Defensoría del Pueblo

RESOLUCIÓN ADMINISTRATIVA N°048 -2014/DP

Lima, 22 DIC. 2014

Visto, el Memorando Nº 1036-2014-DP/OGDH mediante el cual se solicita la aprobación del Reglamento Especial de Calificaciones para la Evaluación del Desempeño de la Defensoría del Pueblo para el personal contratado bajo el Régimen Laboral de la Actividad Privada del Texto Único Ordenado del Decreto Legislativo Nº 728 – Ley de Productividad y Competitividad Laboral, aprobado por Decreto Supremo Nº 003-97-TR; y el Régimen Especial de Contratación Administrativa de Servicios – CAS, Régimen Laboral del Decreto Legislativo Nº 1057, propuesto por la Oficina de Gestión y Desarrollo Humano de la Defensoría del Pueblo; y,

CONSIDERANDO:

Que, de conformidad con los artículos 161º y 162º de la Constitución Política del Perú se aprobó la Ley Nº 26520, Ley Orgánica de la Defensoría del Pueblo, modificada por la Ley Nº 29882, y mediante Resolución Defensorial Nº 0012-2011/DP se aprobó su vigente Reglamento de Organización y Funciones;

Que, mediante Decreto Legislativo Nº 1023, se crea la Autoridad Nacional del Servicio Civil (en adelante SERVIR);

Que, mediante Decreto Legislativo Nº 1025 se aprobaron las normas de capacitación y rendimiento para el sector público;

Que, mediante Decreto Supremo Nº 009-2010-PCM se aprobó el Reglamento del Decreto Legislativo Nº 1025 sobre normas de Capacitación y Rendimiento para el Sector Público;

Que, el artículo 1º de la Ley Nº 30057, Ley del Servicio Civil (en adelante la LEY), tiene por objeto establecer un régimen único y exclusivo para las personas que prestan servicios en las entidades públicas del Estado, considerándose a aquellas personas que están encargadas de su gestión, del ejercicio de sus potestades y la prestación de servicios a cargo de éstas;

Que, asimismo, el artículo 19º de la LEY establece que la finalidad del proceso de evaluación es la gestión del rendimiento que comprende el proceso de evaluación de desempeño con el fin de estimular el buen rendimiento y el compromiso del servidor civil; asimismo, identifica y reconoce los aportes de los servidores quienes contribuyen con las metas institucionales y evidencia las necesidades requeridas por los servidores para mejorar el desempeño en sus puestos y de la entidad;

Que, conforme a lo dispuesto por el artículo 36º del Decreto Supremo Nº 040-2014-PCM, Reglamento General de la Ley Nº 30057, Ley del Servicio Civil, establece que las entidades pueden plantear metodologías, instrumentos o procedimientos alternativos a los que establezca SERVIR para la gestión del rendimiento o proponer adecuaciones de los mismos, de acuerdo a las características de la institución;

Que, asimismo, a través del Memorando Nº 1036-2014-DP/OGDH, la Oficina de Gestión y Desarrollo Humano de la Defensoría del Pueblo remite el proyecto de Reglamento Especial de Calificaciones para la Evaluación del Desempeño de la Defensoría del Pueblo para el personal contratado bajo el Régimen Laboral de la Actividad Privada bajo la competencia del Texto Único Ordenado del Decreto Legislativo Nº 728 – Ley de Productividad y Competitividad Laboral aprobado por Decreto Supremo Nº 003-97-TR y bajo el Régimen Especial de Contratación Administrativa de Servicios – CAS, régimen laboral del Decreto Legislativo Nº 1057;

Defensoría del Pueblo

Que, conforme a lo dispuesto por literal a) del artículo 29° del REGLAMENTO, la Oficina de Recursos Humanos aplica la metodología e instrumentos para la gestión del rendimiento, definidos por SERVIR o en su caso por la entidad, de acuerdo con los lineamientos establecidos;

Que, en consecuencia, es necesario aprobar los citados reglamentos especiales de calificaciones para la Evaluación del Desempeño de la Defensoría del Pueblo, propuesto por la Oficina de Gestión y Desarrollo Humano;

Con los visados de la Primera Adjuntía, de la Secretaría General y de las oficinas de Asesoría Jurídica y de Gestión y Desarrollo Humano de la Defensoría del Pueblo;

De acuerdo a lo dispuesto por el artículo 6° y los literales d) y n) del artículo 7° del Reglamento de Organización y Funciones de la Defensoría del Pueblo, aprobado por Resolución Defensorial N° 0012-2011/DP;

SE RESUELVE:

Artículo Primero.- APROBAR el Reglamento Especial de Calificaciones para la Evaluación del Desempeño de la Defensoría del Pueblo para el personal contratado bajo el Régimen Laboral de la Actividad Privada bajo la competencia del Texto Único Ordenado del Decreto Legislativo N° 728 – Ley de Productividad y Competitividad Laboralaprobado por Decreto Supremo N° 003-97-TR, el mismo que consta de diez (10) páginas, nueve (9) anexos y un (1) Formato de Perfil de Puesto que forman parte integrante de la resolución.

Artículo Segundo.- APROBAR el Reglamento Especial de Calificaciones para la Evaluación del Desempeño de la Defensoría del Pueblo para el personal contratado bajo el Régimen Especial de Contratación Administrativa de Servicios – CAS, régimen laboral del Decreto Legislativo N° 1057, el mismo que consta de diez (10) páginas, nueve (9) anexos y un (1) Formato de Perfil de Puesto que forman parte integrante de la presente resolución.

Artículo Tercero.- ENCARGAR a la Oficina de Tecnología de la Información y Telecomunicaciones de la Defensoría del Pueblo la publicación de la presente resolución y su anexo en el Portal Institucional de la Entidad.

Regístrese, comuníquese y publíquese.

EDUARDO VEGA LUNA
DEFENSOR DEL PUEBLO (e)

Defensoría del Pueblo

Reglamento Especial de Calificaciones

Evaluación del Desempeño

Decreto Legislativo N° 1057 Régimen Especial de Contratación Administrativa de Servicios – CAS

LIMA, 05 DE NOVIEMBRE DE 2014





REGLAMENTO ESPECIAL DE CALIFICACIONES

TÍTULO I

DISPOSICIONES GENERALES

Artículo 1°.- Este reglamento establece las normas especiales sobre la calificación del personal de **LA DEFENSORÍA** regulado por el régimen laboral del Decreto Legislativo N° 1057 Régimen Especial de Contratación Administrativa de Servicios - CAS.

Artículo 2°.- Corresponde a la Oficina de Gestión y Desarrollo Humano diseñar y a la Alta Dirección aprobar mediante resolución los modelos de hoja de vida, hoja de informes de evaluación, hoja de calificación y los instrumentos auxiliares del Sistema de Calificaciones. Estos instrumentos de calificación pueden ser aplicados mediante aplicativos informáticos o en físico.

Artículo 3°.- El periodo calificatorio comprende:

a) Doce (12) meses de desempeño laboral, desde el 01 de enero y hasta 31 de diciembre. La evaluación y calificación debe producirse dentro de los sesenta (60) días siguientes al vencimiento de dicho periodo.

b) La evaluación del desempeño al personal de nuevo ingreso, se realizará después de concluir el periodo de prueba (90 días). Dicha evaluación se realizará cada seis (06) meses y dentro del periodo de evaluación.

c) Al personal que viene laborando en la Entidad por más de un (01) año (al haberse prorrogado su contrato) la evaluación será anual.

d) La calificación solo considera la actividad desarrollada por el servidor durante el periodo respectivo.

Artículo 4°.- Cuando la Entidad en razón de sus particularidades deba realizar la evaluación del desempeño ordinaria anual en un periodo distinto, lo someterá al estudio y aprobación de la Comisión Especial de Evaluación de Desempeño y de la Oficina de Gestión y Desarrollo Humano. La última evaluación del desempeño ordinaria anual permanece en vigencia hasta que sea reemplazada por la siguiente evaluación.

Artículo 5°.- Los evaluadores deben actuar con responsabilidad, imparcialidad, objetividad y cabal conocimiento de las normas legales relativas al proceso calificatorio y de las previstas en el presente reglamento, al registrar cada uno de los conceptos y notas sobre los méritos o de deméritos del trabajador.

TÍTULO II

DE LA HOJA DE VIDA Y DE CALIFICACIÓN

Artículo 6°.- La hoja de vida y de calificación constituye elementos básicos de todo sistema de calificaciones. En la hoja de vida se anotarán todas las actuaciones del trabajador, ocurrido dentro del periodo calificatorio respectivo.

Las características básicas de los comportamientos que deben ser objeto de registro en la hoja de vida, son tanto positivo como negativo:

a) Pueden ser comportamientos reiterados, no extraordinarios pero si de impacto en el trabajo o en su equipo, que han sido observados en el curso de un periodo de tiempo.

DEFENSORÍA DEL PUEBLO · Oficina de Asesoría Jurídica

DEFENSORÍA DEL PUEBLO · JEFA (e) · Oficina de Gestión y Desarrollo Humano

b) Pueden ser comportamientos que se dieron en una oportunidad, y que tuvieron un impacto importante en el clima laboral de su grupo de trabajo, o en el resultado de ese trabajo.

Este documento es llevado por la Oficina de Gestión y Desarrollo Humano, a la que se deben enviar todas las anotaciones de mérito o de demérito que disponga el jefe directo del trabajador, para el registro correspondiente.

Artículo 7°.- Anotaciones de mérito o de demérito

a) El jefe directo debe notificar por escrito al trabajador acerca del contenido y circunstancias de la conducta que dio origen a la anotación, de mérito o de demérito, dentro del plazo de tres (03) días de ocurrida.

b) El trabajador, dentro de los cinco (05) días siguientes a la fecha de notificación, puede solicitar por escrito a su jefe directo que se deje sin efecto la anotación de demérito o que se deje constancia de las circunstancias atenuantes que concurran en cada caso. Copia del documento debe ser remitida a la Oficina de Gestión y Desarrollo Humano.

c) La orden de anotación de demérito del jefe directo, deberá emitirse dentro de los cinco (05) días siguientes al cumplimiento de los plazos antes mencionados.

d) En lo relativo al plazo para las anotaciones de mérito, una vez notificadas al trabajador de la ocurrencia del hecho positivo, pueden ser ordenadas hasta dentro de los cinco (05) días siguientes.

e) El trabajador puede solicitar a su jefe directo que se efectúen a su favor todas las anotaciones de mérito que a su juicio sean procedentes. Copia del documento debe ser remitida a la Oficina de Gestión y Desarrollo Humano.

TÍTULO III

LOS FACTORES Y SUBFACTORES DE CALIFICACIÓN

Artículo 7°.- Los factores y subfactores que se utilizaran en la evaluación del desempeño serán las siguientes:

	Factores		
	Rendimiento	**Condiciones Personales**	**Comportamiento del servidor público**
Subfactores	Cantidad de trabajo	Interés por el trabajo	Asistencia y puntualidad
	Calidad de trabajo	Trabajo en equipo	Permanencia
	Oportunidad	Iniciativa	Cumplimiento de normas e instrucciones
			Ética Pública

Artículo 8°.- Los trabajadores evaluados serán ubicados de acuerdo a su nota y calificación, siguiendo la valoración respectiva:

Nota	Calificación	Descripción
4	Personal Destacado	Frecuentemente su desempeño supera lo esperado
3	Personal Bueno	Algunas veces su desempeño supera lo esperado
2	Personal Regular	Algunas veces su desempeño está por debajo de lo esperado
1	Personal Deficiente	Frecuentemente su desempeño es inferior a lo esperado

Artículo 9°.- Tabla de coeficientes

Al momento de la evaluación, los jefes directos deberán utilizar la tabla de coeficientes, que es obligatoria para todos los evaluadores.

Niveles	Factor 1 Rendimiento	Factor 2 Condiciones Personales	Factor 3 Comportamiento del servidor público
Funcionarios/Directivos	4,0	3,5	2,5
Profesionales	4,0	3,5	2,5
Técnicos	4,0	3,0	3,0
Auxiliares	4,0	3,0	3,0

a) Las notas asignadas a los factores se multiplicarán por el coeficiente que se establece para cada uno de ellos, lo que dará el número de puntos de cada factor, y la suma de los mismos dará el puntaje final y la lista de calificación que corresponda al trabajador.

b) Tanto las notas asignadas a los factores como el puntaje resultante se expresarán hasta con dos decimales. En todo caso si el tercer decimal fuera igual o superior a cinco se subirá al decimal siguiente.

