



Aduana Nacional

GERENCIA NACIONAL JURIDICA

CIRCULAR No. 266/2015

La Paz, 31 de diciembre de 2015

REF: RESOLUCIÓN ADMINISTRATIVA Nº RA-PE-02-043-15
DE 24/12/2015, QUE APRUEBA EL “PROCEDIMIENTO
DE EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO”.

Para su conocimiento y difusión, se remite la Resolución Administrativa Nº RA-PE-02-043-15 de 24/12/2015, que aprueba el “Procedimiento de Evaluación de Desempeño”, que entrará en vigencia a partir del 01/01/2016.

Jorge Villosos Cárdenas
Gerente Nacional Jurídico a.i.
ADUANA NACIONAL DE BOLIVIA

JVC/aql



Aduana Nacional

RESOLUCIÓN N° R A - PE - 0 2043 - 15

La Paz, 24 DIC 2015

VISTOS Y CONSIDERANDO:

Que en el marco de la Constitución Política del Estado, la Ley N° 2027 del Estatuto del Funcionario Público, la Ley N° 1178 de Administración y Control Gubernamentales, las Normas Básicas del Sistema de Administración de Personal aprobadas por Decreto Supremo N° 26115 de 16/03/2001, y los correspondientes decretos reglamentarios, se regula la relación del Estado con sus servidores públicos, señalando que la Administración Pública se rige por los principios de legitimidad, legalidad, imparcialidad, publicidad, compromiso e interés social, ética, transparencia, igualdad, competencia, eficiencia, calidad, calidez, honestidad, responsabilidad y resultados.

Que el Artículo 9 de la Ley N° 1178 de 20/07/1990 de Administración y Control Gubernamentales, señala que el Sistema de Administración de Personal, en procura de la eficiencia en la función pública, determinará los puestos de trabajo efectivamente necesarios, los requisitos y mecanismos para proveerlos, implantará regímenes de evaluación y retribución del trabajo, desarrollará las capacidades y aptitudes de los servidores y establecerá los procedimientos para el retiro de los mismos.

Que las Normas Básicas del Sistema de Administración de Personal, aprobadas mediante Decreto Supremo N° 26115 de 16/03/2001, reglamentan y definen los Subsistemas de Dotación, Evaluación, Movilidad, Capacitación y Registro de Personal, así como sus respectivos procesos; regulando el ingreso a la carrera administrativa, sus requisitos, procedimientos y recursos.

Que el artículo 8 de las Normas Básicas del Sistema de Administración de Personal, señala que el Sistema de Administración de Personal (SAP) se estructura en base al Subsistema de Evaluación de Desempeño, entre otros.

Que el artículo 22, de las referidas normas básicas, prevé (sic): *"La evaluación del desempeño es un proceso permanente que mide el grado de cumplimiento de la Programación Operativa Anual Individual, por parte del servidor público en relación al logro de los objetivos, funciones y resultados asignados al puesto durante un período determinado (...)"*

Que el artículo 23 de las citadas normas básicas, referido a la obligatoriedad de la evaluación de desempeño, señala que la Evaluación de Desempeño se debe realizar en forma periódica y deberá estar fundada en aspectos de igualdad de participación, oportunidad, ecuanimidad, publicidad, transparencia, mensurabilidad y verificabilidad.



Aduana Nacional

Que el Estatuto del Funcionario Público aprobado mediante Ley N° 2027 de 27/10/1999, se rige, entre otros, bajo el principio de reconocimiento de la eficacia, competencia y eficiencia en el desempeño de las funciones públicas para la obtención de resultados en la gestión.

Que el artículo 27 de la precitada Ley, dispone que (sic): *"Las entidades públicas, en forma obligatoria, programarán y conducirán procesos de evaluación de desempeño de sus funcionarios de carrera, en la forma y condiciones que se señalan en el presente Estatuto, las Normas Básicas del Sistema de Administración de Personal y disposiciones reglamentarias particulares. El incumplimiento de los procesos de evaluación, generará responsabilidad administrativa a la máxima autoridad ejecutiva, independientemente de la obligatoriedad de realizarse las evaluaciones".*

Que el artículo 28 de la mencionada Ley, prevé (sic): *"Los procesos de evaluación del desempeño de los funcionarios de carrera, se realizarán en forma periódica y se fundarán en aspectos de igualdad de participación, oportunidad, ecuanimidad, publicidad, transparencia, mensurabilidad y verificabilidad. Los objetivos de las evaluaciones deberán estar previamente determinados por cada entidad y ser anticipadamente de conocimiento de los servidores evaluados. Los parámetros para evaluar el desempeño funcionario comprenderán, entre otros, la eficiencia, eficacia, las iniciativas, los trabajos desarrollados y los resultados logrados. Las entidades públicas sometidas al ámbito de aplicación del presente Estatuto, deberán reglamentar sus procesos de evaluación conforme a esta Ley, las Normas Básicas del Sistema de Administración de Personal y normativas emitidas por el Órgano Rector."*

CONSIDERANDO:

Que mediante Resolución Administrativa N° RA-PE 02-035-11 de 30/12/2011, se aprueba el Procedimiento para Evaluación de Desempeño, para la Aduana Nacional; procedimiento que fue modificado mediante Resoluciones Administrativas N° RA-PE 02-003-13 de 16/01/2013, y N° RA-PE 02-007-14 de 17/02/2014.

Que el artículo 18 del Reglamento Específico del Sistema de Administración de Personal, aprobado mediante Resolución N° RD 02-020-13 de 29/11/2013, establece que Presidencia Ejecutiva, es la instancia encargada de aprobar el Programa de Evaluación de Desempeño.

Que la Evaluación de Desempeño es un proceso permanente que fija el grado de cumplimiento de la Programación Operativa Anual Individual por parte de los servidores públicos en relación al logro de los objetivos, funciones y resultados asignados al puesto durante un período determinado, fundado en los principios de igualdad de participación, oportunidad, ecuanimidad, publicidad, transparencia, mensurabilidad y verificabilidad.



Aduana Nacional

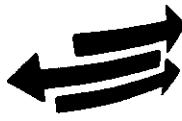
CONSIDERANDO:

Que el Informe AN-DRHAC N° 679/2015 de 03/12/2015, emitido por el Departamento de Recursos Humanos dependiente de la Gerencia Nacional de Administración y Finanzas de la Aduana Nacional, concluye que es necesaria la aprobación del Procedimiento de Evaluación de Desempeño aplicable a partir del 01/01/2016 en adelante, con el fin principal de oportunidad respecto a su aplicación para el logro mayores niveles de objetividad en la asignación de calificaciones y optimización de tiempos en la ejecución del procedimiento, motivo por el cual recomienda (sic): “(...) se solicita a su despacho autorizar la ejecución de las siguientes acciones: (...) b. Mantener vigente la mediante Resolución Administrativa N° Resolución Administrativa N° RA-PE 02-007-14 de 17/02/2014, que aprueba el Procedimiento para Evaluación de Desempeño de la Aduana Nacional; en virtud a que dicho procedimiento fue y aún debe ser aplicable respecto a las gestiones 2013, 2014 y para la Evaluación de Desempeño de la gestión 2015 con alcance a todos los servidores públicos de la Aduana Nacional. c. Autorizar a la Gerencia Nacional de Sistemas, trabajar en coordinación con la Gerencia Nacional de Administración y Finanzas – Departamento de Recursos Humanos, para el desarrollo de la herramienta informática. d. Autorizar al Departamento de Recursos Humanos la elaboración del Programa de Evaluación de Desempeño 2016 para su puesta en marcha”.

