

**La evaluación del desempeño**, se define como el proceso por medio del cual se valora de forma **objetiva** el rendimiento laboral de un empleado/a para realizar sus actividades, involucra brindar retroalimentación al personal, referente a la forma en que cumple sus tareas y su comportamiento dentro de la Institución. Permite establecer una adecuada relación jefe-empleado, sobre la base de los resultados de la Institución. **El objetivo de la evaluación del desempeño** es conocer el rendimiento del empleado a través de una evaluación y de su comportamiento en relación a su puesto de trabajo, a fin de realizar acciones que fortalezcan el desarrollo y así fomentar la eficiencia individual e institucional.

La evaluación del desempeño de los empleados/as tiene su **base legal** en el cumplimiento de la “**Ley de la Corte de Cuentas de la República**, específicamente en las **Normas Técnicas de Control Interno, Sistema de Recursos Humanos en el Capítulo I, Art. 8**” de la Academia Nacional de Seguridad Pública.

Para evaluar el ejercicio fiscal 2021 se ha separado la evaluación del desempeño por tres grupos de puestos:

- Personal de Servicios.
- Personal de Jefaturas.
- Personal Administrativo.
- Personal Docente

## PERIODO DE APLICACIÓN.

**Periodo para aplicar la evaluación del desempeño:**

**La vigencia** para la aplicación de la presente evaluación, **será del 15 al 24 de noviembre 2021.**

La evaluación del desempeño 2021 consta de tres factores a evaluar, una parte es estandarizada para todo el personal, (calidad en el servicio) y dos específicas, una al desempeño comportamental del empleado, (diferente a cada tipo de puesto) y la última orientada a evaluar específicamente las funciones propias de cada empleado/a, a continuación, se muestran los factores de la evaluación del desempeño:

1. Calidad en el servicio.
2. Desempeño comportamental.
3. Resultados (funciones).

## PROCEDIMIENTO PARA APLICAR LA EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO:

1. El Departamento de Talento Humano, remitirá a través de correo institucional un archivo adjunto, con los formatos de evaluación del desempeño correspondiente al ejercicio fiscal 2021.

La parte superior del formato contiene la información general, como nombre del evaluado/ay evaluador/a, periodo a evaluar, cargo y ubicación. En esta parte completará la información de forma manual, solamente la fila de cargo (del empleado) contiene lista de cargos, activados con flecha de desplazamiento.

Formato de evaluación del desempeño Personal Administrativo's [Modo de compatibilidad] - Excel

Archivo Inicio Insertar Diseño de página Fórmulas Datos Revisar Vista Ayuda ¿Qué desea hacer?

Portapapeles Fuente Alineación Número Estilos Celdas Edición

Agregar encabezado

ACADEMIA NACIONAL DE SEGURIDAD PÚBLICA	
EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO BASADA EN RESULTADOS PARA PERSONAL ADMINISTRATIVO	
Nombre del evaluado (a):	Periodo a evaluar: enero-diciembre 2020
Nombre del evaluador (a):	
Cargo:	
Ubicación:	Auxiliar Colaborador Administrativo
Indicaciones: Para visualizar en la columna grado de selección, otorgue la puntuación automáticamente el total de puntos obtenidos (en el cuadro resumen de resultados) y construyendo el gráfico. Recuerde que la puntuación más alta está entre 3.5 y 4 y la más baja entre 0.0 y 1.0	
PUNTUACIÓN DE LOS GRADOS DE DOMINIO	