Artículo 10°.- Los trabajadores serán ubicados en la lista de calificación, acorde con el siguiente puntaje:

Puntaje final	Calificación
108.00 a 130.00 puntos	Personal Destacado
83.00 a 107.00 puntos	Personal Bueno
58.00 a 82.00 puntos	Personal Regular
33.00 a 57.00 puntos	Personal Deficiente

Artículo 11°.- Valoración de factores

a) Factor Rendimiento

SUBFACTOR NOTA	CANTIDAD DE TRABAJO Mide el volumen de trabajo desarrollado con relación al nivel del cargo que desempeña	CALIDAD DE TRABAJO Evalúa las características de la labor cumplida y mide la ausencia de errores en el trabajo y la habilidad en su ejecución	OPORTUNIDAD Evalúa la oportunidad con que se cumplen los trabajos encomendados, con relación a los plazos establecidos
Destacado (4)	Realiza una cantidad de trabajo superior a la asignada. Emprende nuevas tareas cuando ha terminado el trabajo asignado. Supera la totalidad de las metas que le fueron asignadas. Supervisa permanentemente el desarrollo de las tareas o metas de la dependencia.	La calidad de sus trabajos es muy buena. Demuestra destrezas personales por sobre lo exigido. Muy buena organización y planificación de su trabajo.	Realiza su trabajo oportunamente y se adelanta en su cumplimiento. Demuestra diligencia y rapidez para realizar bien su trabajo.
Bueno (3)	Cumple con las tareas asignadas. Supera a veces lo esperado. Emprende nuevas tareas cuando ha terminado el trabajo asignado. Cumple las tareas o metas de su dependencia, superando a veces lo esperado. Supervisa las tareas o metas de su unidad.	La calidad de sus trabajos es buena, por lo que rara vez se le hacen correcciones. Requiere supervisión esporádica. Por lo general planifica su trabajo y lo organiza bien, de acuerdo con las atribuciones de su cargo.	Cumple eficazmente con su trabajo, entregándolo en los plazos establecidos y a veces antes del tiempo fijado.
Regular (2)	Presenta demoras en el cumplimiento de las tareas. Cantidad de trabajo apenas aceptable y a veces, por debajo de las exigencias. Cumple con alguna dificultad las tareas o metas propuestas. A veces no cumple con los asuntos y trámites que están a su cargo, quedando inconclusos debido a su irregular nivel de supervisión.	La calidad de sus trabajos es regular. Con frecuencia requiere de supervisión. Con frecuencia no planifica, ni organiza su trabajo.	Su trabajo en ocasiones es entregado en los plazos establecidos.
Deficiente (1)	No cumple con la cantidad de trabajo asignado. Su cantidad de trabajo es insuficiente. No cumple con las tareas o metas propuestas. Su nivel de supervisión es insuficiente.	La calidad de sus trabajos es deficiente. Requiere de una supervisión estrecha y constante de sus jefes. No planifica, ni organiza su trabajo, ni el del equipo.	Permanentemente entrega sus trabajos, con retrasos significativos

b) Factor condiciones laborales

Evalúa la actitud y trato del trabajador en su relación con los demás.

Comprende las siguientes valoraciones:

SUBFACTOR NOTA	INTERÉS POR EL TRABAJO Evalúa el deseo del trabajador de perfeccionarse en el cumplimiento de sus obligaciones y la capacidad de obrar oportunamente	TRABAJO EN EQUIPO Mide la facilidad de integración del trabajador en equipos de trabajo, así como la colaboración que éste presta cuando se requiere que trabaje con grupo de personas	INICIATIVA Evalúa la aptitud para ejecutar y proponer nuevas tareas, soluciones y procedimientos, sentido de simplificación y perfeccionamiento de la labor que se ejecuta.
Destacado (4)	Demuestra dedicación y alto grado de compromiso con los objetivos de la dependencia. Aprovecha al máximo las capacitaciones que la institución le ofrece para perfeccionarse en su área de trabajo y se preocupa constantemente por buscar nuevas fuentes de información para actualizar sus conocimientos. Está dispuesto a asumir actividades o tareas en forma voluntaria cuando es preciso.	Muy buena participación en equipos de trabajo. Es reconocido por su entusiasmo y espíritu de cooperación y de servicio en su dependencia. Capacita o transmite sus conocimientos o experiencia en beneficio del equipo y metas de la dependencia. Ejerce un liderazgo democrático y participativo, integrando al equipo de trabajo en el proceso de toma de decisiones. Incentiva y mantiene una comunicación fluida con el equipo y promueve una cordial comunicación horizontal y vertical.	Tiene muy buena iniciativa. Es creativo y con frecuencia hace aporte significativo para el mejoramiento de su trabajo y de la labor de su dependencia. Destaca como agente de cambio innovador, proponiendo, aceptando e implementando nuevas alternativas y procesos para la ejecución de las actividades
Bueno (3)	Se preocupa por alcanzar los objetivos propuestos. A veces se interesa por capacitarse o por adquirir conocimientos nuevos para aplicarlos en su trabajo. Desarrolla tareas adicionales cuando la situación lo requiere.	Buena disposición y facilidad para integrar equipos de trabajo. Colabora y aporta conocimientos al servicio de la actividad grupal. A veces está dispuesto a capacitar o transmitir su experiencia. Ejecuta acciones y se compromete con su personal para lograr un desempeño efectivo, llegando a ser un líder capaz y consistente. Fomenta la participación, comunicación y las buenas relaciones al interior del equipo de trabajo.	Buena iniciativa. En algunas ocasiones propone ideas y/o proyectos para mejorar la gestión de su dependencia. Muestra una apertura superior a lo normal para proponer, aceptar y comprometerse en la implementación de cambios en la organización.
Regular (2)	No manifiesta suficiente compromiso por el trabajo que realiza. Demuestra escaso interés por perfeccionarse o por adquirir conocimientos nuevos que sean útiles para su trabajo.	Se integra con dificultad e intermitentemente al equipo de trabajo. Su aporte al trabajo grupal es esporádico y escaso. En ocasiones demuestra capacidad para transmitir sus conocimientos o experiencia al grupo de trabajo. Regular capacidad para dirigir su equipo de trabajo, demostrando escaso nivel de delegación de materias y reservándose frecuentemente la toma de decisión final. Limitada capacidad para promover una participación activa y una comunicación fluida entre el equipo de trabajo.	En escasas oportunidades demuestra iniciativa en su trabajo. Demuestra una actitud renuente frente a los cambios, pero es susceptible de ser convencido con argumentos fundados
Deficiente (1)	No se muestra interesado por la labor que realiza o presenta una actitud negativa hacia el desempeño de sus funciones. No demuestra interés por perfeccionarse o por adquirir conocimientos nuevos.	No está dispuesto a participar en tareas grupales. No colabora y a veces dificulta el trabajo del equipo. Incapaz de dirigir en forma efectiva el trabajo o de generar el respeto de su personal. No comparte sus conocimientos y experiencia con el equipo.	Carece de iniciativa para desarrollar su trabajo. Es resistente a colaborar en el mejoramiento de la efectividad de sus labores. Demuestra resistencia a los cambios, oponiéndose activamente a ellos.

c) **Comportamiento del servidor público**

Evalúa la conducta del trabajador en el cumplimiento de sus obligaciones.
Comprende las siguientes valoraciones:

SUBFACTOR NOTA	ASISTENCIA Y PUNTUALIDAD Evalúa la presencia o ausencia del trabajador en el lugar de trabajo y la exactitud en el cumplimiento de la jornada laboral.	PERMANENCIA Mide la permanencia del servidor público en su lugar de trabajo.	CUMPLIMIENTO DE NORMAS E INSTRUCCIONES Evalúa el adecuado y oportuno respeto a los reglamentos e instrucciones de la Institución, a los demás deberes estatutarios, al cumplimiento de las tareas propias del cargo y de las órdenes y cometidos que le impartan o encomienden sus superiores	ETICA PÚBLICA Mide la dignidad, corrección y lealtad con que se sirve el cargo, la conducta personal del trabajador y el estricto cumplimiento de sus compromisos.
Destacado (4)	Cumple a cabalidad sus funciones y responsabilidades. No tiene inasistencias injustificadas.	Permanece constantemente en su lugar de trabajo o en actividades relacionadas con su función, siendo fácilmente ubicable cuando la situación lo requiere.	Cumple las obligaciones que establecen las normas laborales, los reglamentos y otros que rigen a la institución. Acepta las instrucciones de sus superiores, cumpliéndolas de manera efectiva.	Demuestra permanentemente honestidad y lealtad en el desempeño de su cargo. Mantiene una conducta funcionaria intachable y se destaca por el estricto cumplimiento de los compromisos con la institución.
Bueno (3)	Es puntual. Presenta atrasos ocasionales y de escasa duración. No registra ausencias injustificadas.	Permanece en el lugar de trabajo. Sus ausencias obedecen a diligencias, pero es fácilmente ubicable cuando se le necesita.	Cumple las normas laborales, los reglamentos y otros que rigen a la institución. Cumple las instrucciones de sus superiores.	Demuestra una conducta funcionaria correcta, honesta y leal a su desempeño. Cumple con sus compromisos dentro de la institución.
Regular (2)	Su puntualidad es regular. Generalmente es objeto de descuentos, ya sea por atrasos o inasistencias justificadas.	Presenta salidas reiteradas y extensas dentro de la jornada de trabajo, sin justificación alguna. Es difícil de ubicar cuando se le necesita.	Presenta algunas faltas leves a los deberes estatutarios, los reglamentos y otras normas jurídicas que rigen a la institución. Con frecuencia no realiza las tareas de acuerdo a las instrucciones recibidas.	A veces, su conducta no corresponde a la de un servidor público. Poco cumplidor de sus compromisos.
Deficiente (1)	No cumple con el horario establecido. Registra atrasos reiterados o ausencias injustificadas. Usualmente es objeto de descuentos	Es muy difícil ubicarlo cuando se le requiere. Sus ausencias del lugar de trabajo son reiteradas y extensas, perjudican notablemente el desenvolvimiento de la dependencia.	No cumple con las obligaciones que establecen las normas laborales, los reglamentos y otros que rigen la institución. No realiza las tareas de acuerdo a las instrucciones recibidas.	Su conducta no es la de un servidor público. El incumplimiento de sus compromisos, afecta la imagen de la institución.

TITULO IV

DE LAS ETAPAS DEL PROCESO CALIFICATORIO

Artículo 12°.- El proceso calificatorio tiene las siguientes etapas:

a) La calificación. Efectuada por el jefe directo.
b) Conformidad de la calificación. Efectuada por un organismo colegiado como es **LA COMISIÓN.**
c) Notificación de la calificación. Efectuada por **LA COMISIÓN.**
d) Recurso de apelación a la Jefatura Superior. Efectuada por el evaluado en caso de disconformidad con la calificación obtenida.

Artículo 13°.- Los Funcionarios/Directivos calificadores con el objeto de cumplir con dicha obligación principal, conservando la debida garantía de los derechos que les asiste, deberán emitir un informe de desempeño del personal de su dependencia en el respectivo período de calificaciones.

a) Dicho informe deberá considerar una hoja de observaciones del trabajador, donde el personal podrá hacer presente su opinión sobre el citado informe.

b) Este informe con la respectiva hoja de observaciones deben ser incluidos en la respectiva hoja de vida y tendrán el carácter de instrumentos auxiliares básicos de evaluación del personal.

Artículo 14°.- Metas y compromisos

a) El establecimiento de metas individuales, es un acuerdo de cada trabajador con la jefatura al inicio del período calificatorio o previo a su inicio, que clarifica y alinea el aporte individual a los resultados institucionales.

b) El compromiso de desempeño individual, será un documento de acuerdo, suscrito por el jefe directo y el trabajador, en que se exprese detalladamente los logros que se espera del servidor en el período de evaluación. Los compromisos fijados deben ser la traducción en conductas de los objetivos de la institución, expresadas en función de los factores y subfactores propuestos en el presente Reglamento Especial.