Que el Informe Legal AN-GNJGC/DALJC N° 1622/2015 de 24/12/2015, emitido por la Gerencia Nacional Jurídica de la Aduana Nacional, concluye (sic): “En mérito de los antecedentes expuestos y consideraciones técnico legales desplegadas en el presente informe, sobre la base del Informe Técnico AN-DRHAC N° 679/2015 de 03/12/2015, emitido por el Departamento de Recursos Humanos dependiente de la Gerencia Nacional de Administración y Finanzas de la Aduana Nacional, se concluye que la propuesta de aprobación del Procedimiento de Evaluación de Desempeño aplicable a partir del 01/01/2016 en adelante, cumple con la normativa legal vigente y no la contraviene; por tanto, corresponde que la Presidencia Ejecutiva de la Aduana Nacional, mediante Resolución Administrativa, apruebe el citado procedimiento de evaluación de desempeño aplicable para la gestión 2016 en adelante, en apego al inciso h) del artículo 39 de la Ley General de Aduanas N° 1990 de 28/07/1999, que señala como una atribución de la Presidenta Ejecutiva de la Aduana Nacional, dictar resoluciones en el ámbito de su competencia para la buena marcha de la institución”.

CONSIDERANDO:

Que la Presidenta Ejecutiva a.i. de la Aduana Nacional, en el marco de lo establecido por el inciso h) del artículo 39 de la Ley General de Aduanas N° 1990 de 28/07/1999, le corresponde, como Máxima Autoridad Ejecutiva de la Aduana Nacional, dictar resoluciones en el ámbito de su competencia para la buena marcha de la institución.



Aduana Nacional

POR TANTO:

La Presidenta Ejecutiva a.i. de la Aduana Nacional, en uso de sus facultades y atribuciones conferidas por ley;

RESUELVE:

PRIMERO.- Aprobar el "Procedimiento de Evaluación de Desempeño"; que en anexo forma parte indivisible de la presente Resolución.

SEGUNDO.- El "Procedimiento de Evaluación de Desempeño" entrará en vigencia a partir del 01/01/2016 en adelante.

TERCERO.- Mantener vigente la Resolución Administrativa N° RA-PE 02-035-11 de 30/12/2011, que aprueba el Procedimiento para Evaluación de Desempeño de la Aduana Nacional; procedimiento que fue modificado mediante Resoluciones Administrativas N° RA-PE 02-003-13 de 16/01/2013 y N° RA-PE 02-007-14 de 17/02/2014; en virtud a que dicho procedimiento debe ser aplicado respecto de las gestiones 2013, 2014 y 2015.

CUARTO.- Autorizar a la Gerencia Nacional de Sistemas, trabajar en coordinación con el Departamento de Recursos Humanos dependiente de la Gerencia Nacional de Administración y Finanzas, el desarrollo de la correspondiente herramienta informática.

QUINTO.- Autorizar al Departamento de Recursos Humanos la elaboración del Programa de Evaluación de Desempeño 2016 para su posterior puesta en marcha.

Regístrate, comúñuese y cúmplase.

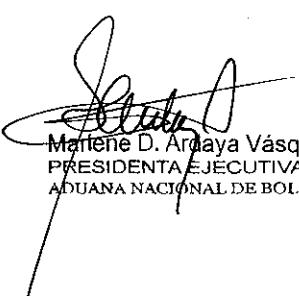
G.G.
Armando
Sosa R.
AVB.

G.G.
Domingo
Pérez M.

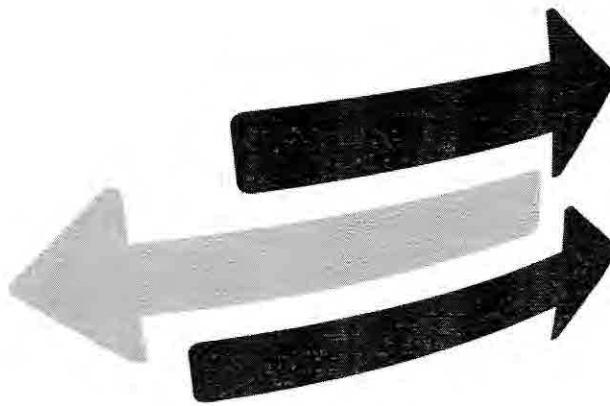
D.A.L.
Juan M. L.
Cáceres U.

G.M.J.
María José
Pozo P.
M.B.

PE: MAV
GG: ASR
GNAF: MGPP/NMS/CCS
GNI: MJPP/JMCU/CKRR
HR: DRHAC2015-2283


Martíne D. Ardoya Vásquez
PRESIDENTA EJECUTIVA a.i.
ADUANA NACIONAL DE BOLIVIA



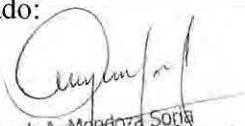


Aduana Nacional

Porque Bolivia Importa... iy Exporta!

PROCEDIMIENTO DE EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO

ACTUALIZADO AL 03.12.2015

Elaborado:  Norah A. Mendoza Soria Jefe Dpto. Recursos Humanos a.i. ADUANA NACIONAL DE BOLIVIA	Revisado:	Aprobado:
Sellos y Firmas	Sellos y Firmas	Sellos y Firmas

PROCEDIMIENTO DE EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO

ÍNDICE DE CONTENIDOS

I. OBJETIVOS.....	2
A. OBJETIVO GENERAL	2
B. OBJETIVOS ESPECÍFICOS.....	2
II. ALCANCE	2
III. BASE LEGAL O NORMATIVA	2
IV. ACTORES Y RESPONSABLES DE LA EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO	3
V. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO	7
A. CONSIDERACIONES GENERALES.....	7
1. Evaluación de Desempeño.....	7
2. Modelos de Evaluación de Desempeño	7
3. Factores y Variables	7
4. Ponderación y Calificación.....	12
5. Escala de Calificación	13
6. Decisiones Emergentes de la Evaluación de Desempeño.	13
VI. PROGRAMACIÓN DE LA EVALUACIÓN.....	14
A. ELABORACIÓN DEL PROGRAMA DE EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO	14
B. DIFUSIÓN.....	14
C. DETERMINACIÓN DE LAS NÓMINAS DE SERVIDORES PÚBLICOS SUJETOS DE EVALUACIÓN.....	14
D. INFORMACIÓN NECESARIA PARA EFECTUAR LA EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO.....	15
VII. CONFORMACIÓN DEL COMITÉ DE EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO	15
VIII. EJECUCIÓN DE LA EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO.....	17
IX. EVALUACIONES DE DESEMPEÑO CON RESULTADO “EN OBSERVACIÓN”	22
X. FLUJOGRAMA	22
XI. TERMINOLOGÍA	25
XII. ANEXOS.....	26



PROCEDIMIENTO DE EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO

I. OBJETIVOS

A. OBJETIVO GENERAL

El presente procedimiento tiene por objetivo general establecer las bases, términos y condiciones a cumplir en la implantación de la evaluación de desempeño en la Aduana Nacional (AN).

B. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

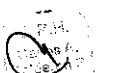
1. Establecer el alcance de la evaluación de desempeño.
2. Identificar los actores y responsables de la evaluación de desempeño.
3. Establecer la modalidad de efectivización de las decisiones que emergen de la evaluación de desempeño.
4. Identificar las tareas que deben desarrollar tanto los servidores públicos evaluados como el Comité de Evaluación, el Departamento de Recursos Humanos y las Unidades Administrativas de las Gerencias Regionales.

II. ALCANCE

El presente procedimiento será aplicado de manera obligatoria a los servidores públicos de carrera, en concordancia con el artículo 23 de las Normas Básicas del Sistema de Administración de Personal. Se aplicará al personal interino provisional y temporal con carácter referencial y de registro según lo establecido en el artículo 22 inciso a) de las Normas Básicas del Sistema de Administración de Personal a fin de tomar decisiones sobre su permanencia.