dominio y lista de sumando

Hoja1 Hoja2 Hoja3

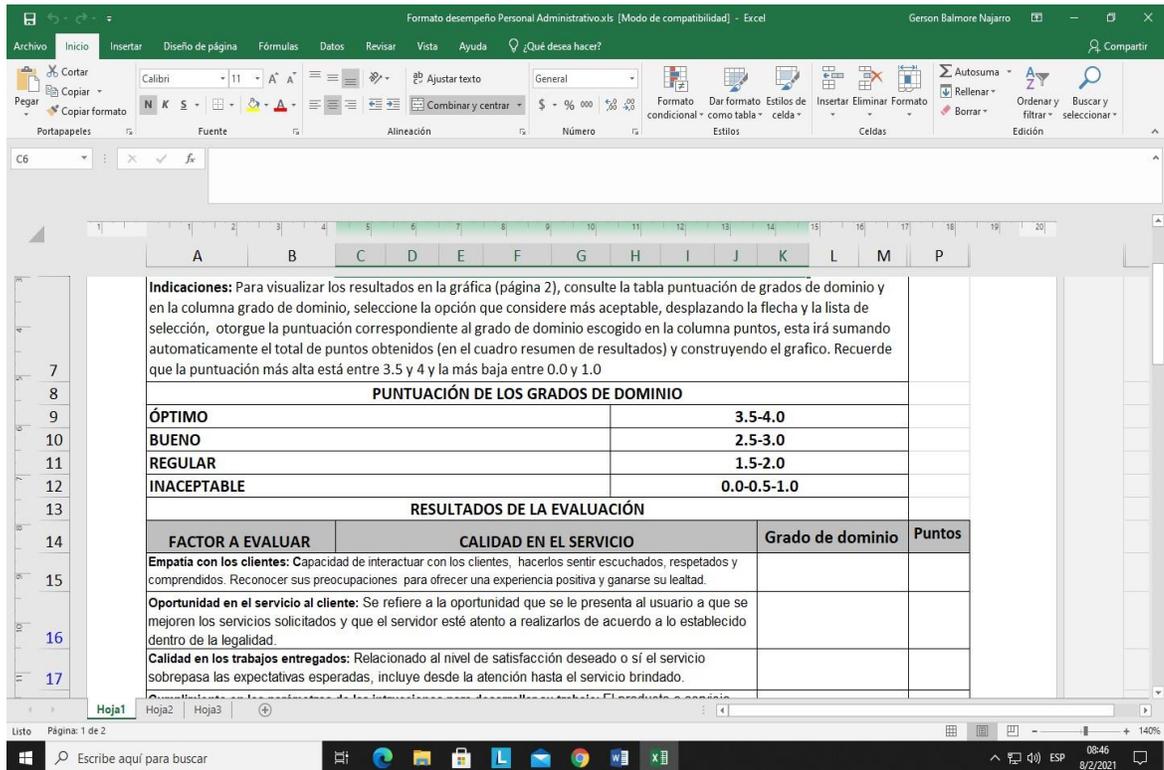
Lista Página: 1 de 2

Escribe aquí para buscar

08:38 2/2/2021

Imagen con fines ilustrativos.

2. La segunda parte de este formato, contiene un breve espacio de **indicaciones** con una breve descripción de como llenar el formulario y otra relacionado a la **puntuación de los grados de dominio**, que son los que elegirá según su apreciación al momento de evaluar.



- Para poder desarrollar la evaluación usted elegirá el grado de dominio que considere adecuado y su puntuación correspondiente, en cada factor a evaluar, desplazando la flecha en las columnas grado de dominio y puntos.

FACTOR A EVALUAR	CALIDAD EN EL SERVICIO	Grado de dominio	Puntos
<b>Empatía con los clientes:</b> Capacidad de interactuar con los clientes, hacerlos sentir escuchados, respetados y comprendidos. Reconocer sus preocupaciones para ofrecer una experiencia positiva y ganarse su lealtad.		OPTIMO	3.5
<b>Oportunidad en el servicio al cliente:</b> Se refiere a la oportunidad que se le presenta al usuario a que se mejoren los servicios solicitados y que el servidor esté atento a realizarlos de acuerdo a lo establecido dentro de la legalidad.			
<b>Calidad en los trabajos entregados:</b> Relacionado al nivel de satisfacción deseado o si el servicio sobrepasa las expectativas esperadas, incluye desde la atención hasta el servicio brindado.			
<b>Cumplimiento en los parámetros de las instrucciones para desarrollar su trabajo:</b> El producto o servicio final, satisface las demandas del solicitante y está realizado dentro de la normativa respectiva a su entorno.			
	Total de puntos		3.5
FACTOR A EVALUAR	DESEMPEÑO COMPORTAMENTAL	Grado de dominio	Puntos
<b>Iniciativa:</b> Es la predisposición a actuar proactivamente y a pensar no sólo en lo que hay que hacer en el futuro. Implica marcar el rumbo mediante acciones concretas, no sólo de palabras. Los niveles de actuación van desde concretar decisiones tomadas en el pasado hasta la búsqueda de nuevas oportunidades o soluciones de los problemas.			
<b>Innovación:</b> Capacidad para idear soluciones nuevas y diferentes dirigidas a resolver problemas o situaciones que se presentan en el propio puesto, la institución y/o los clientes, con el objeto de agregar valor a la institución.			

- El puntaje se irá sumando automáticamente, sumando un total por cada factor y un total general, que irán construyendo simultáneamente un gráfico que muestra la brecha entre los diferentes factores por cada empleado evaluado.
- Al finalizar la evaluación encontrará una tabla que muestra los resultados obtenidos y la escala de desempeño por factor y general del evaluado. Posteriormente y al estar de acuerdo con el/la evaluado/a, ambas partes deberán firmarla, al inicio de la segunda parte de la evaluación hay un cuadro de texto justo encima del gráfico, para que se anoten las observaciones que considere necesarias, estas observaciones **son relacionadas al desempeño del evaluado/a**.

## CONSIDERACIONES

- a. Es importante mencionar que solamente se enviará un formato de la evaluación, por lo que cada jefatura deberá descargarla en su computadora y al evaluar guardar la copia de cada empleado/a evaluado/a e imprimirlas. De ser posible imprima a dos caras, promoviendo el ahorro de papel.
- b. Otro aspecto importante de mencionar, es que el **factor a evaluar, Resultados (funciones) no lleva acciones descritas, aparecerá en blanco por lo que quedará a criterio de cada jefatura evaluar las cuatro (4) funciones más relevantes**, de sus colaboradores, basándose en las actividades realizadas o descritas en el perfil del puesto.
- c. Tome en cuenta al momento de evaluar, retroalimentar (feedback) las acciones de su colaborador en cada factor y explicarlo claramente y obtener resultados objetivos.
- d. Muy importante tomar en cuenta que para el ejercicio fiscal 2021 una parte del personal, estuvo en cuarentena y realizando tele trabajo y otra parte laborando por roles de forma presencial en la institución.

## EXCEPCIONES.

- El personal que tenga menos de dos (2) meses de estar en un puesto, debido a traslado o permuta u otra circunstancia, no podrá ser evaluado por su jefatura actual, sino por la jefatura anterior al movimiento. Lo mismo aplicará en los casos de que tengan una nueva jefatura y esta, tenga menos de dos (2) meses de haber asumido el puesto, el personal deberá ser evaluado por la jefatura anterior.
- En caso que la jefatura no le corresponda en relación al párrafo anterior, deberá notificar formalmente a la jefatura del Departamento de Talento Humano a través de memorando o correo electrónico dicha situación.