Artículo 15°.- El jefe directo, con el fin de cumplir con el proceso calificatorio, deberá emitir un informe de desempeño del personal de su unidad orgánica, el cual abarca el periodo del 01 de enero al 31 de marzo. El informe de desempeño deberá ser notificado personalmente al interesado mediante carta dirigida a su domicilio si éste no se encontrare en funciones, dentro de los quince (15) días siguientes del respectivo informe.

Artículo 16°.- Para realizar la calificación, la Oficina de Gestión y Desarrollo Humano, deberá entregar al jefe directo, la hoja de vida del personal a su cargo y los siguientes instrumentos auxiliares:

a) Metas de desempeño individual. La jefatura directa suscribirá metas de desempeño individual, en el contexto de las definiciones estratégicas institucionales y los objetivos de la unidad de pertenencia, con cada trabajador. La evaluación del personal de nuevo ingreso, se realizará después de concluir el periodo de prueba (90 días). Para tal fin, suscribirán metas de desempeño individual, dentro de los treinta (30) días siguientes. Dicha evaluación se realizará cada seis (06) meses y dentro del periodo de evaluación.

b) Autoevaluación. Se solicitará al trabajador, que realice un proceso de autoevaluación, a fin de poder incorporar en el análisis la auto percepción del trabajador, tanto para la realización del informe de desempeño, como para la calificación, que servirá como antecedente al evaluador al momento de realizar la calificación.

c) Entrevista de retroalimentación. Será de responsabilidad de la Jefatura entrevistarse con cada trabajador al momento de realizar el informe de desempeño y la calificación. Para tal fin, debe:

   1. Efectuar un análisis del desempeño del servidor, en base a las evidencias y registros de hechos.
   2. Reforzar conductas positivas, destacando los aciertos y buscando disminuir las brechas de desempeño detectadas, a fin de generar una mejora continua del proceso.

d) Plan de desarrollo individual. Este plan de mejora se desarrollará en la calificación, y será remitido como antecedente adicional a **LA COMISIÓN**. El objetivo es poder establecer compromisos de mejoras, maximizar las competencias de los trabajadores, disminuir las brechas cuando existan y alcanzar un desempeño de excelencia.

DEFENSORIA DEL PUEBLO Oficina de Asesoría Jurídica

DEFENSORIA DEL PUEBLO Oficina de Gestión y Desarrollo Humano JEFA (e)

Artículo 17°.- Elección de los representantes de los trabajadores

a) Las inscripciones deben ser dirigidas al Jefe de la Oficina de Gestión y Desarrollo Humano quien debe coordinar y organizar todo el proceso eleccionario.

b) Toda inscripción es por escrito y debe constar la aceptación del trabajador propuesto y la unidad orgánica en la que presta servicios.

c) Vencido el plazo de inscripción, la Oficina de Gestión y Desarrollo Humano elabora un listado de los candidatos y realiza la difusión del proceso eleccionario en todas las dependencias de la Entidad.

d) La Oficina de Gestión y Desarrollo Humano debe indicar el lugar donde se llevará a cabo la elección, estableciendo el procedimiento que estime por conveniente y que garantice una elección acorde con las disposiciones legales vigentes; y en voto personal y secreto los trabajadores elegirán a su representante ante **LA COMISIÓN.**

e) Estas elecciones se realizarán en las oficinas de la Entidad y dentro de la jornada laboral. Para ello, las jefaturas respectivas deben dar todas las facilidades del caso.

f) Si al evento se presentara un sólo candidato a elección, éste será elegido de forma automática como representante de los trabajadores de la unidad orgánica al que pertenezca.

g) Se eligen a los trabajadores que obtienen la más alta votación. El trabajador que obtiene la segunda mayoría tiene el carácter de suplente.

h) Los representantes de los trabajadores, tanto titular como suplente, deben ser elegidos por todos los servidores afectos a calificación.

i) La Oficina de Gestión y Desarrollo Humano debe comunicar el resultado de la votación dentro de los diez (10) días siguientes.

Artículo 18°.- Perfiles de puesto

a) Esta herramienta debe contribuir a establecer las funciones y responsabilidades del cargo y las condiciones que debe cumplir, quien lo desempeñará, de tal forma de tener una base objetiva para asignar tareas, metas y compromisos individuales coherentes con el nivel de desempeño de los trabajadores y los requisitos del puesto.

b) El perfil del puesto debe ser actualizado sistemáticamente para que mantenga un aporte de valor y los requerimientos de desempeño con los objetivos estratégicos de la entidad.

c) La Oficina de Gestión y Desarrollo Humano debe gestionar esta actualización, haciendo partícipes a los integrantes de la Entidad y sus jefaturas.

Artículo 19°.- Etapas del proceso calificatorio
El proceso de calificación es de la siguiente forma:

1. Etapa calificatoria

a) La calificación que hace el jefe directo está constituida por las notas y antecedentes que debe proporcionar por escrito. Se considera las anotaciones en la hoja de vida del respectivo período de calificación.

b) El jefe directo emitirá dos informes: el primero a los seis (06) meses de iniciado la evaluación del desempeño y el segundo el último día del mes de diciembre.

DEFENSORIA DEL PUEBLO · Oficina de Asesoría Jurídica

DEFENSORIA DEL PUEBLO · Of. de Gestión y Desarrollo Humano · JEFA (e)

c) Estos informes serán incluidos en la hoja de vida del trabajador y notificados personalmente al interesado, cinco (05) días después de emitidos.

d) Para tener la mayor cantidad de antecedentes para la elaboración de cada informe de desempeño y su respectiva calificación, cada jefatura directa debe solicitar a los trabajadores, una autoevaluación.

e) El trabajador deberá dejar todos sus aportes y logros como también, si las hubiera, las deficiencias a su gestión, todo lo que forma parte de su desempeño durante cada período de evaluación.

f) El jefe directo deberá hacer llegar a la Oficina de Gestión y Desarrollo Humano las hojas de evaluación y autoevaluación respectivamente.

g) La hoja de vida y otros instrumentos auxiliares que serán utilizados en la calificación serán remitidos en su oportunidad por la Oficina de Gestión y Desarrollo Humano.

h) El trabajador podrá formular observaciones a la calificación dentro del plazo de cinco (05) días contado desde su notificación.

i) Efectuada la calificación, el evaluador debe enviarla con todos los antecedentes que le fueron entregados, a su Jefatura Superior, en sobre cerrado y sellado, identificando en documento anexo a los trabajadores cuyas evaluaciones están contenidas en dicho sobre.

j) Recibida la documentación y para estos efectos, la Jefatura Superior respectiva sólo será un ente coordinador y canalizador del proceso de remisión de los sobres que contienen las evaluaciones de los trabajadores de su dependencia y por ende, debe remitirlos directamente, sin abrir, a la Oficina de Gestión y Desarrollo Humano.

k) Si el trabajador a calificar ha tenido más de un jefe durante el período calificatorio, le corresponde evaluarlo al último jefe inmediato a cuyas órdenes directas se ha desempeñado. En todo caso, dicho jefe debe solicitar informes a los otros jefes directos con los cuales el servidor se hubiere desempeñado durante el período que se califica.

l) La manera en que los jefes directos realicen el proceso de evaluación, debe ser considerado en su calificación.

2. Conformidad de la calificación

a) **LA COMISIÓN** debe comenzar el proceso calificatorio al día siguiente hábil a su constitución.

b) Una vez recepcionado las evaluaciones de desempeño, la Oficina de Gestión y Desarrollo Humano lo remitirá a **LA COMISIÓN,** quienes procederán a verificar y dar conformidad de la calificación que ha sido asignada al trabajador.

c) Mediante acuerdo los integrantes de **LA COMISIÓN** designarán a un Secretario, quien debe llevar el libro de actas de calificaciones y las hojas de calificación de cada trabajador.

d) En dicho libro se anotan los acuerdos que adopte **LA COMISIÓN** y sus fundamentos.

e) El Secretario está obligado a levantar acta de cada reunión, la cual debe ser leída en la reunión siguiente y una vez aprobada tiene que ser firmada por cada uno de los asistentes a ella.

f) **LA COMISIÓN** para sesionar se requiere la participación de al menos tres (03) de sus miembros.

g) Las decisiones y acuerdos se adoptan con la votación favorable de tres (03) de sus miembros. En caso de empate, su presidente cuenta con voto dirimente.

h) Las resoluciones de **LA COMISIÓN** deben considerar la calificación del trabajador y todos los antecedentes por escrito que su jefe directo adjunte a ella (anotaciones de mérito, de demérito, informes de desempeño, etc.).

i) Hay que tener presente que cuando el jefe evaluador deba actuar como integrante de **LA COMISIÓN**, es preciso que se abstenga de participar en el acuerdo que ésta adopte en torno a la respectiva calificación, a fin de evitar que se encuentre en situación de pronunciarse acerca de su propia proposición.

j) En dicho caso y mientras se esté dando la conformidad de la calificación a los trabajadores que calificó en su calidad de jefe directo, deberá ser reemplazado por su suplente.

k) Corresponde al Presidente de **LA COMISIÓN**, convocar a sesión para la fecha precitada, utilizando el procedimiento más apropiado y pertinente para hacerlo.

l) Al término del proceso calificatorio, las hojas de calificación deben estar en poder del Secretario para la notificación respectiva, las que deben ser suscritas por todos los miembros de **LA COMISIÓN.**

3. Notificación de la calificación

a) La notificación de la resolución de **LA COMISIÓN** debe realizarse dentro del plazo de cinco (05) días, contado desde la fecha de la última sesión de calificaciones.

b) La notificación al trabajador la debe realizar el Secretario de **LA COMISIÓN** o el servidor que ésta designe, solicitando la firma de aquel o dejar constancia de su negativa a firmar en el mismo documento.

c) En el caso de que el trabajador manifieste su intención de apelar al Jefe Superior de la unidad orgánica, debe dejar constancia de ello y su firma donde corresponda.

d) A la notificación debe acompañarse copia del acuerdo respectivo de **LA COMISIÓN**. Esta copia debe quedar en poder del notificado.

e) Se entiende por copia autorizada del acuerdo de **LA COMISIÓN**, a la transcripción que el Secretario de la misma, debe hacer del acuerdo que quedó establecido en el acta de calificaciones de la sesión respectiva.

4. Etapa de recurso de apelación a la Jefatura Superior

a) El servidor público que considere que su evaluación del desempeño Ordinaria Anual se produjo con violación o incumplimiento de los principios y reglas estipuladas en el Reglamento y/o de las normas y procedimientos establecidos para evaluar, podrá presentar una reclamación por escrito.

b) La interposición de una reclamación por parte de un servidor público, no desmejorará la calificación obtenida en la evaluación del desempeño objeto de la misma, pero podrá modificarla positivamente, si la respuesta a su reclamación es favorable.

c) El trabajador tiene derecho a apelar la resolución de **LA COMISIÓN** o la del jefe directo.

d) De este recurso de apelación conocerá el Jefe Superior inmediato del evaluador.

e) La apelación se interpone ante **LA COMISIÓN**, dentro del plazo de cinco (05) días hábiles contado desde la fecha de la notificación.

f) **LA COMISIÓN** debe remitir junto con los antecedentes al Jefe Superior del evaluador para su estudio y resolución, en un plazo de tres (03) días hábiles.

DEFENSORIA DEL PUEBLO · Oficina de Asesoría Jurídica ·

DEFENSORIA DEL PUEBLO · Of. de Gestión y Desarrollo Humano · JEFA (e)

g) El Jefe Superior correspondiente debe tener a la vista la hoja de vida, la calificación y los antecedentes que proporciona el respectivo trabajador, a fin de que pueda decidir sobre la apelación. Para ello, tiene quince (15) días hábiles contados desde su presentación y puede mantener o incrementar el puntaje asignado por **LA COMISIÓN** pero no puede rebajarlo en caso alguno.

h) El resultado de la apelación debe ser notificado al trabajador. El Secretario debe dejar constancia de las modificaciones de puntaje en el libro de actas de calificaciones.