III. BASE LEGAL O NORMATIVA

- Ley N° 1178 (Ley SAFCO)
- Ley General de Aduanas (Ley No. 1990 de 28 de julio de 1999).
- Ley del Estatuto del Funcionario Público (Ley 2027 de 27 de octubre de 1999).
- Ley Modificatoria al Estatuto del Funcionario Público (Ley 2104).
- Reglamento de Desarrollo Parcial a la Ley 2027 (D. S. 25749 de 20 de abril de 2000)



- Normas Básicas del Sistema de Administración de Personal (D. S. 26115 de 16 de marzo de 2001).
- Reglamento de Personal de la AN.
- Estatuto de la AN (R. D. 02-030-07 de 21 de diciembre de 2007)
- Carta Circular SSC/ISC-007/2008 de 27 de febrero de 2008.

IV. ACTORES Y RESPONSABLES DE LA EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO

A. La Máxima Autoridad Ejecutiva en la evaluación de desempeño adoptará las siguientes responsabilidades:

1. Aprobar el cronograma de actividades de la evaluación de desempeño.
2. Autorizar el inicio de la fase de ejecución de la evaluación de desempeño.
3. Disponer el envío de las fechas y bases de la evaluación del desempeño, para fines de registro, a la Dirección General del Servicio Civil antes de iniciar la ejecución de la misma.

B. El Departamento de Recursos Humanos para la evaluación de desempeño, asumirá las siguientes responsabilidades:

1. Preparar los instrumentos técnicos necesarios para la evaluación de desempeño.
2. Elaborar y presentar el cronograma de evaluación de desempeño a aplicar, para aprobación de la Máxima Autoridad Ejecutiva.
3. Realizar los ajustes necesarios al Procedimiento e instrumentos técnicos, con el propósito de actualizar y optimizar el cumplimiento del mismo y hacer aprobar mediante Resolución Administrativa.
4. Gestionar ante la Máxima Autoridad Ejecutiva el envío a la Dirección General del Servicio Civil, de las fechas y bases de la evaluación de desempeño, antes de iniciar su ejecución.
5. Difundir el cronograma y el alcance de la evaluación de desempeño aprobado por la Máxima Autoridad Ejecutiva a todos los servidores públicos, así como los instrumentos a aplicar.
6. Prestar asesoramiento técnico correspondiente tanto el Jefe o el representante del Departamento de Recursos Humanos, como co-responsable de la ejecución del presente procedimiento y miembro del Comité de Evaluación en la Oficina Central.
7. Comunicar por escrito a los servidores públicos que prestan servicios en oficina central que hayan obtenido resultado “En Observación” para la realización de una segunda evaluación.
8. Disponer el archivo de la documentación emergente de la evaluación en la carpeta de cada servidor público previa digitalización de cada formulario de evaluación de desempeño.



9. Reportar a la Máxima Autoridad Ejecutiva, conforme la documentación respaldatoria pertinente, las decisiones emergentes del proceso de evaluación de desempeño que afecten la remuneración o permanencia del servidor público.
10. Presentar a la Máxima Autoridad Ejecutiva el informe final de la evaluación de desempeño.
11. Preparar la documentación necesaria para remisión de los resultados obtenidos por los servidores públicos de carrera a la Dirección General del Servicio Civil.

C. El Comité de Evaluación es responsable de:

1. En los plazos establecidos, conocer, revisar, validar o en su caso rectificar, las evaluaciones de desempeño presentadas por el jefe Inmediato Superior, asegurando el cumplimiento del presente procedimiento, procurando la mayor objetividad en su contenido.
2. Considerar la información de antecedentes proveniente de la Oficina de Sumarios por gestión evaluada.
3. Verificar y ejecutar las “segundas evaluaciones” oportunamente.
4. Suscribir los formularios de evaluación.

D. El Jefe Superior Jerárquico “como representante de la Máxima Autoridad Ejecutiva”, es responsable de:

1. Conocer, discutir, disponer, si así lo considera, la rectificación de las evaluaciones presentadas por los Jefes Inmediatos Superiores fundamentando su posición y suscribir las evaluaciones.
2. Efectuar la evaluación de desempeño en caso que el Jefe Inmediato Superior no cuente con una permanencia mínima de tres meses en el puesto a la fecha programada o en el caso de que por fuerza mayor, no pueda efectuar la evaluación de desempeño, debiendo proceder conforme lo establecido en el presente procedimiento.
3. Reportará al Departamento de Recursos Humanos o Unidad Administrativa según corresponda, aquellos casos en los que el servidor público evaluado tenga dos evaluaciones consecutivas con resultado “en observación”.
4. Reportará al Departamento de Recursos Humanos o Unidad Administrativa según corresponda, aquellos casos en los que el servidor público interino provisional o temporal evaluado haya obtenido un resultado “en observación”.



E. El Jefe Inmediato Superior es responsable de:

1. Determinar la nómina de los servidores públicos bajo su dependencia que deberán ser evaluados, considerando lo establecido en el presente procedimiento.
2. Comunicar oportunamente al Departamento de Recursos Humanos en el caso de servidores públicos de la Oficina Central y a la Unidad Administrativa Regional en el caso de servidores públicos de las Gerencias Regionales, la nómina de servidores públicos dependientes cuyas evaluaciones deban ser postergadas, con la correspondiente justificación.
3. Evaluar a sus dependientes con una calificación objetiva y oportuna con base a los resultados esperados del Manual de Puestos correspondiente al cargo ocupado por cada uno de ellos o en base a las actividades asignadas en el caso de servidores públicos comisionados bajo su dependencia.
4. Solicitar y revisar los datos y/o respaldos necesarios para validar la información y ponderaciones asignadas a cada resultado esperado.
5. Considerar la información de antecedentes laborales y conducta funcionaria durante el periodo que le toca evaluar al servidor público, así como información proveniente de la Oficina de Sumarios.
6. Realizar obligatoriamente las evaluaciones que le correspondan a la finalización de su periodo en determinado cargo cuando sea transferido o rotado, así como la obligación de evaluar a un dependiente cuando éste sea rotado, transferido o declarado en una comisión de servicios larga.
7. Gestionar la ejecución de la evaluación de desempeño, en los plazos, modalidades y formas previstas en el presente Procedimiento, procurando la mayor objetividad en su contenido.
8. Hacer conocer las evaluaciones parciales a sus dependientes a fin de retroalimentar sobre su desempeño.
9. Cerrar la evaluación de sus dependientes con la consiguiente emisión del Formulario de Evaluación de Desempeño y presentar ante el Comité de Evaluación para las firmas correspondientes y remisión al Departamento de Recursos Humanos a la finalización de una gestión.
10. Efectuar la notificación a los servidores públicos evaluados con la correspondiente suscripción de los formularios de evaluación y la entrega de una fotocopia del mismo.
11. Remitir los formularios de evaluación suscritos al Departamento de Recursos Humanos, en la Oficina Central; y en las Gerencias Regionales remitir esta documentación a las Unidades Administrativas.
12. Programar la ejecución de las segundas evaluaciones dentro los plazos establecidos y dar a conocer la misma al Departamento de Recursos Humanos en el caso de Oficina Central y a las Unidades Administrativas en el caso de las Gerencias Regionales.



F. Las Unidades Administrativas de las Gerencias Regionales son responsables de:

1. Organizar la documentación necesaria para la ejecución de la evaluación de desempeño.
2. Difundir el cronograma y el alcance de la evaluación de desempeño aprobado por la Máxima Autoridad Ejecutiva a todos los servidores públicos dependientes de la Gerencia Regional.
3. Remitir oportunamente al Departamento de Recursos Humanos la nómina de servidores públicos de la Gerencia Regional respectiva, cuyas evaluaciones deban ser postergadas cuyas evaluaciones deban ser postergadas, señaladas en el punto VI. C. del presente Procedimiento.
4. Prestar asesoramiento técnico correspondiente como co-responsables de la ejecución del presente procedimiento y miembros del Comité de Evaluación.
5. Recopilar toda la documentación resultante de la evaluación de desempeño de la gestión y verificar que ésta se encuentre debidamente llenada y suscrita.
6. Comunicar por escrito a los servidores públicos dependientes de las Gerencias Regionales que hayan obtenido resultado “En Observación” sobre la realización de una segunda evaluación.
7. Remitir la documentación original emergente de las evaluaciones de desempeño realizadas en las Gerencias Regionales al Departamento de Recursos Humanos, consistente en el Formulario de Evaluación de Desempeño.

G. La Oficina de Sumarios es responsable de:

Remitir periódicamente al Departamento de Recursos Humanos en Oficina Central y a las Unidades Administrativas en lo que se refiere a las Gerencias Regionales, información individualizada sobre resultados de Procesos Sumarios Administrativos que cuenten con carácter ejecutoriado durante el periodo objeto de evaluación.

H. Los servidores públicos sujetos de evaluación son responsables de:

1. Presentar su Informe de Gestión correspondiente al periodo sujeto de evaluación dentro del plazo establecido, mismo que debe incluir cada uno de los resultados esperados descritos en el Manual de Puestos correspondiente al ítem ocupado, o en la memorándum de asignación de funciones.
2. En el caso de servidores públicos, que sean cambiados de lugar de trabajo o cuyo jefe inmediato superior sea de igual manera cambiado, deben presentar su informe de Gestión al momento de su cambio.



3. Presentar la información o documento solicitado por el Evaluador para respaldar el cumplimiento de las tareas.
4. Asistir a la convocatoria del Jefe Inmediato Superior para tomar conocimiento de su evaluación e incorporar sus comentarios en el formulario.
5. Suscribir su evaluación.
6. Presentar justificación, oportunamente en casos de fuerza mayor o fortuita que impidan efectuar su evaluación de desempeño.
7. Hacer seguimiento con el Jefe Inmediato Superior respecto a que su evaluación sea remitida al Departamento de Recursos Humanos oportunamente, para el registro y archivo en carpeta personal.

V. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

A. CONSIDERACIONES GENERALES

1. Evaluación de Desempeño

Es un proceso permanente que mide el grado de cumplimiento y logro de los objetivos, funciones y resultados esperados asignados al puesto durante un período determinado plasmados en el Manual de Puestos asignado a cada servidor público y de los factores personales implicados en el cumplimiento de dichos objetivos.

2. Modelos de Evaluación de Desempeño

La evaluación de desempeño se efectuará en base a tres Formularios elaborados para las tres categorías de puestos sujetos de evaluación en base al Reglamento Específico de las Normas Básicas de Administración de Personal:

- a) Modelo A: Aplicable a Jefes de Unidades dependientes de Presidencia Ejecutiva, Jefes de Unidades dependientes de Gerencia General, Jefes de Departamento, Administradores y Jefes de Unidad Regionales (**Formulario EVD M-M**).
- b) Modelo B: Aplicable a supervisores, profesionales y técnicos (**Formulario EVD P-T**).
- c) Modelo C: Aplicable a secretarias, auxiliares de oficina, auxiliares de servicios, chóferes, etc. (**Formulario EVD A-S**).

3. Factores y Variables

Existen cuatro factores de evaluación. En cada factor se incluye un conjunto de variables. Los factores de evaluación serán los siguientes:



a) Capacidad de Gestión

En este factor que tendrá una ponderación de 45%, se evaluarán variables referentes a las capacidades del servidor público aplicadas en el cumplimiento de las funciones realizadas y los resultados esperados. Para cada modelo de evaluación se determinan los factores en función a la conceptualización de variables relevantes conforme a la categoría del cargo:

- i. **Competencia Técnica.**- Se definen las competencias como un conjunto de habilidades que están fundamentalmente referidas a las características del comportamiento general del sujeto en el puesto de trabajo con relación al conocimiento técnico y habilidades específicas implicadas con el correcto desempeño de puestos de un área técnica o de una función específica y que describen, por lo general las habilidades de puesta en práctica de conocimientos técnicos y específicos están muy ligados al éxito de la ejecución técnica del puesto de trabajo.
Esta competencia se la debe definir en los siguientes términos: Tener amplios y profundos conocimientos de las técnicas e instrumentos utilizados actualmente en su trabajo. Aplicable a todos los niveles evaluables.
- ii. **Responsabilidad y actitud de servicio.**- La responsabilidad es un concepto bastante amplio, que guarda relación con asumir las consecuencias de todos aquellos actos que realizamos en forma consciente e intencionada. Por su parte la actitud de servicio es la disposición de ánimo manifestada para realizar las actividades necesarias orientadas a responder las necesidades del usuario, o a las actividades que se realizan desde los niveles operativos hasta los niveles estratégicos de la Institución. Aplicable a todos los niveles evaluables.
- iii. **Orientación al cliente (interno/externo).**- Dar respuesta al cliente, satisfaciendo sus necesidades presentes, anticipándose a las futuras necesidades y estableciendo con él una relación de respeto y, al mismo tiempo, desarrollar las funciones de la Institución eficientemente. Aplicable a los niveles de Supervisores, Profesionales, técnicos, secretarias, auxiliares de oficina, auxiliares de servicios, chóferes, etc.
- iv. **Conducta funcionaria y ética.**- Se define como la manera con que las servidoras y servidores públicos aduaneros se comportan en sus funciones y acciones, adquiriendo un comportamiento ajustado a las normas establecidas por la institución como también a la ética

funcionaria, en base a documentación que refleje conductas positivas y negativas. Aplicable a todos los niveles evaluables.

- v. **Capacidad de Planificación, Organización y Coordinación.**- La planificación se define como la capacidad de proyectar una acción en términos de metas, objetivos, estrategias, estructura, administración de recursos, comunicación, comportamiento individual y de grupo, control, normas, medidas y comparaciones. La organización se define como el proceso para el establecimiento de los medios para lograr un fin, entre estos se destacan ordenar y distribuir el trabajo y los recursos entre los miembros de una unidad, de tal manera que estos puedan alcanzar las metas planteadas. La coordinación se define como la acción de concertar medios, esfuerzos, etc., para una acción común.
En términos de competencia demostrable se establece como: Definir prioridades, establecer los planes de acción necesarios para alcanzar los objetivos fijados, ajustándose a los presupuestos, definir las metas intermedias y las contingencias que puedan presentarse, establecer las oportunas medidas de control y seguimiento. Aplicable a los niveles de Mandos Medios (Jefes de Unidad, de Departamento, Administradores de Aduana Operativa), Supervisores, Profesionales y Técnicos.

- vi. **Dirección / Liderazgo.**- La dirección implica mandar, influir y motivar a las servidoras y servidores públicos aduaneros para que realicen tareas esenciales, la relación y el tiempo son fundamentales para las actividades de la dirección. El liderazgo se lo define como las cualidades de personalidad y capacidad que favorecen la guía y el control sobre otros individuos, con la finalidad de que estas personas realicen acciones con entusiasmo. Aplicable a Mandos Medios.

- vii. **Eficiencia y calidad en el logro de resultados.**- Se considera como la capacidad para lograr un fin, es decir el resultado esperado, empleando de la mejor manera posible los recursos disponibles como el tiempo y el costo.
En términos de competencia demostrable se establece como: Realizar las tareas buscando, en sus actividades, los mayores niveles de calidad y la forma de mejorar sus actuaciones anteriores. Aplicable a todos niveles evaluables.

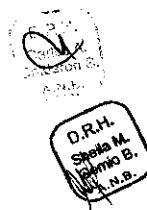
- viii. **Capacidad de solución de problemas.**- Es la capacidad de afrontar y resolver situaciones que presentan un conflicto, siempre en el marco de la normativa vigente.