Artículo 20°.- Del proceso de seguimiento del desempeño

1. La retroalimentación.

   a) Permite monitorear y evaluar el rendimiento y el cumplimiento de las metas individuales. Se produce a través del establecimiento de un diálogo entre la jefatura y trabajador, donde en conjunto se revisa, analiza y concluyen los resultados de desempeño que cada persona ha demostrado en el período de evaluación.

   b) Para poder detectar y rectificar posibles desviaciones del trabajo planificado, la retroalimentación debe implementarse en forma permanente, es decir, durante todo el proceso de seguimiento del desempeño y en el instante en que se elabora el informe de desempeño.

   c) Esto debe diferenciarse del momento de la notificación, siendo la retroalimentación una instancia previa a la notificación. Con ello se tiene la posibilidad que la jefatura conozca la perspectiva del trabajador en relación a su propio desempeño antes de efectuarse la entrevista que implica dar a conocer al trabajador cuál fue la calificación que obtuvo.

2. Registro de hechos

   - Para la jefatura resulta útil apoyarse en algún instrumento que permita ir registrando los eventos relevantes del desempeño de la persona, que ocurren durante el período, sin necesidad de encasillar lo observado en conductas merecedoras de anotaciones, ya sean de mérito o de demérito.

DEFENSORIA DEL PUEBLO · Oficina de Asesoría Jurídica

DEFENSORIA DEL PUEBLO · JEFA(e) · Oficina de Gestión y Desarrollo Humano

ANEXO 1

CALIFICACIÓN
PERIODO (...../...../..... AL ...../...../.....)

☐ Autoevaluación ☐ Evaluación Jefe ☐ Entrevista de análisis

Nombre del trabajador	
Unidad Orgánica	
Cargo	
Profesión	
Jefe Directo	

FACTOR 1: RENDIMIENTO	NOTA	FUNDAMENTOS
Cantidad de trabajo		
Calidad de trabajo		
Oportunidad		

FACTOR 2: CONDICIONES PERSONALES	NOTA	FUNDAMENTOS
Interés por el trabajo		
Trabajo en equipo		
Iniciativa		

FACTOR 3: COMPORTAMIENTO DEL SERVIDOR PÚBLICO	NOTA	FUNDAMENTOS
Asistencia y puntualidad		
Permanencia		
Cumplimiento de las normas e instrucciones		
Ética Pública		

DEFENSORIA DEL PUEBLO Jefa de Asesoría Jurídica

DEFENSORIA DEL PUEBLO Of. de Gestión y Desarrollo Humano JEFA (e)

N°	OBSERVACIONES
1	
2	
3	
4	
5	
6	
7	
8	

Firma Jefe Directo	Firma Trabajador	Fecha de Notificación

ANEXO 2

INFORME DEL DESEMPEÑO
PERIODO (...../...../..... AL ...../...../.....)

	Autoevaluación		Evaluación Jefe		Entrevista de análisis

Nombre del trabajador	
Unidad Orgánica	
Cargo	
Profesión	
Jefe Directo	

FACTOR 1: RENDIMIENTO	NOTA	FUNDAMENTOS
Cantidad de trabajo		
Calidad de trabajo		
Oportunidad		

FACTOR 2: CONDICIONES PERSONALES	NOTA	FUNDAMENTOS
Interés por el trabajo		
Trabajo en equipo		
Iniciativa		

FACTOR 3: COMPORTAMIENTO DEL SERVIDOR PÚBLICO	NOTA	FUNDAMENTOS
Asistencia y puntualidad		
Permanencia		
Cumplimiento de las normas e instrucciones		
Ética Pública		

DEFENSORÍA DEL PUEBLO - Of. de Gestión y Desarrollo Humano - JEFA(e)

DEFENSORÍA DEL PUEBLO - Oficina de Asesoría Jurídica

N°	OBSERVACIONES
1	
2	
3	
4	
5	
6	
7	
8	

Firma Jefe Directo	Firma Trabajador	Fecha de Notificación

DEFENSORIA DEL PUEBLO · Oficina de Asesoría Jurídica ·

DEFENSORIA DEL PUEBLO · Of. de Gestión y Desarrollo Humano ·

ANEXO 3

HOJA DE VIDA
PERIODO (...../...../..... AL ...../...../.....)

Nombre del trabajador	
Unidad Orgánica	
Profesión	
Jefe Directo	
Modalidad contractual	

☐ Directivo ☐ Profesional ☐ Técnico ☐ Auxiliar

ANOTACIONES DE MÉRITOS (M) Y DESMÉRITOS (D)

N°	Fechas	Mes/Día	Anotaciones/Hechos	Observaciones
1				
2				
3				
4				
5				

CURSOS DE CAPACITACIÓN Y PERFECCIONAMIENTO		
Fecha	Curso o actividad	Observaciones

DEFENSORIA DEL PUEBLO · Área de Asesoría Jurídica ·

Firma Jefe Directo

Firma Trabajador

Fecha de Notificación

DEFENSORIA DEL PUEBLO · OF. de Gestión y Desarrollo Humano · JEFA (e)

ANEXO 4

HOJA DE OBSERVACIONES

PERIODO (...../...../..... AL ...../...../.....)

Nombre del trabajador	
Unidad Orgánica	
Profesión	
Jefe Directo	
Modalidad contractual	

Factores	Observaciones Jefe Directo	Observaciones Trabajador
Rendimiento		
Condiciones personales		
Comportamiento del servidor público		
Fecha firma		

DEFENSORIA DEL PUEBLO · Oficina de Asesoría Jurídica

---------- **Firma Jefe Directo**

---------- **Firma Trabajador**

---------- **Fecha de Notificación**

DEFENSORIA DEL PUEBLO · Jefa (e) · Of. de Gestión y Desarrollo Humano

ANEXO 5

HOJA DE CALIFICACIONES

PERIODO (...../...../..... AL ...../...../.....)

Nombre del trabajador	
Unidad Orgánica	
Profesión	
Jefe Directo	
Modalidad contractual	

FACTOR 1: RENDIMIENTO	**NOTA**				
Cantidad de trabajo					
Calidad de trabajo					
Oportunidad			X		=

FACTOR 2: CONDICIONES PERSONALES	**NOTA**				
Interés por el trabajo					
Trabajo en equipo					
Iniciativa			X		=

FACTOR 3: COMPORTAMIENTO DEL SERVIDOR PÚBLICO	**NOTA**				
Asistencia y puntualidad					
Permanencia					
Cumplimiento de las normas e instrucciones					
Ética Pública			X		=
		Puntaje			=

DEFENSORIA DEL PUEBLO · Oficina de Asesoría Jurídica ·

DEFENSORIA DEL PUEBLO · Of. de Gestión y Desarrollo Humano · JEFA (e)

final

Firma Representante de los trabajadores	Firma Secretario	Firma Representante de los trabajadores

Firma Presidente
Comisión Especial

DEFENSORIA DEL PUEBLO
Oficina de Asesoría Jurídica

DEFENSORIA DEL PUEBLO
Of. de Gestión y Desarrollo Humano
JEFE (e)

ANEXO 6

FORMATO PARA DEFINICIÓN DE METAS INDIVIDUALES

Propuesta N° 1

Nombre	
Puesto	
Jefatura	

N°	Compromiso individual (Proceso, producto, resultado)	Medio de verificación	Meta a la que se vincula	Evaluación 1	Evaluación 2	Evaluación final
1						
2						
3						

OBJETIVOS Y PRODUCTOS ESTRATÉGICOS INSTITUCIONALES

OBJETIVOS Y PRODUCTOS ESTRATÉGICOS DEL EQUIPO AL QUE PERTENECE

FUNCIONES PRIORITARIAS DEL CARGO PARA EL PERIODO

Periodo a considerar	PERIODO (...../...../..... AL ...../...../.....)
Funciones del perfil	

METAS

N°	Metas individuales	Indicador	Plazo
1			
2			
3			
4			
5			

RESULTADOS

N°	Metas	Resultado	Observaciones
1	M1		
2	M2		
3	M3		
4	M4		
5	M5		

FIRMA
EL EVALUADO

FIRMA
EL EVALUADOR

DEFENSORIA DEL PUEBLO
Oficina de Asesoría Jurídica

DEFENSORIA DEL PUEBLO
JEFE (e)
Of. de Gestión y Desarrollo Humano

ANEXO 8

COMPROMISO DE DESEMPEÑO

Objetivo General:

N°	Metas Prioritarias	Funciones habituales
1		
2		
3		
4		
5		
6		
7		
8		
9		
10		

FIRMA
EL EVALUADO

FIRMA
EL EVALUADOR

DEFENSORIA DEL PUEBLO
Oficina de Asesoría Jurídica

DEFENSORIA DEL PUEBLO
JEFA (e)
Of. de Gestión y Desarrollo Humano

ANEXO 9

HOJA DE OBSERVACIONES DE NOTAS DE CALIFICACIÓN

Nombre del Directivo

A	**FACTOR RENDIMIENTO**	
	1	Cantidad de trabajo
	2	Calidad del trabajo
	3	Oportunidad
B	**FACTOR CONDICIONES LABORALES**	
	4	Interés por el trabajo
	5	Trabajo en equipo
	6	Iniciativa
C	**FACTOR COMPORTAMIENTO DEL SERVIDOR PÚBLICO**	
	2	Asistencia y puntualidad
	3	Permanencia
	4	Cumplimiento de normas
	5	Ética pública
	6	Orientación a usuarios internos/externos

DEFENSORIA DEL PUEBLO Oficina de Asesoría Jurídica

Nota:

1. En el caso de no efectuar observaciones a su pre calificación también debe firmar este formato
2. El plazo de entrega de este formato es hasta ..... a contar de la fecha de notificación.

DEFENSORIA DEL PUEBLO JEFA (e) Of. de Gestión y Desarrollo Humano

Fecha de la notificación de la pre calificación

Fecha de entrega

DEFENSORIA DEL PUEBLO
Oficina de Asesoría Jurídica

DEFENSORIA DEL PUEBLO
Of. de Gestión y Desarrollo Humano
JEFA (e)

Defensoría del Pueblo

FORMATO DE PERFIL DEL PUESTO

(Hoja de Trabajo)

IDENTIFICACIÓN DEL PUESTO

Unidad Orgánica: _____

Denominación: _____

Nombre del puesto: _____

Dependencia Jerárquica Lineal: _____

Dependencia Jerárquica funcional: _____

Puestos que supervisa: _____

MISIÓN DEL PUESTO

FUNCIONES DEL PUESTO

1	
2	
3	
4	
5	
6	
7	
8	

COORDINACIONES PRINCIPALES

Coordinaciones Internas

Coordinaciones Externas

FORMACIÓN ACADÉMICA

A.) Formación Académica

	Incompleto	*Completo*
Secundaria	☐	☐
Técnica Básica (1 ó 2 años)	☐	☐
Técnica Superior (3 ó 4 años)	☐	☐
Universitario	☐	☐

B.) Grado(s)/situación académica y estudios requeridos para el puesto

☐ Egresado(a)		
☐ Bachiller		
☐ Título/ Licenciatura		
☐ Maestría		
☐ *Egresado* ☐ *Titulado*		
☐ Doctorado		
☐ *Egresado* ☐ *Titulado*		

C.) ¿Se requiere Colegiatura?

☐ Sí ☐ No

¿Requiere habilitación profesional?

☐ Sí ☐ No

DEFENSORÍA DEL PUEBLO · Oficina de Gestión y Desarrollo Humano · JEFA (e)

DEFENSORÍA DEL PUEBLO · Oficina de Asesoría Jurídica

CONOCIMIENTOS

A.) Conocimientos Técnicos principales requeridos para el puesto *(No requieren documentación sustentaria)* :

B.) Programas de especialización requeridos y sustentados con documentos.

Nota : Cada curso de especialización deben tener no menos de 24 horas de capacitación y los diplomados no menos de 90 horas.

Indique los cursos y/o programas de especialización requeridos:

C.) Conocimientos de Ofimática e Idiomas.

	Nivel de dominio			
OFIMÁTICA	No aplica	Básico	Intermedio	Avanzado
Word				
Excel				
Powerpoint				

	Nivel de dominio			
IDIOMAS	No aplica	Básico	Intermedio	Avanzado
Inglés				
.....				
.....				