 Aduana Nacional	Procedimiento de Evaluación de Desempeño	
---	---	--

En términos de competencia demostrable se establece como: Estudiar los problemas identificando los aspectos más relevantes, y sus causas, para elegir las soluciones de mayor calidad en el plazo temporal fijado. Aplicable a los niveles de Supervisores, Profesionales, técnicos, secretarias, auxiliares de oficina, auxiliares de servicios, chóferes, etc.

- ix. **Aprendizaje:** Además de competencia se establece como la rapidez para aprender y aplicar nuevas informaciones, sistemas y métodos de trabajo, demostrando interés y motivación para estar al tanto, conocer y aplicar nuevos conocimientos para el desarrollo de sus funciones. Aplicable a los niveles de Supervisores, Profesionales, técnicos, secretarias, auxiliares de oficina, auxiliares de servicios, chóferes, etc.
- x. **Promover el cambio iniciativa e innovación.-** Debe considerarse a la facilidad y predisposición de flexibilizar y modificar las metodologías de trabajo adecuándose a situaciones de cambio o ambigüedad, manteniendo la efectividad en distintos entornos, con diferentes tareas, responsabilidades y personas. Aplicable a los niveles de Supervisores, Profesionales y técnicos.
- xi. **Capacidad de trabajo en equipo.-** Se refiere a las aptitudes y cualidades que tiene una persona para adaptarse e interrelacionarse con un grupo humano planteando estrategias, procedimientos y metodologías para lograr las metas propuestas, vale decir un fin común bajo el concepto de sinergia, desempeñando un rol importante dentro del equipo. En términos de competencia demostrable se traduce en la capacidad de: Trabajar abierta, amable y cooperativamente con otras personas, facilitando el trabajo en equipo. Aplicable a todos niveles evaluables.
- xii. **Relaciones interpersonales.-** Se refiere al trato con respeto a los colegas y clientes externos e internos, sin importar cuál sea el cargo que tengan dentro de la institución; implica la comunicación con los demás, la empatía, el control de las emociones en casos de conflicto y el uso de habilidades sociales para relacionarse con el entorno en este caso laboral. En términos de competencia será: Mostrar que se es consciente de los demás y del entorno, así como de la influencia que se ejerce en ambos; desarrollar una conducta que refleje el reconocimiento de los sentimientos de los demás. Aplicable a todos niveles evaluables.
- xiii. **Comunicación.-** Informar clara y conscientemente, y obtener información de personas de distintos niveles, formación o intereses;



expresar claramente la información tanto de forma oral como escrita.
Aplicable a Mandos Medios y Supervisores, Profesionales y Técnicos.

b) Cumplimiento de Resultados

- i. En este factor que tiene una ponderación de 45%, se evaluará el grado en que los “Resultados Esperados” asignados en el Manual de Puestos a cada cargo, para la gestión sujeta de evaluación, han sido alcanzados con las características de calidad, oportunidad, eficacia y eficiencia; medible y válido a través de los diferentes sistemas de información que sean aplicables para determinar en cada caso, el grado de cumplimiento correspondiente.
- ii. Se debe tener en cuenta que al inicio de la gestión o cuando el servidor público es designado e incorporado en un cargo, el Jefe Inmediato Superior debe hacerle conocer los resultados que debe conseguir en la gestión, por tanto los resultados deben ser medibles y cuantificables por el evaluador y ser mostrados en cada evaluación parcial y en la evaluación final.
- iii. En el caso del servidor público declarado en comisión de servicios, los resultados esperados deben estar establecidos a través de memoranda de asignación de funciones y resultados sobre los cuales se efectuará la evaluación.

c) Capacitación

- i. En este factor se medirán los siguientes aspectos: Asistencia y aprobación de *eventos de capacitación ejecutados por la Institución* durante la gestión sujeta de evaluación (no se considerarán aquellos eventos reprobados ni aquellos eventos que no guarden relación directa con el trabajo).
- ii. También se considera la asistencia y aprobación de eventos efectuados por cuenta propia llevados a cabo durante el período sujeto de evaluación y debidamente acreditadas (no se considerarán aquellos eventos reprobados ni aquellos eventos que no guarden relación directa con el trabajo).
- iii. Se asignará calificación sobre la base de la información remitida por el Departamento de Recursos Humanos, para lo cual los servidores públicos deberán remitir formalmente la documentación que acredite la capacitación efectuada por cuenta propia. El puntaje por capacitación será considerado siempre que el servidor público tenga igual o más de 40 horas de capacitación llevada a cabo durante una gestión completa, en el caso de servidores públicos con menos tiempo en funciones en una



gestión se deberá prorratear el tiempo de trabajo y las horas de capacitación alcanzadas en el periodo sujeto de evaluación.

- iv. En el caso de los servidores públicos que tengan horas de capacitación como facilitadores internos en la Aduana Nacional estas serán consideradas con el doble de horas de capacitación siempre que los eventos sean registrados y certificados por el Departamento de Recursos Humanos. Este factor tendrá una ponderación del 10% y sólo se aplicará en la medida que corresponda.

d) Condiciones de trabajo

Este factor se considera como puntaje adicional a los servidores públicos que desempeñan funciones en las administraciones de aduana frontera, donde las condiciones de trabajo son adversas, será aplicado siempre y cuando el puntaje obtenido en los 3 factores anteriores, no sea mayor a 95 puntos y con la ponderación adicional no supere los 95 sobre 100 puntos en total.

4. Ponderación y Calificación

Los factores y sus variables serán ponderados como sigue:

Factor	Variables	%	Puntos
1. Capacidad de Gestión	Variables aplicables a M-M Mandos Medios	100	45
	Variables aplicables a P-T Profesionales y Técnicos		
	Variables aplicables a A-S Auxiliares y Secretarias		
2. Cumplimiento de Resultados	Resultados Esperados	100	45
	Resultados no programados		
3. Capacitación	Plan Individual de Capacitación	100	10
	Capacitación por Cuenta Propia		
Total		100	
4. Condiciones de trabajo	Puntaje adicional solo para funcionarios de Administraciones de Aduana Fronteras cuyo resultado de evaluación sea menor a 95 puntos y hasta ese límite.	100	5

5. Escala de Calificación

La calificación final será la suma de la calificación de cada factor y tendrá las siguientes connotaciones:

Menor	a	65%	En observación
de 65.1%	a	75%	Suficiente
de 75.1%	a	90%	Bueno
de 90.1%	a	100%	Excelente

6. Decisiones Emergentes de la Evaluación de Desempeño.

Como resultado de la evaluación de desempeño, se aplicarán las siguientes decisiones:

Nota		Resultado	Decisión emergente
De	A		
0	65	En observación	<p>En caso de servidores públicos de carrera: Programar una nueva evaluación en un plazo no inferior a tres meses y no superior a los seis meses seguidos a su realización.</p> <p>En caso de servidores públicos interinos: el Jefe Superior Jerárquico deberá considerar la permanencia o no del servidor público en la institución.</p>
		Dos evaluaciones consecutivas con resultado “En observación”	Retiro de la Institución.
65.1	75	Suficiente	Permanece en su cargo sin hacerse acreedor ni a incentivo psicosocial, ni a incremento salarial.
75.1	90	Bueno	Otorgación de un incentivo psicosocial (a cargo del Jefe Inmediato Superior).
90.1	100	Excelente	Promoción horizontal para servidores públicos de carrera: otorgación de un incremento salarial correspondiente al paso de un grado al siguiente dentro de un mismo nivel salarial



VI. PROGRAMACIÓN DE LA EVALUACIÓN

La programación de la evaluación del desempeño se efectuará anualmente y la misma comprende:

A. ELABORACIÓN DEL PROGRAMA DE EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO

En el marco de la política institucional de recursos humanos, el programa de evaluación de desempeño será aprobado por Presidencia Ejecutiva.

El Programa de Evaluación contendrá: El alcance de la evaluación, el periodo de evaluación, las actividades a ejecutar, el cronograma de actividades y los plazos de ejecución.