EXPERIENCIA

Experiencia general

Indique la **cantidad total de años de experiencia laboral**; ya sea en el sector público o privado.

Experiencia específica

A.) Marque el **nivel mínimo de puesto** que se requiere como experiencia; ya sea en el sector público o privado:

☐ Practicante profesional ☐ Auxiliar o Asistente ☐ Analista / Especialista ☐ Supervisor / Coordinador ☐ Jefe de Área o Dpto ☐ Gerente o Director

B.) Indique el tiempo de **experiencia requerida para el puesto**; ya sea en el sector público o privado:

C.) En base a la experiencia requerida para el puesto **(parte B)**, marque **si es o no** necesario contar con experiencia en el **Sector Público**:

☐ ***SÍ,*** *el puesto requiere contar con experiencia en el sector público* ☐ ***NO,*** *el puesto no requiere contar con experiencia en el sector público.*

** En caso que sí se requiera experiencia en el sector público, indique el tiempo de experiencia en el puesto y/o funciones equivalentes.*

** Mencione otros aspectos complementarios sobre el requisito de experiencia; en caso existiera algo adicional para el puesto.*

HABILIDADES O COMPETENCIAS

DEFENSORÍA DEL PUEBLO · Oficina de Gestión y Desarrollo Humano · JEFA (e)

DEFENSORÍA DEL PUEBLO · Oficina de Asesoría Jurídica

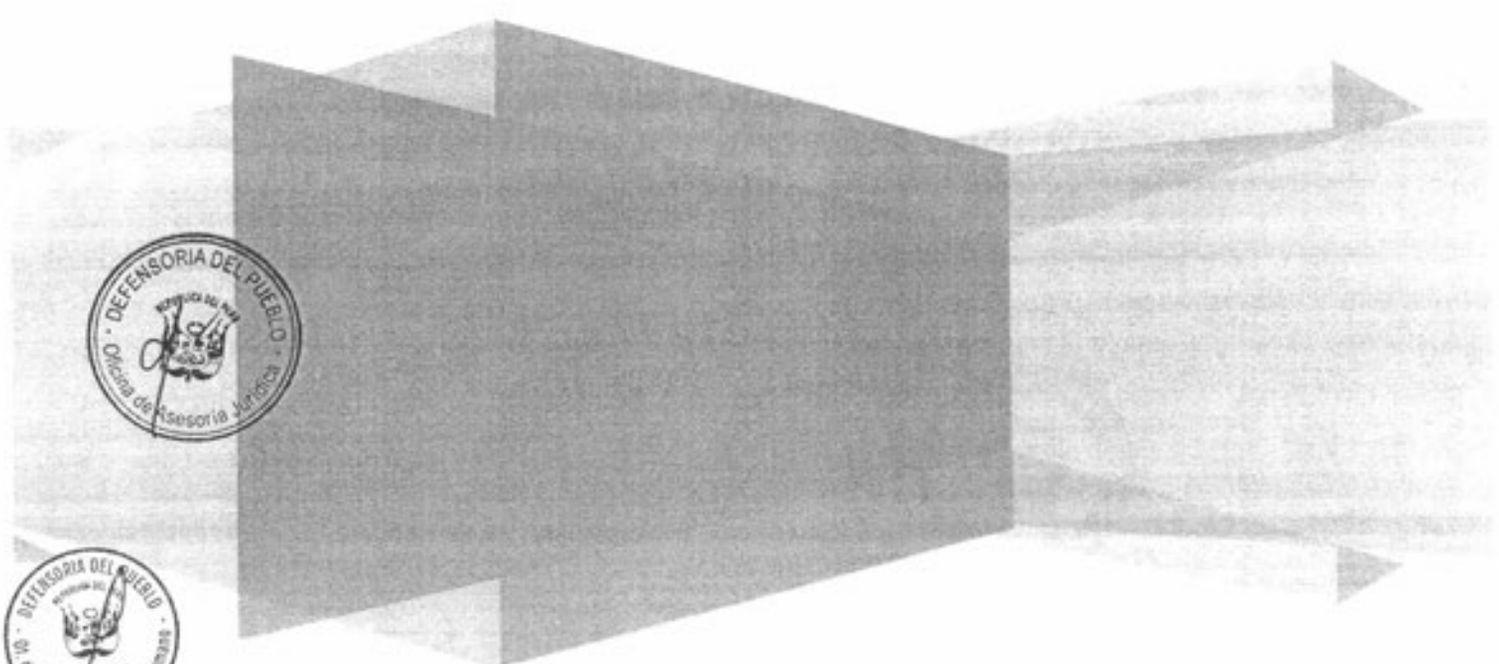
Reglamento Especial de Calificaciones

Evaluación del Desempeño

Régimen laboral de la actividad privada, Texto Único Ordenado del Decreto Legislativo Nº 728, Ley de Productividad y Competitividad Laboral

DEFENSORÍA DEL PUEBLO

Lima, 05 de noviembre de 2014



REGLAMENTO ESPECIAL DE CALIFICACIONES

TÍTULO I

DISPOSICIONES GENERALES

Artículo 1°.- Este reglamento establece las normas especiales sobre la calificación del personal de **LA DEFENSORÍA** regulado por el régimen laboral de la actividad privada (Texto Único Ordenado del Decreto Legislativo N° 728, Ley de Productividad y Competitividad Laboral, aprobado por el Decreto Supremo N° 003-97-TR).

Artículo 2°.- Corresponde a la Oficina de Gestión y Desarrollo Humano diseñar y a la Alta Dirección aprobar mediante resolución los modelos de hoja de vida, hoja de informes de evaluación, hoja de calificación y los instrumentos auxiliares del Sistema de Calificaciones. Estos instrumentos de calificación pueden ser aplicados mediante aplicativos informáticos o en físico.

Artículo 3°.- El periodo calificatorio comprende doce (12) meses de desempeño laboral, desde el 01 de enero y hasta 31 de diciembre. La calificación solo considera la actividad desarrollada por el servidor durante el periodo respectivo.

Artículo 4°.- Cuando la Entidad en razón de sus particularidades deba realizar la evaluación del desempeño ordinaria anual en un periodo distinto, lo someterá al estudio y aprobación de la Comisión Especial de Evaluación de Desempeño y de la Oficina de Gestión y Desarrollo Humano. La última evaluación del desempeño ordinaria anual permanece en vigencia hasta que sea reemplazada por la siguiente evaluación.

Artículo 5°.- Los evaluadores deben actuar con responsabilidad, imparcialidad, objetividad y cabal conocimiento de las normas legales relativas al proceso calificatorio y de las previstas en el presente reglamento, al registrar cada uno de los conceptos y notas sobre los méritos o de deméritos del trabajador.

TÍTULO II

DE LA HOJA DE VIDA Y DE CALIFICACIÓN

Artículo 6°.- La hoja de vida y de calificación constituye elementos básicos de todo sistema de calificaciones. En la hoja de vida se anotarán todas las actuaciones del trabajador, ocurrido dentro del periodo calificatorio respectivo.

Las características básicas de los comportamientos que deben ser objeto de registro en la hoja de vida, son tanto positivo como negativo:

a) Pueden ser comportamientos reiterados, no extraordinarios pero si de impacto en el trabajo o en su equipo, que han sido observados en el curso de un período de tiempo.

b) Pueden ser comportamientos que se dieron en una oportunidad, y que tuvieron un impacto importante en el clima laboral de su grupo de trabajo, o en el resultado de ese trabajo.

Este documento es llevado por la Oficina de Gestión y Desarrollo Humano, a la que se deben enviar todas las anotaciones de mérito o de demérito que disponga el jefe directo del trabajador, para el registro correspondiente.

DEFENSORIA DEL PUEBLO - Oficina de Asesoría Jurídica

DEFENSORIA DEL PUEBLO - Oficina de Gestión y Desarrollo Humano - JEFA (e)

Artículo 7°.- Anotaciones de mérito o de demérito

a) El jefe directo debe notificar por escrito al trabajador acerca del contenido y circunstancias de la conducta que dio origen a la anotación, de mérito o de demérito, dentro del plazo de tres (03) días de ocurrida.

b) El trabajador, dentro de los cinco (05) días siguientes a la fecha de notificación, puede solicitar por escrito a su jefe directo que se deje sin efecto la anotación de demérito o que se deje constancia de las circunstancias atenuantes que concurran en cada caso. Copia del documento debe ser remitida a la Oficina de Gestión y Desarrollo Humano.

c) La orden de anotación de demérito del jefe directo, deberá emitirse dentro de los cinco (05) días siguientes al cumplimiento de los plazos antes mencionados.

d) En lo relativo al plazo para las anotaciones de mérito, una vez notificadas al trabajador de la ocurrencia del hecho positivo, pueden ser ordenadas hasta dentro de los cinco (05) días siguientes.

e) El trabajador puede solicitar a su jefe directo que se efectúen a su favor todas las anotaciones de mérito que a su juicio sean procedentes. Copia del documento debe ser remitida a la Oficina de Gestión y Desarrollo Humano.

TÍTULO III

LOS FACTORES Y SUBFACTORES DE CALIFICACIÓN

Artículo 8°.- Los factores y subfactores que se utilizaran en la evaluación del desempeño serán las siguientes:

	Factores		
	Rendimiento	Condiciones Personales	Comportamiento del servidor público
Subfactores	Cantidad de trabajo	Interés por el trabajo	Asistencia y puntualidad
	Calidad de trabajo	Trabajo en equipo	Permanencia
	Oportunidad	Iniciativa	Cumplimiento de normas e instrucciones
			Ética Pública

Artículo 9°.- Los trabajadores evaluados serán ubicados de acuerdo a su nota y calificación, siguiendo la valoración respectiva:

Nota	Calificación	Descripción
4	Personal Destacado	Frecuentemente su desempeño supera lo esperado
3	Personal Bueno	Algunas veces su desempeño supera lo esperado
2	Personal Regular	Algunas veces su desempeño está por debajo de lo esperado
1	Personal Deficiente	Frecuentemente su desempeño es inferior a lo esperado

Artículo 10°.- Tabla de coeficientes

Al momento de la evaluación, los jefes directos deberán utilizar la tabla de coeficientes, que es obligatoria para todos los evaluadores.

Niveles	Factor 1 Rendimiento	Factor 2 Condiciones Personales	Factor 3 Comportamiento del servidor público
Funcionarios/Directivos	4,0	3,5	2,5
Profesionales	4,0	3,5	2,5
Técnicos	4,0	3,0	3,0
Auxiliares	4,0	3,0	3,0

a) Las notas asignadas a los factores se multiplicarán por el coeficiente que se establece para cada uno de ellos, lo que dará el número de puntos de cada factor, y la suma de los mismos dará el puntaje final y la lista de calificación que corresponda al trabajador.

b) Tanto las notas asignadas a los factores como el puntaje resultante se expresarán hasta con dos decimales. En todo caso si el tercer decimal fuera igual o superior a cinco se subirá al decimal siguiente.