B. DIFUSIÓN

Una vez que el programa de evaluación sea aprobado, el Departamento de Recursos Humanos, procederá a la difusión tanto del programa y cronograma, así como de las bases e instrumentos (procedimiento) a aplicar para asegurar su adecuada ejecución por parte de todos los involucrados, labor que deberá también ser realizada por los Jefes de Unidad Administrativa a nivel regional.

Asimismo, gestionará el registro de las fechas y bases de la evaluación en la Dirección General del Servicio Civil dependiente del Viceministerio de Empleo, Servicio Civil y Cooperativas, del Ministerio de trabajo, Empleo y Previsión Social.

C. DETERMINACIÓN DE LAS NÓMINAS DE SERVIDORES PÚBLICOS SUJETOS DE EVALUACIÓN

El Departamento de Recursos Humanos y las Unidades Administrativas según corresponda, dentro del plazo establecido en el cronograma de actividades aprobado por Presidencia Ejecutiva, elaborará la nómina de servidores públicos cuyas evaluaciones deban ser postergadas, debiendo en cualquiera de los casos determinar el plazo ampliatorio en consideración de las siguientes causales debidamente justificadas por el servidor público:

- a. Con baja médica pre y postnatal o incapacidad temporal.
- b. De vacaciones.
- c. Con permiso sin goce de haberes.
- d. Suspendido temporalmente.
- e. Becado en el exterior.



- f. El Jefe Inmediato Superior no cumpla el tiempo establecido en la Norma para evaluar ni el Jefe Superior Jerárquico.

D. INFORMACIÓN NECESARIA PARA EFECTUAR LA EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO

El responsable de efectuar la evaluación del desempeño (parcial o final) deberá recurrir a la siguiente información antes de efectuar la evaluación:

- a. Información individualizada sobre antecedentes positivos y negativos relacionados al cumplimiento del Código de Ética, procesos administrativos y conducta funcional, producidos durante el periodo objeto de evaluación.
- b. Datos individualizados de los diferentes sistemas de información, registros y reportes de la AN necesarios para la validación de los puntajes asignados a los “resultados esperados” descritos en el Manual de Puestos o en el memorándum de asignación de funciones o resultados.
- c. Datos individualizados referidos al factor Capacitación de la gestión sujeta a evaluación.

Esta documentación deberá ser presentada al Comité de Evaluación (cuando sea requerida) en respaldo de la evaluación formulada por el Jefe Inmediato Superior.

VII. CONFORMACIÓN DEL COMITÉ DE EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO

- A. El Comité de Evaluación de Desempeño está conformado en la Oficina Central, por el Jefe Superior Jerárquico del cargo evaluado que actuará como representante de la Máxima Autoridad Ejecutiva de la entidad; el Jefe Inmediato Superior del servidor público a ser evaluado y el Jefe del Departamento de Recursos Humanos o su representante.
- B. En las Gerencias Regionales, el Jefe Superior Jerárquico como representante de la Máxima Autoridad Ejecutiva, el Jefe Inmediato Superior del servidor público a ser evaluado y el Jefe de la Unidad Administrativa como representante del Departamento de Recursos Humanos.
- C. Para aquellos servidores públicos (Administradores, Jefes de Unidad, Profesionales o Técnicos) dependientes directos del Gerente Regional, el representante de la Máxima Autoridad Ejecutiva en el comité de evaluación, será el Gerente General en el caso de los Administradores y, en el caso de Jefes de Unidad Regional, profesionales técnicos, el Gerente Nacional o Jefe de Unidad en Oficina Central con el cual el cargo guarde relación funcional, según lo descrito en el Manual de Puestos.



- D. En el caso de las Administraciones de Aduana que no cuenten con el ítem de administrador, el Comité de Evaluación estará conformado por el Gerente Regional como Jefe Inmediato Superior y el Jefe de la Unidad Administrativa de la Gerencia Regional de la cual depende, con excepción de los casos que la Gerencia Regional haya delegado la supervisión a un Administrador, en tal caso corresponde que el Jefe Inmediato Superior sea el Administrador y el Jefe Superior Jerárquico el Gerente Regional.
- E. Para el Jefe de la Unidad Administrativa de las Gerencias Regionales el Comité de Evaluación estará conformado por el Gerente Regional como Jefe Inmediato Superior y el Gerente Nacional de Administración y Finanzas como Jefe Superior Jerárquico y el Jefe del Departamento de Recursos Humanos como representante de Recursos Humanos. En el caso de los dependientes del Jefe de la Unidad Administrativa, el Comité de Evaluación está conformado por éste como Jefe Inmediato Superior, el Gerente Regional como Superior Jerárquico y el Jefe del Departamento de Recursos Humanos como representante de Recursos Humanos.
- F. Para servidores públicos que presten servicios como abogados que desempeñan funciones en las Administraciones de Aduana, el Comité de Evaluación será conformado por el Jefe de Unidad Legal como Jefe Inmediato Superior y el Gerente Regional como Jefe Superior Jerárquico, siempre y cuando la dependencia funcional esté establecida en el Manual de Puestos.
- G. En el caso de personal de apoyo, cuyo Jefe Inmediato Superior sea el Presidente Ejecutivo o el Gerente General, el Comité de Evaluación estará conformado por el Jefe Inmediato Superior y el Jefe del Departamento de Recursos Humanos o su representante. Para el caso de personal de apoyo, cuyo Jefe Inmediato Superior sea el Gerente Regional, el Comité de Evaluación estará conformado por el Jefe Inmediato Superior y el Jefe de la Unidad Administrativa. En caso de personal de apoyo que presta funciones en dos unidades al mismo tiempo, los Jefes Inmediatos Superiores deberán efectuar la evaluación en forma conjunta.
- H. Para el Agente Administrativo de Oficina Central y Regional del COA el Comité de Evaluación estará conformado por el Comandante Nacional COA como Jefe Inmediato Superior, el Gerente Nacional de Administración y Finanzas como Jefe Superior Jerárquico y el Jefe del Departamento de Recursos Humanos en la Oficina Central y el Jefe de la Unidad Administrativa Regional como representante del Departamento de Recursos Humanos.
- I. El Jefe Inmediato Superior, responsable de la evaluación de desempeño con el resultado de toda la gestión, para efectuarla debe contar con una permanencia mínima de tres meses en el puesto, caso contrario la evaluación será efectuada por el Jefe Superior Jerárquico. En caso de que el Jefe Superior Jerárquico no cumpla con los tres meses en el puesto, el proceso de evaluación de desempeño será postergado.

D.R.H.
Sergio M.
Gómez B.
A.N.

VIII. EJECUCIÓN DE LA EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO

Para la adecuada ejecución de la evaluación de desempeño, es necesario contar con el detalle de los Resultados Esperados de cada uno de los servidores públicos sujetos de evaluación, contenido en el Programa Operativo Anual Individual, vale decir el Manual de Puestos, aprobado mediante Resolución Administrativa de Presidencia Ejecutiva vigente para el periodo sujeto de evaluación, siendo éste la base para su ejecución.

La ejecución de la evaluación del desempeño comprende:

A. Los resultados esperados del Manual de Puestos

El Jefe Inmediato Superior efectuará la distribución de cada uno de los porcentajes (ponderaciones) asignados a cada resultado esperado contenidos en el Informe de Gestión elaborado por el evaluado en concordancia con el Manual de Puestos o el memorándum de asignación de funciones en los casos de servidores públicos comisionados y que pasan a depender de otra Unidad Organizacional.

B. Informe de Gestión

El servidor público debe llenar el Informe de Gestión con los resultados esperados contenidos en el Manual de Cargos conforme al formato establecido en el sistema.