Artículo 11°.- Los trabajadores serán ubicados en la lista de calificación, acorde con el siguiente puntaje:

Puntaje final	Calificación
108.00 a 130.00 puntos	Personal Destacado
83.00 a 107.00 puntos	Personal Bueno
58.00 a 82.00 puntos	Personal Regular
33.00 a 57.00 puntos	Personal Deficiente

Artículo 12°.- Valoración de factores

a) Factor Rendimiento

SUBFACTOR NOTA	CANTIDAD DE TRABAJO Mide el volumen de trabajo desarrollado con relación al nivel del cargo que desempeña	CALIDAD DE TRABAJO Evalúa las características de la labor cumplida y mide la ausencia de errores en el trabajo y la habilidad en su ejecución	OPORTUNIDAD Evalúa la oportunidad con que se cumplen los trabajos encomendados, con relación a los plazos establecidos
Destacado (4)	Realiza una cantidad de trabajo superior a la asignada. Emprende nuevas tareas cuando ha terminado el trabajo asignado. Supera la totalidad de las metas que le fueron asignadas. Supervisa permanentemente el desarrollo de las tareas o metas de la dependencia.	La calidad de sus trabajos es muy buena. Demuestra destrezas personales por sobre lo exigido. Muy buena organización y planificación de su trabajo.	Realiza su trabajo oportunamente y se adelanta en su cumplimiento. Demuestra diligencia y rapidez para realizar bien su trabajo.
Bueno (3)	Cumple con las tareas asignadas. Supera a veces lo esperado. Emprende nuevas tareas cuando ha terminado el trabajo asignado. Cumple las tareas o metas de su dependencia, superando a veces lo esperado. Supervisa las tareas o metas de su unidad.	La calidad de sus trabajos es buena, por lo que rara vez se le hacen correcciones. Requiere supervisión esporádica. Por lo general planifica su trabajo y lo organiza bien, de acuerdo con las atribuciones de su cargo.	Cumple eficazmente con su trabajo, entregándolo en los plazos establecidos y a veces antes del tiempo fijado.
Regular (2)	Presenta demoras en el cumplimiento de las tareas. Cantidad de trabajo apenas aceptable y a veces, por debajo de las exigencias. Cumple con alguna dificultad las tareas o metas propuestas. A veces no cumple con los asuntos y trámites que están a su cargo, quedando inconclusos debido a su irregular nivel de supervisión.	La calidad de sus trabajos es regular. Con frecuencia requiere de supervisión. Con frecuencia no planifica, ni organiza su trabajo.	Su trabajo en ocasiones es entregado en los plazos establecidos.
Deficiente (1)	No cumple con la cantidad de trabajo asignado. Su cantidad de trabajo es insuficiente. No cumple con las tareas o metas propuestas. Su nivel de supervisión es insuficiente.	La calidad de sus trabajos es deficiente. Requiere de una supervisión estrecha y constante de sus jefes. No planifica, ni organiza su trabajo, ni el del equipo.	Permanentemente entrega sus trabajos, con retrasos significativos

b) Factor condiciones laborales

Evalúa la actitud y trato del trabajador en su relación con los demás.

Comprende las siguientes valoraciones:

SUBFACTOR NOTA	INTERÉS POR EL TRABAJO Evalúa el deseo del trabajador de perfeccionarse en el cumplimiento de sus obligaciones y la capacidad de obrar oportunamente	TRABAJO EN EQUIPO Mide la facilidad de integración del trabajador en equipos de trabajo, así como la colaboración que éste presta cuando se requiere que trabaje con grupo de personas	INICIATIVA Evalúa la aptitud para ejecutar y proponer nuevas tareas, soluciones y procedimientos, sentido de simplificación y perfeccionamiento de la labor que se ejecuta.
Destacado (4)	Demuestra dedicación y alto grado de compromiso con los objetivos de la dependencia. Aprovecha al máximo las capacitaciones que la institución le ofrece para perfeccionarse en su área de trabajo y se preocupa constantemente por buscar nuevas fuentes de información para actualizar sus conocimientos. Está dispuesto a asumir actividades o tareas en forma voluntaria cuando es preciso.	Muy buena participación en equipos de trabajo. Es reconocido por su entusiasmo y espíritu de cooperación y de servicio en su dependencia. Capacita o transmite sus conocimientos o experiencia en beneficio del equipo y metas de la dependencia. Ejerce un liderazgo democrático y participativo, integrando al equipo de trabajo en el proceso de toma de decisiones. Incentiva y mantiene una comunicación fluida con el equipo y promueve una cordial comunicación horizontal y vertical.	Tiene muy buena iniciativa. Es creativo y con frecuencia hace aporte significativo para el mejoramiento de su trabajo y de la labor de su dependencia. Destaca como agente de cambio innovador, proponiendo, aceptando e implementando nuevas alternativas y procesos para la ejecución de las actividades
Bueno (3)	Se preocupa por alcanzar los objetivos propuestos. A veces se interesa por capacitarse o por adquirir conocimientos nuevos para aplicarlos en su trabajo. Desarrolla tareas adicionales cuando la situación lo requiere.	Buena disposición y facilidad para integrar equipos de trabajo. Colabora y aporta conocimientos al servicio de la actividad grupal. A veces está dispuesto a capacitar o transmitir su experiencia. Ejecuta acciones y se compromete con su personal para lograr un desempeño efectivo, llegando a ser un líder capaz y consistente. Fomenta la participación, comunicación y las buenas relaciones al interior del equipo de trabajo.	Buena iniciativa. En algunas ocasiones propone ideas y/o proyectos para mejorar la gestión de su dependencia. Muestra una apertura superior a lo normal para proponer, aceptar y comprometerse en la implementación de cambios en la organización.
Regular (2)	No manifiesta suficiente compromiso por el trabajo que realiza. Demuestra escaso interés por perfeccionarse o por adquirir conocimientos nuevos que sean útiles para su trabajo.	Se integra con dificultad e intermitentemente al equipo de trabajo. Su aporte al trabajo grupal es esporádico y escaso. En ocasiones demuestra capacidad para transmitir sus conocimientos o experiencia al grupo de trabajo. Regular capacidad para dirigir su equipo de trabajo, demostrando escaso nivel de delegación de materias y reservándose frecuentemente la toma de decisión final. Limitada capacidad para promover una participación activa y una comunicación fluida entre el equipo de trabajo.	En escasas oportunidades demuestra iniciativa en su trabajo. Demuestra una actitud renuente frente a los cambios, pero es susceptible de ser convencido con argumentos fundados
Deficiente (1)	No se muestra interesado por la labor que realiza o presenta una actitud negativa hacia el desempeño de sus funciones. No demuestra interés por perfeccionarse o por adquirir conocimientos nuevos.	No está dispuesto a participar en tareas grupales. No colabora y a veces dificulta el trabajo del equipo. Incapaz de dirigir en forma efectiva el trabajo o de generar el respeto de su personal. No comparte sus conocimientos y experiencia con el equipo.	Carece de iniciativa para desarrollar su trabajo. Es resistente a colaborar en el mejoramiento de la efectividad de sus labores. Demuestra resistencia a los cambios, oponiéndose activamente a ellos.

c) Comportamiento del servidor público

Evalúa la conducta del trabajador en el cumplimiento de sus obligaciones.

Comprende las siguientes valoraciones:

SUBFACTOR NOTA	ASISTENCIA Y PUNTUALIDAD Evalúa la presencia o ausencia del trabajador en el lugar de trabajo y la exactitud en el cumplimiento de la jornada laboral.	PERMANENCIA Mide la permanencia del servidor público en su lugar de trabajo.	CUMPLIMIENTO DE NORMAS E INSTRUCCIONES Evalúa el adecuado y oportuno respeto a los reglamentos e instrucciones de la institución, a los demás deberes estatutarios, al cumplimiento de las tareas propias del cargo y de las órdenes y cometidos que le impartan o encomienden sus superiores	ETICA PÚBLICA Mide la dignidad, corrección y lealtad con que se sirve el cargo, la conducta personal del trabajador y el estricto cumplimiento de sus compromisos.
Destacado (4)	Cumple a cabalidad sus funciones y responsabilidades. No tiene inasistencias injustificadas.	Permanece constantemente en su lugar de trabajo o en actividades relacionadas con su función, siendo fácilmente ubicable cuando la situación lo requiere.	Cumple las obligaciones que establecen las normas laborales, los reglamentos y otros que rigen a la institución. Acepta las instrucciones de sus superiores, cumpliéndolas de manera efectiva.	Demuestra permanentemente honestidad y lealtad en el desempeño de su cargo. Mantiene una conducta funcionaria intachable y se destaca por el estricto cumplimiento de los compromisos con la institución.
Bueno (3)	Es puntual. Presenta atrasos ocasionales y de escasa duración. No registra ausencias injustificadas.	Permanece en el lugar de trabajo. Sus ausencias obedecen a diligencias, pero es fácilmente ubicable cuando se le necesita.	Cumple las normas laborales, los reglamentos y otros que rigen a la institución. Cumple las instrucciones de sus superiores.	Demuestra una conducta funcionaria correcta, honesta y leal a su desempeño. Cumple con sus compromisos dentro de la institución.
Regular (2)	Su puntualidad es regular. Generalmente es objeto de descuentos, ya sea por atrasos o inasistencias justificadas.	Presenta salidas reiteradas y extensas dentro de la jornada de trabajo, sin justificación alguna. Es difícil de ubicar cuando se le necesita.	Presenta algunas faltas leves a los deberes estatutarios, los reglamentos y otras normas jurídicas que rigen a la institución. Con frecuencia no realiza las tareas de acuerdo a las instrucciones recibidas.	A veces, su conducta no corresponde a la de un servidor público. Poco cumplidor de sus compromisos.
Deficiente (1)	No cumple con el horario establecido. Registra atrasos reiterados o ausencias injustificadas. Usualmente es objeto de descuentos	Es muy difícil ubicarlo cuando se le requiere. Sus ausencias del lugar de trabajo son reiteradas y extensas, perjudican notablemente el desenvolvimiento de la dependencia.	No cumple con las obligaciones que establecen las normas laborales, los reglamentos y otros que rigen la institución. No realiza las tareas de acuerdo a las instrucciones recibidas.	Su conducta no es la de un servidor público. El incumplimiento de sus compromisos, afecta la imagen de la institución.

DEFENSORIA DEL PUEBLO · Oficina de Asesoría Jurídica ·

TITULO IV

DE LAS ETAPAS DEL PROCESO CALIFICATORIO

Artículo 13º.- El proceso calificatorio tiene las siguientes etapas:

a) La calificación. Efectuada por el jefe directo.
b) Conformidad de la calificación. Efectuada por un organismo colegiado como es **LA COMISIÓN.**
c) Notificación de la calificación. Efectuada por **LA COMISIÓN.**
d) Recurso de apelación a la Jefatura Superior. Efectuada por el evaluado en caso de disconformidad con la calificación obtenida.

DEFENSORIA DEL PUEBLO · Of. de Gestión y Desarrollo Humano · JEFA (e)

Artículo 14°.- Los Funcionarios/Directivos calificadores con el objeto de cumplir con dicha obligación principal, conservando la debida garantía de los derechos que les asiste, deberán emitir un informe de desempeño del personal de su dependencia en el respectivo período de calificaciones.

a) Dicho informe deberá considerar una hoja de observaciones del trabajador, donde el personal podrá hacer presente su opinión sobre el citado informe.

b) Este informe con la respectiva hoja de observaciones deben ser incluidos en la respectiva hoja de vida y tendrán el carácter de instrumentos auxiliares básicos de evaluación del personal.

Artículo 15°.- Metas y compromisos

a) El establecimiento de metas individuales, es un acuerdo de cada trabajador con la jefatura al inicio del período calificatorio o previo a su inicio, que clarifica y alinea el aporte individual a los resultados institucionales.

b) El compromiso de desempeño individual, será un documento de acuerdo, suscrito por el jefe directo y el trabajador, en que se exprese detalladamente los logros que se espera del servidor en el período de evaluación. Los compromisos fijados deben ser la traducción en conductas de los objetivos de la institución, expresadas en función de los factores y subfactores propuestos en el presente Reglamento Especial.

Artículo 16°.- El jefe directo, con el fin de cumplir con el proceso calificatorio, deberá emitir un informe de desempeño del personal de su unidad orgánica, el cual abarca el periodo del 01 de enero al 31 de marzo. El informe de desempeño deberá ser notificado personalmente al interesado mediante carta dirigida a su domicilio si éste no se encontrare en funciones, dentro de los quince (15) días siguientes del respectivo informe.

Artículo 17°.- Para realizar la calificación, la Oficina de Gestión y Desarrollo Humano, deberá entregar al jefe directo, la hoja de vida del personal a su cargo y los siguientes instrumentos auxiliares:

1. Metas de desempeño individual. La jefatura directa suscribirá metas de desempeño individual, en el contexto de las definiciones estratégicas institucionales y los objetivos de la unidad de pertenencia, con cada trabajador.

    - Quienes se incorporen a **LA DEFENSORÍA** durante la calificación, suscribirán metas de desempeño individual, dentro de los treinta (30) días siguientes a la fecha de su incorporación a su unidad orgánica.