C. Llenado de formulario de Evaluación del Desempeño

Con la finalidad de que la evaluación al desempeño sea un proceso constante y oportuno, se establece que el proceso de evaluación de desempeño deberá ser aplicado de la siguiente manera:

1. Cuando un servidor público sea rotado, transferido, designado interinamente en otro cargo o declarado en comisión de servicios cuya duración sea mayor a tres meses; para el efecto, el Jefe Inmediato Superior deberá emitir su evaluación de desempeño parcial hasta el último día de la prestación de servicios en la Unidad organizacional.
2. Cuando el Jefe Inmediato Superior sea rotado, transferido, designado interinamente en otro cargo, declarado en comisión de servicios o desvinculado de la institución; deberá dejar las evaluaciones de desempeño parciales de cada uno de sus dependientes hasta el último día de prestación de servicios en la unidad organizacional.
3. El Jefe Inmediato Superior realizará una evaluación de desempeño parcial a mitad de gestión por cada servidor público en una gestión, siempre y cuando exista la permanencia ininterrumpida del mismo y del servidor público evaluado.



4. El Jefe Inmediato Superior es responsable de imprimir la Evaluación de Desempeño Acumulada al final de la gestión de cada servidor público de su dependencia, firmar y hacer firmar con el Comité de Evaluación correspondiente.
5. El Jefe Inmediato Superior, dentro de los plazos establecidos en el cronograma de evaluación de desempeño, asignará las ponderaciones, calificará cada resultado esperado y preparará una propuesta de evaluación de desempeño, utilizando el formulario de evaluación que corresponda según la categoría del servidor público, procurando la mayor objetividad en su contenido.
6. El Jefe Inmediato Superior evaluará no sólo el cumplimiento formal sino la calidad de cada resultado programado en el Manual de Puestos o memorándum correspondiente, para lo que dispone de los dos factores fundamentales de la evaluación: la capacidad de gestión y el cumplimiento de resultados respectivamente.
7. En caso excepcional y contando con la fundamentación suficiente, el Jefe Inmediato Superior podrá determinar la exclusión de algún resultado o su reponderación a otro resultado, efectuando consecuentemente el ajuste respectivo en la ponderación.

Ejemplo:

Periodo de evaluación	Calificación Evaluación de Desempeño (Cumplimiento Resultados + Capacidad Gestión +Capacitación + Condiciones de Trabajo)	Evaluado por (nombre del JIS)	Ponderación según el tiempo	Calificación Parcial	Calificación ponderada
6 meses	78	Xx Xx	0.50	78 x 0.50	74.5
3 meses	80	Yy Yy	0.25	80 x 0.25	
3 meses	65	Zz Zz	0.25	65 x 0.25	

D. Convocatoria y validación del Comité de Evaluación de Desempeño

El Jefe Inmediato Superior al cierre de gestión presentará al Comité de Evaluación la Evaluación acumulada de cada uno de sus dependientes.

El Comité de Evaluación debe conocer, validar y en su caso rectificar, las evaluaciones del desempeño presentadas por el Jefe Inmediato Superior, considerando la información relacionada; asegurando el cumplimiento del presente procedimiento y procurando la mayor objetividad en su contenido.

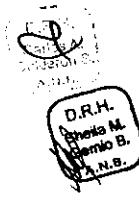


E. Reporte de Detección de Necesidades de Capacitación.

Considerando las variables de los factores de evaluación que necesiten ser reforzadas por parte del servidor público evaluado, el Jefe Inmediato Superior identificará y reportará en el Formulario de Evaluación de Desempeño, las áreas en las que el servidor público necesite capacitación a fin de que ésta sea tomada en cuenta en la programación de capacitación en la Institución y por el servidor público evaluado.

F. Suscripción de formularios – notificación.

1. Definida la evaluación, los integrantes del Comité de Evaluación suscribirán los formularios de evaluación y el servidor público será convocado por el Comité o uno de sus componentes para que se notifique con la misma, entregándole un ejemplar en fotocopia simple. El servidor público en esta oportunidad podrá incorporar los comentarios que considere fundamentados en el formulario de evaluación, antes de suscribirlo.
2. En el caso de personal que depende directamente del Gerente Regional (Administradores, Jefes de Unidad, Profesionales o Técnicos) al cierre de la Evaluación de una gestión la propuesta de evaluación suscrita por el Gerente Regional y el Jefe de la Unidad Administrativa, junto con el Informe de Gestión deberá ser remitida a la Oficina Central a la autoridad que actúa como representante de la Máxima Autoridad Ejecutiva para análisis, validación, rectificación (si corresponde) y suscripción, antes de ponerla a conocimiento del servidor público evaluado.
3. Para el personal dependiente de Administraciones de Aduana que se encuentren alejadas, la propuesta de evaluación suscrita por el Jefe Inmediato Superior, será remitida al Gerente Regional para el análisis, validación y suscripción correspondientes, antes de ponerla a conocimiento y firma del servidor público evaluado.
4. Ningún servidor público puede negarse a ser evaluado, salvo en casos fortuitos o de fuerza mayor debidamente justificados.
5. Ningún servidor público puede negarse a suscribir el formulario de evaluación como señal de haber sido evaluado.
6. Toda vez que la suscripción del formulario de evaluación por parte del servidor público de carrera no le priva de su derecho de representación o impugnación, no podrá negarse a suscribirlo, debiendo verificar su contenido (modelo, fechas, cálculos, firmas, etc.). En caso de negativa, se hará constar este extremo en el mismo formulario proporcionando fotocopia de la evaluación, dando cumplimiento a la



notificación. A partir del día siguiente de la entrega del formulario al servidor público, corre el plazo de impugnación que es de 4 días hábiles.

G. Registro de fechas

Es importante el registro de la fecha en que el servidor público es notificado con su evaluación, ya que a partir del día siguiente de esta fecha, se computa el plazo de impugnación, en el caso de Servidores Públicos de carrera.

H. Remisión de documentación

1. Una vez completadas las firmas en el formulario de evaluación y la notificación al servidor público evaluado, éste será remitido por el Jefe Inmediato Superior, al Departamento de Recursos Humanos en el caso de la Oficina Central y a la Unidad Administrativa en el caso de las Gerencias Regionales.
2. Las evaluaciones de la Gerencia Regional debidamente suscritas y notificadas deberán ser remitidas por la Unidad Administrativa Regional al Departamento de Recursos Humanos.

I. Ejecución de decisiones

1. Es importante aclarar que las evaluaciones parciales cuyos resultados estén en el rango de 2da. Evaluación o Ratificación e incremento salarial no surtirán efecto inmediato, solamente la evaluación correspondiente a la gestión completa.
2. El Departamento de Recursos Humanos en el caso de servidores públicos de la Oficina Central, en base a los formularios de evaluación de desempeño recibidos, reportará a Presidencia Ejecutiva las decisiones de promoción horizontal adoptadas y la Unidad Administrativa Regional en el caso de servidores públicos de las Gerencias Regionales deberá comunicar oportunamente al Departamento de Recursos Humanos, a objeto de informar y gestionar la efectivización de las mismas ante Presidencia Ejecutiva.
3. En caso de que un resultado implique destitución, las Unidades Administrativas de las Gerencias Regionales comunicarán al Departamento de Recursos Humanos y éste en todos los casos, elaborará el informe correspondiente acompañado del memorando de destitución para firma de la Máxima Autoridad Ejecutiva.
4. La promoción horizontal solo podrá ser aplicada a personal de carrera que aún tenga disponibilidad de promoción y surtirá efecto a partir del mes siguiente de efectuada la notificación de decisiones siempre que no exista restricción presupuestaria, en cuyo caso, el servidor público se hará acreedor a un incentivo psicosocial en tanto se



supere la restricción presupuestaria. La aplicación de la promoción horizontal será realizada al mes siguiente de concluido el proceso de evaluación, siempre y cuando esta información haya sido remitida antes del 20 del mes, caso contrario su aplicación tendrá vigencia posterior y sin retroactividad.