2. Autoevaluación. Se solicitará al trabajador, que realice un proceso de autoevaluación, a fin de poder incorporar en el análisis la auto percepción del trabajador, tanto para la realización del informe de desempeño, como para la calificación, que servirá como antecedente al evaluador al momento de realizar la calificación.

3. Entrevista de retroalimentación. Será de responsabilidad de la Jefatura entrevistarse con cada trabajador al momento de realizar el informe de desempeño y la calificación. Para tal fin, debe:

    a) Efectuar un análisis del desempeño del servidor, en base a las evidencias y registros de hechos.

    b) Reforzar conductas positivas, destacando los aciertos y buscando disminuir las brechas de desempeño detectadas, a fin de generar una mejora continua del proceso.

3. Plan de desarrollo individual. Este plan de mejora se desarrollará en la calificación, y será remitido como antecedente adicional a **LA COMISIÓN**. El objetivo es poder establecer compromisos de mejoras, maximizar las competencias de los trabajadores, disminuir las brechas cuando existan y alcanzar un desempeño de excelencia.

DEFENSORIA DEL PUEBLO - Oficina de Asesoría Jurídica

DEFENSORIA DEL PUEBLO - Of. de Gestión y Desarrollo Humano - JEFA (e)

Artículo 18°.- Elección de los representantes de los trabajadores

a) Las inscripciones deben ser dirigidas al Jefe de la Oficina de Gestión y Desarrollo Humano quien debe coordinar y organizar todo el proceso eleccionario.

b) Toda inscripción es por escrito y debe constar la aceptación del trabajador propuesto y la unidad orgánica en la que presta servicios.

c) Vencido el plazo de inscripción, la Oficina de Gestión y Desarrollo Humano elabora un listado de los candidatos y realiza la difusión del proceso eleccionario en todas las dependencias de la Entidad.

d) La Oficina de Gestión y Desarrollo Humano debe indicar el lugar donde se llevará a cabo la elección, estableciendo el procedimiento que estime por conveniente y que garantice una elección acorde con las disposiciones legales vigentes; y en voto personal y secreto los trabajadores elegirán a su representante ante **LA COMISIÓN.**

e) Estas elecciones se realizarán en las oficinas de la Entidad y dentro de la jornada laboral. Para ello, las jefaturas respectivas deben dar todas las facilidades del caso.

f) Si al evento se presentara un sólo candidato a elección, éste será elegido de forma automática como representante de los trabajadores de la unidad orgánica al que pertenezca.

g) Se eligen a los trabajadores que obtienen la más alta votación. El trabajador que obtiene la segunda mayoría tiene el carácter de suplente.

h) Los representantes de los trabajadores, tanto titular como suplente, deben ser elegidos por todos los servidores afectos a calificación.

i) La Oficina de Gestión y Desarrollo Humano debe comunicar el resultado de la votación dentro de los diez (10) días siguientes.

Artículo 19°.- Perfiles de puesto

a) Esta herramienta debe contribuir a establecer las funciones y responsabilidades del cargo y las condiciones que debe cumplir, quien lo desempeñará, de tal forma de tener una base objetiva para asignar tareas, metas y compromisos individuales coherentes con el nivel de desempeño de los trabajadores y los requisitos del puesto.

b) El perfil del puesto debe ser actualizado sistemáticamente para que mantenga un aporte de valor y los requerimientos de desempeño con los objetivos estratégicos de la entidad.

c) La Oficina de Gestión y Desarrollo Humano debe gestionar esta actualización, haciendo partícipes a los integrantes de la Entidad y sus jefaturas.

Artículo 20°.- Etapas del proceso calificatorio

El proceso de calificación es de la siguiente forma:

a. Etapa calificatoria

a) La calificación que hace el jefe directo está constituida por las notas y antecedentes que debe proporcionar por escrito. Se considera las anotaciones en la hoja de vida del respectivo periodo de calificación.

b) El jefe directo emitirá dos informes: el primero a los seis (06) meses de iniciado la evaluación del desempeño y el segundo el último día del mes de diciembre.

DEFENSORIA DEL PUEBLO Oficina de Asesoría Jurídica

DEFENSORIA DEL PUEBLO Oficina de Gestión y Desarrollo Humano JEFA (e)

c) Estos informes serán incluidos en la hoja de vida del trabajador y notificados personalmente al interesado, cinco (05) días después de emitidos.

d) Para tener la mayor cantidad de antecedentes para la elaboración de cada informe de desempeño y su respectiva calificación, cada jefatura directa debe solicitar a los trabajadores, una autoevaluación.

e) El trabajador deberá dejar todos sus aportes y logros como también, si las hubiera, las deficiencias a su gestión, todo lo que forma parte de su desempeño durante cada período de evaluación.

f) El jefe directo deberá hacer llegar a la Oficina de Gestión y Desarrollo Humano las hojas de evaluación y autoevaluación respectivamente.

g) La hoja de vida y otros instrumentos auxiliares que serán utilizados en la calificación serán remitidos en su oportunidad por la Oficina de Gestión y Desarrollo Humano.

h) El trabajador podrá formular observaciones a la calificación dentro del plazo de cinco (05) días contado desde su notificación.

i) Efectuada la calificación, el evaluador debe enviarla con todos los antecedentes que le fueron entregados, a su Jefatura Superior, en sobre cerrado y sellado, identificando en documento anexo a los trabajadores cuyas evaluaciones están contenidas en dicho sobre.

j) Recibida la documentación y para estos efectos, la Jefatura Superior respectiva sólo será un ente coordinador y canalizador del proceso de remisión de los sobres que contienen las evaluaciones de los trabajadores de su dependencia y por ende, debe remitirlos directamente, sin abrir, a la Oficina de Gestión y Desarrollo Humano.

k) Si el trabajador a calificar ha tenido más de un jefe durante el período calificatorio, le corresponde evaluarlo al último jefe inmediato a cuyas órdenes directas se ha desempeñado. En todo caso, dicho jefe debe solicitar informes a los otros jefes directos con los cuales el servidor se hubiere desempeñado durante el período que se califica.

l) La manera en que los jefes directos realicen el proceso de evaluación, debe ser considerado en su calificación.

2. Conformidad de la calificación

a) **LA COMISIÓN** debe comenzar el proceso calificatorio al día siguiente hábil a su constitución.

b) Una vez recepcionado las evaluaciones de desempeño, la Oficina de Gestión y Desarrollo Humano lo remitirá a **LA COMISIÓN,** quienes procederán a verificar y dar conformidad de la calificación que ha sido asignada al trabajador.

c) Mediante acuerdo los integrantes de **LA COMISIÓN** designarán a un Secretario, quien debe llevar el libro de actas de calificaciones y las hojas de calificación de cada trabajador.

d) En dicho libro se anotan los acuerdos que adopte **LA COMISIÓN** y sus fundamentos.

e) El Secretario está obligado a levantar acta de cada reunión, la cual debe ser leída en la reunión siguiente y una vez aprobada tiene que ser firmada por cada uno de los asistentes a ella.

f) **LA COMISIÓN** para sesionar se requiere la participación de al menos tres (03) de sus miembros.

g) Las decisiones y acuerdos se adoptan con la votación favorable de tres (03) de sus miembros. En caso de empate, su presidente cuenta con voto dirimente.

h) Las resoluciones de **LA COMISIÓN** deben considerar la calificación del trabajador y todos los antecedentes por escrito que su jefe directo adjunte a ella (anotaciones de mérito, de demérito, informes de desempeño, etc.).

i) Hay que tener presente que cuando el jefe evaluador deba actuar como integrante de **LA COMISIÓN**, es preciso que se abstenga de participar en el acuerdo que ésta adopte en torno a la respectiva calificación, a fin de evitar que se encuentre en situación de pronunciarse acerca de su propia proposición.

j) En dicho caso y mientras se esté dando la conformidad de la calificación a los trabajadores que calificó en su calidad de jefe directo, deberá ser reemplazado por su suplente.

k) Corresponde al Presidente de **LA COMISIÓN**, convocar a sesión para la fecha precitada, utilizando el procedimiento más apropiado y pertinente para hacerlo.

l) Al término del proceso calificatorio, las hojas de calificación deben estar en poder del Secretario para la notificación respectiva, las que deben ser suscritas por todos los miembros de **LA COMISIÓN.**

3. **Notificación de la calificación**

a) La notificación de la resolución de **LA COMISIÓN** debe realizarse dentro del plazo de cinco (05) días, contado desde la fecha de la última sesión de calificaciones.

b) La notificación al trabajador la debe realizar el Secretario de **LA COMISIÓN** o el servidor que ésta designe, solicitando la firma de aquel o dejar constancia de su negativa a firmar en el mismo documento.

c) En el caso de que el trabajador manifieste su intención de apelar al Jefe Superior de la unidad orgánica, debe dejar constancia de ello y su firma donde corresponda.

d) A la notificación debe acompañarse copia del acuerdo respectivo de **LA COMISIÓN**. Esta copia debe quedar en poder del notificado.

e) Se entiende por copia autorizada del acuerdo de **LA COMISIÓN**, a la transcripción que el Secretario de la misma, debe hacer del acuerdo que quedó establecido en el acta de calificaciones de la sesión respectiva.

4. **Etapa de recurso de apelación a la Jefatura Superior**

a) El servidor público que considere que su evaluación del desempeño Ordinaria Anual se produjo con violación o incumplimiento de los principios y reglas estipuladas en el Reglamento y/o de las normas y procedimientos establecidos para evaluar, podrá presentar una reclamación por escrito.

b) La interposición de una reclamación por parte de un servidor público, no desmejorará la calificación obtenida en la evaluación del desempeño objeto de la misma, pero podrá modificarla positivamente, si la respuesta a su reclamación es favorable.

c) El trabajador tiene derecho a apelar la resolución de **LA COMISIÓN** o la del jefe directo.

d) De este recurso de apelación conocerá el Jefe Superior inmediato del evaluador.

e) La apelación se interpone ante **LA COMISIÓN**, dentro del plazo de cinco (05) días hábiles contado desde la fecha de la notificación.

f) **LA COMISIÓN** debe remitir junto con los antecedentes al Jefe Superior del evaluador para su estudio y resolución, en un plazo de tres (03) días hábiles.

g) El Jefe Superior correspondiente debe tener a la vista la hoja de vida, la calificación y los antecedentes que proporciona el respectivo trabajador, a fin de que pueda decidir sobre la apelación. Para ello, tiene quince (15) días hábiles contados desde su presentación y puede mantener o incrementar el puntaje asignado por **LA COMISIÓN** pero no puede rebajarlo en caso alguno.

h) El resultado de la apelación debe ser notificado al trabajador. El Secretario debe dejar constancia de las modificaciones de puntaje en el libro de actas de calificaciones.

Artículo 21°.- Del proceso de seguimiento del desempeño

1. La retroalimentación.

   a) Permite monitorear y evaluar el rendimiento y el cumplimiento de las metas individuales. Se produce a través del establecimiento de un diálogo entre la jefatura y trabajador, donde en conjunto se revisa, analiza y concluyen los resultados de desempeño que cada persona ha demostrado en el período de evaluación.

   b) Para poder detectar y rectificar posibles desviaciones del trabajo planificado, la retroalimentación debe implementarse en forma permanente, es decir, durante todo el proceso de seguimiento del desempeño y en el instante en que se elabora el informe de desempeño.

   c) Esto debe diferenciarse del momento de la notificación, siendo la retroalimentación una instancia previa a la notificación. Con ello se tiene la posibilidad que la jefatura conozca la perspectiva del trabajador en relación a su propio desempeño antes de efectuarse la entrevista que implica dar a conocer al trabajador cuál fue la calificación que obtuvo.

2. Registro de hechos

   - Para la jefatura resulta útil apoyarse en algún instrumento que permita ir registrando los eventos relevantes del desempeño de la persona, que ocurren durante el período, sin necesidad de encasillar lo observado en conductas merecedoras de anotaciones, ya sean de mérito o de demérito.

DEFENSORIA DEL PUEBLO · Oficina de Asesoría Jurídica ·

DEFENSORIA DEL PUEBLO · JEFA (e) · Of. de Gestión y Desarrollo Humano ·

ANEXO 1

INFORME DEL DESEMPEÑO
Periodo (...../...../..... al ...../...../.....)

	Autoevaluación		Evaluación Jefe		Entrevista de análisis

Nombre del trabajador	
Unidad Orgánica	
Cargo	
Profesión	
Jefe Directo	

Factor 1: Rendimiento	Nota	Fundamentos
Cantidad de trabajo		
Calidad de trabajo		
Oportunidad		

Factor 2: Condiciones personales	Nota	Fundamentos
Interés por el trabajo		
Trabajo en equipo		
Iniciativa		

Factor 3: Comportamiento del servidor público	Nota	Fundamentos
Asistencia y puntualidad		
Permanencia		
Cumplimiento de las normas e instrucciones		
Ética Pública		

DEFENSORIA DEL PUEBLO · Oficina de Asesoría Jurídica

DEFENSORIA DEL PUEBLO · Of. de Gestión y Desarrollo Humano · JEFA (e)

N°	Observaciones
1	
2	
3	
4	
5	
6	
7	
8	

Firma Jefe Directo	Firma Trabajador	Fecha de Notificación

DEFENSORIA DEL PUEBLO · Oficina de Asesoría Jurídica ·

DEFENSORIA DEL PUEBLO · Of. de Gestión y Desarrollo Humano · JEFA (e)

ANEXO 2

CALIFICACIONES

Periodo (...../...../..... al ...../...../.....)

	Autoevaluación		Evaluación Jefe		Entrevista de análisis

Nombre del trabajador	
Unidad Orgánica	
Cargo	
Profesión	
Jefe Directo	

Factor 1: Rendimiento	Nota	Fundamentos
Cantidad de trabajo		
Calidad de trabajo		
Oportunidad		

Factor 2: Condiciones personales	Nota	Fundamentos
Interés por el trabajo		
Trabajo en equipo		
Iniciativa		

Factor 3: Comportamiento del servidor público	Nota	Fundamentos
Asistencia y puntualidad		
Permanencia		
Cumplimiento de las normas e instrucciones		
Ética Pública		

N°	Observaciones
1	
2	
3	
4	
5	
6	
7	
8	

Firma Jefe Directo	Firma Trabajador	Fecha de Notificación

DEFENSORIA DEL PUEBLO · Of. de Gestión y Desarrollo Humano · JEFA (e)

DEFENSORIA DEL PUEBLO · Oficina de Asesoría Jurídica

ANEXO 3

HOJA DE VIDA
Periodo (...../...../..... al ...../...../.....)

Nombre del trabajador	
Unidad Orgánica	
Profesión	
Jefe Directo	
Modalidad contractual	

☐ **Directivo** ☐ **Profesional** ☐ **Técnico** ☐ **Auxiliar**

Anotaciones de méritos (M) y deméritos (D)

N°	Fechas	Mes/Día	Anotaciones/Hechos	Observaciones
1				
2				
3				
4				
5				

Cursos de capacitación y perfeccionamiento		
Fecha	Curso o actividad	Observaciones

DEFENSORIA DEL PUEBLO - Oficina de Asesoría Jurídica

Firma Jefe Directo

Firma Trabajador

Fecha de Notificación

DEFENSORIA DEL PUEBLO - JEFA (e) - Of. de Gestión y Desarrollo Humano

ANEXO 4

HOJA DE OBSERVACIONES

Periodo (...../...../..... al ...../...../.....)

Nombre del trabajador	
Unidad Orgánica	
Profesión	
Jefe Directo	
Modalidad contractual	

Factores	Observaciones Jefe Directo	Observaciones Trabajador
Rendimiento		
Condiciones personales		
Comportamiento del servidor público		
Fecha firma		

DEFENSORIA DEL PUEBLO · Oficina de Asesoría Jurídica

Firma Jefe Directo

Firma Trabajador

Fecha de Notificación

DEFENSORIA DEL PUEBLO · Oficina de Gestión y Desarrollo Humano · JEFA (e)

ANEXO 5

HOJA DE CALIFICACIONES

Periodo (...../...../..... al ...../...../.....)

Nombre del trabajador	
Unidad Orgánica	
Profesión	
Jefe Directo	
Modalidad contractual	

Factor 1: Rendimiento	**Nota**					
Cantidad de trabajo						
Calidad de trabajo						
Oportunidad			X		=	

Factor 2: Condiciones personales	**Nota**					
Interés por el trabajo						
Trabajo en equipo						
Iniciativa			X		=	

Factor 3: Comportamiento del servidor público	**Nota**					
Asistencia y puntualidad						
Permanencia						
Cumplimiento de las normas e instrucciones						
Ética Pública			X		=	
				Puntaje final	=	

DEFENSORIA DEL PUEBLO · Oficina de Asesoría Jurídica ·

DEFENSORIA DEL PUEBLO · Oficina de Gestión y Desarrollo Humano · JEFE (e)

Firma Representante de los trabajadores	Firma Secretario	Firma Representante de los trabajadores

Firma Presidente
Comisión Especial

DEFENSORIA DEL PUEBLO
Oficina de Asesoría Jurídica

DEFENSORIA DEL PUEBLO
Of. de Gestión y Desarrollo Humano

ANEXO 6

FORMATO PARA DEFINICIÓN DE METAS INDIVIDUALES

Propuesta N° 1

Nombre	
Puesto	
Jefatura	

N°	Compromiso individual (Proceso, producto, resultado)	Medio de verificación	Meta a la que se vincula	Evaluación 1	Evaluación 2	Evaluación final
1						
2						
3						

Objetivos y productos estratégicos institucionales

Objetivos y productos estratégicos del equipo al que pertenece

Funciones prioritarias del cargo para el periodo

Periodo a considerar	Periodo (...../...../..... al ...../...../.....)
Funciones del perfil	

Metas

N°	Metas individuales	Indicador	Plazo
1			
2			
3			
4			
5			

DEFENSORIA DEL PUEBLO · Oficina de Asesoría Jurídica

DEFENSORIA DEL PUEBLO · JEFA (e) · Of. de Gestión y Desarrollo Humano

Resultados

N°	Metas	Resultado	Observaciones
1	M1		
2	M2		
3	M3		
4	M4		
5	M5		

Firma del evaluado

Firma del evaluador

DEFENSORIA DEL PUEBLO · Oficina de Asesoría Jurídica ·

DEFENSORIA DEL PUEBLO · JEFA (e) · O.I. de Gestión y Desarrollo Humano

ANEXO 7

PAUTAS DE RETROALIMENTACIÓN Y DE PLAN DE MEJORA

Periodo	
Nombre del funcionario	
Unidad Orgánica	
Nombre del Jefe	
Directo	
Puesto	
Objetivos del cargo	

Meta	Resultado	Fundamentos

Acuerdos alcanzados y compromisos

Fortalezas	Compromisos de mantención
Debilidades	**Compromisos de mejora**
Discrepancias	**Compromisos de observación**

DEFENSORIA DEL PUEBLO · Oficina de Asesoría Jurídica ·

DEFENSORIA DEL PUEBLO · Of. de Gestión y Desarrollo Humano · JEFA (e)

En el caso de debilidades, señalar los requerimientos:

Debilidad	Capacitación	Pasantía	Re inducción	Otro (Especificar)

Fecha:

Día	Mes	Año

Firma del evaluado

Firma del evaluador

DEFENSORIA DEL PUEBLO · Oficina de Asesoría Jurídica

DEFENSORIA DEL PUEBLO · JEFA (e) · Of. de Gestión y Desarrollo Humano

ANEXO 8

COMPROMISO DE DESEMPEÑO

Objetivo General:

N°	Metas Prioritarias	Funciones habituales
1		
2		
3		
4		
5		
6		
7		
8		
9		
10		

Firma del evaluado

Firma del evaluador

DEFENSORIA DEL PUEBLO · Oficina de Asesoría Jurídica ·

DEFENSORIA DEL PUEBLO · JEFA (e) · Of. de Gestión y Desarrollo Humano

ANEXO 9

HOJA DE OBSERVACIONES DE NOTAS DE CALIFICACIÓN

Nombre del Directivo

A	**Factor Rendimiento**	
	1	Cantidad de trabajo
	2	Calidad del trabajo
	3	Oportunidad
B	**Factor Condiciones Laborales**	
	4	Interés por el trabajo
	5	Trabajo en equipo
	6	Iniciativa
C	**Factor Comportamiento del Servidor Público**	
	2	Asistencia y puntualidad
	3	Permanencia
	4	Cumplimiento de normas
	5	Ética pública
	6	Orientación a usuarios internos/externos

Nota:

1. En el caso de no efectuar observaciones a su pre calificación también debe firmar este formato
2. El plazo de entrega de este formato es hasta ..... a contar de la fecha de notificación.

DEFENSORIA DEL PUEBLO - V°B° Gestión y Desarrollo Humano - JEFA (e)

Fecha de la notificación de la pre calificación

Fecha de entrega

DEFENSORIA DEL PUEBLO - Oficina de Asesoría Jurídica

Defensoría del Pueblo

FORMATO DE PERFIL DEL PUESTO

(Hoja de Trabajo)

IDENTIFICACIÓN DEL PUESTO

Unidad Orgánica: _____

Denominación: _____

Nombre del puesto: _____

Dependencia Jerárquica Lineal: _____

Dependencia Jerárquica funcional: _____

Puestos que supervisa: _____

MISIÓN DEL PUESTO

FUNCIONES DEL PUESTO

1
2
3
4
5
6
7

DEFENSORIA DEL PUEBLO · Oficina de Asesoría Jurídica

DEFENSORIA DEL PUEBLO · JEFA(O) · Oficina de Gestión y Desarrollo

COORDINACIONES PRINCIPALES

Coordinaciones Internas

Coordinaciones Externas

FORMACIÓN ACADÉMICA

A.) Formación Académica

	Incompleto	*Completo*
Secundaria	☐	☐
Técnica Básica (1 ó 2 años)	☐	☐
Técnica Superior (3 ó 4 años)	☐	☐
Universitario	☐	☐

B.) Grado(s)/situación académica y estudios requeridos para el puesto

☐ Egresado(a)

☐ Bachiller

☐ Título/ Licenciatura

☐ Maestría

☐ *Egresado* ☐ *Titulado*

☐ Doctorado

☐ *Egresado* ☐ *Titulado*

C.) ¿Se requiere Colegiatura?

☐ Sí ☐ No

¿Requiere habilitación profesional?

☐ Sí ☐ No

CONOCIMIENTOS

A.) Conocimientos Técnicos principales requeridos para el puesto *(No requieren documentación sustentaria)* **:**

B.) Programas de especialización requeridos y sustentados con documentos.

Nota : Cada curso de especialización deben tener no menos de 24 horas de capacitación y los diplomados no menos de 90 horas.

Indique los cursos y/o programas de especialización requeridos:

C.) Conocimientos de Ofimática e Idiomas.

OFIMÁTICA	Nivel de dominio			
	No aplica	Básico	Intermedio	Avanzado
Word				
Excel				
Powerpoint				

IDIOMAS	Nivel de dominio			
	No aplica	Básico	Intermedio	Avanzado
Inglés				
.....				
.....				

EXPERIENCIA

Experiencia general

Indique la **cantidad total de años de experiencia laboral**; ya sea en el sector público o privado.

Experiencia específica

A.) Marque el **nivel mínimo de puesto** que se requiere como experiencia; ya sea en el sector público o privado:

☐ Practicante Profesional ☐ Auxiliar o Asistente ☐ Analista / Especialista ☐ Supervisor / Coordinador ☐ Jefe de Área o Dpto ☐ Gerente o Director

B.) Indique el tiempo de **experiencia requerida para el puesto**; ya sea en el sector público o privado:

C.) En base a la experiencia requerida para el puesto **(parte B)**, marque **si es o no** necesario contar con experiencia en el **Sector Público**:

☐ ***SÍ,*** *el puesto requiere contar con experiencia en el sector público* ☐ ***NO,*** *el puesto no requiere contar con experiencia en el sector público.*

En caso que sí se requiera experiencia en el sector público, indique el tiempo de experiencia en el puesto y/o funciones equivalentes.

Mencione otros aspectos complementarios sobre el requisito de experiencia; en caso existiera algo adicional para el puesto.

HABILIDADES O COMPETENCIAS