5. En el caso de los servidores públicos interinos provisionales o temporales, la evaluación sólo tendrá fines referenciales y de registro, sin embargo, cuando la calificación sea igual o menor a 65 puntos, corresponde el retiro del servidor público.
6. En todos los casos la ejecución de la decisión adoptada por el Comité de evaluación de desempeño, procederá una vez ésta sea notificada. En caso de impugnación de la evaluación, la decisión adoptada en ésta, será ejecutada mediante memorando una vez se haya resuelto por autoridad competente la impugnación.

J. Reporte de decisiones que afectan la remuneración o permanencia del servidor público

En base a la documentación respaldatoria, que le sea remitida, el Departamento de Recursos Humanos, procesará el reporte de promociones horizontales y bajas emergentes de la evaluación conforme lo señalado en el punto IV. Actores y Responsables de la Evaluación de Desempeño – inciso B. Responsabilidades del Departamento de Recursos Humanos del presente Procedimiento, en concordancia con el Reglamento Específico de las Normas Básicas del Sistema de Administración de Personal.

K. Archivo de documentación

1. El Departamento de Recursos Humanos dispondrá el archivo de la documentación original emergente de la evaluación de desempeño de los servidores públicos de la Oficina Central, en la carpeta personal del Formulario de Evaluación de Desempeño
2. La Unidad Administrativa Regional, archivará en las carpetas personales que cursan en la Gerencia Regional, la documentación respaldatoria resultante de la evaluación de desempeño.

L. Informe resumen de la evaluación de desempeño

Concluida la ejecución de las evaluaciones programadas y en base a la documentación respaldatoria, el Departamento de Recursos Humanos, presentará a consideración de la Máxima Autoridad Ejecutiva el informe resumen de la evaluación de desempeño, para posterior remisión de resultados a la Dirección General del Servicio Civil.



 Aduana Nacional	Procedimiento de Evaluación de Desempeño	
---	---	--

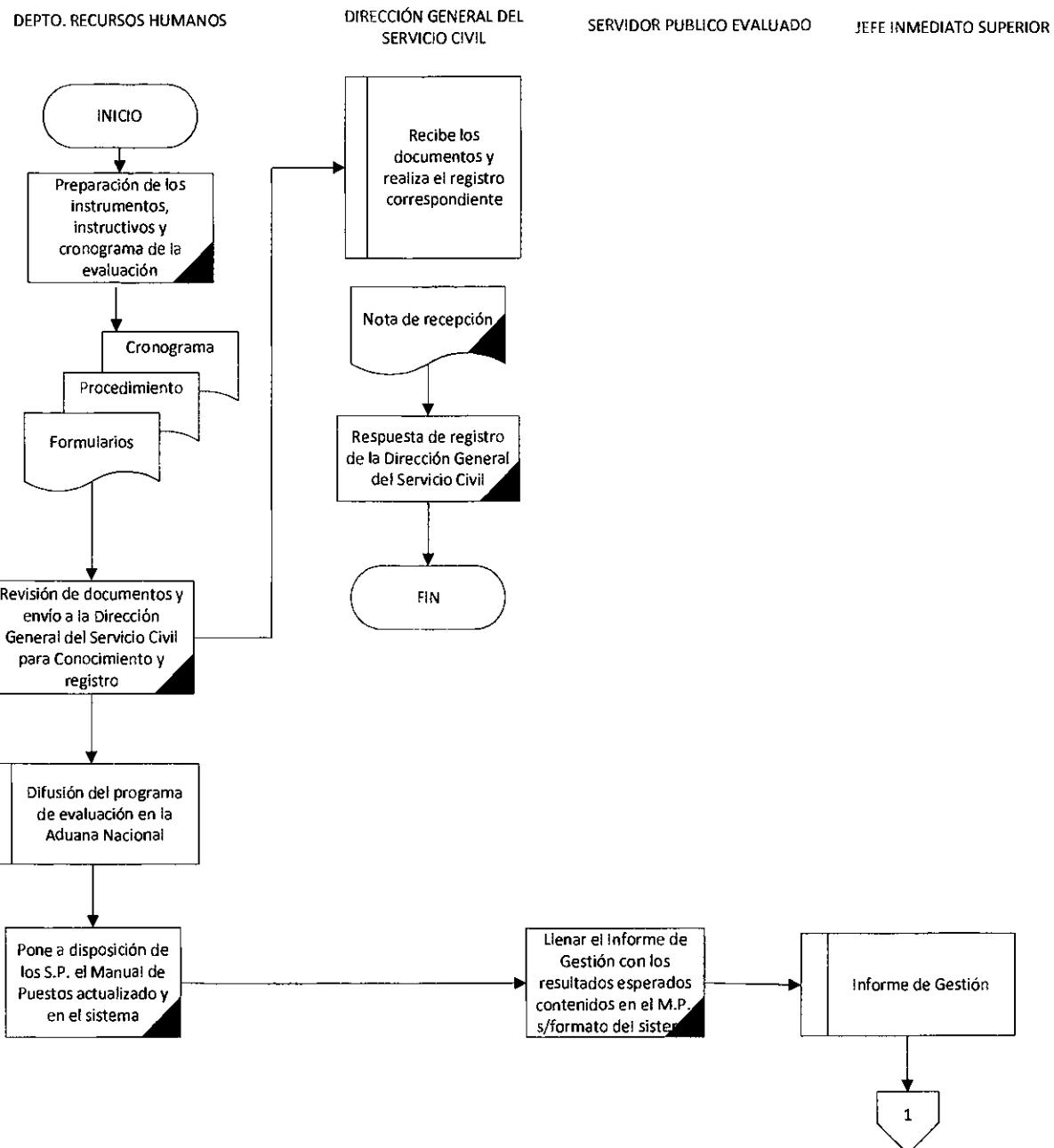
IX. EVALUACIONES DE DESEMPEÑO CON RESULTADO “EN OBSERVACIÓN”

- A. La segunda evaluación de desempeño, para servidores públicos de carrera que obtengan resultado “en observación”, se realizará dentro de los tres a seis meses de efectuada la primera evaluación, sobre la base de una asignación formal de resultados acordada inmediatamente después de concluida la primera.
- B. El Jefe Inmediato Superior solicitará oportunamente al servidor público, un Informe Individual de Cumplimiento de Resultados referido a la asignación de trabajo realizada y efectuará la propuesta de evaluación conforme el procedimiento establecido, antes de remitir al Comité de Evaluación.
- C. Para el caso de servidores públicos cuyo resultado sea de “segunda evaluación” al cierre de una gestión, el Departamento de Recursos Humanos en el caso de Oficina Central y las Unidades Administrativas en el caso de las Gerencia Regionales respectivamente deberán solicitar a Presidencia Ejecutiva que no sean declarados en comisión, rotados o transferidos durante el periodo en el que deban ser reevaluados, procurando que sea el mismo Comité evaluador y principalmente el mismo Jefe Inmediato Superior, en caso de ser inevitable esta situación la “segunda evaluación”, deberá ser efectuada de manera coordinada por el Jefe Inmediato Superior anterior y actual, por el Jefe Superior Jerárquico y el representante de recursos humanos, en caso de que no existiera el Jefe Inmediato Superior anterior, la evaluación será efectuada por el Jefe Superior Jerárquico Anterior y en caso de que no exista esta autoridad, la segunda evaluación será realizada por el Jefe Inmediato Superior y el Superior Jerárquico en funciones a la fecha de la evaluación, respetando que el Jefe Inmediato Superior cuente con una permanencia mayor a 3 meses en el puesto, recabando para el efecto toda la información y documentación necesaria que respalde los resultados alcanzados que le fueron asignados al servidor público.
- D. No corresponderá la aplicación de promoción horizontal como decisión resultante de una segunda evaluación de desempeño.

X. FLUJOGRAMA



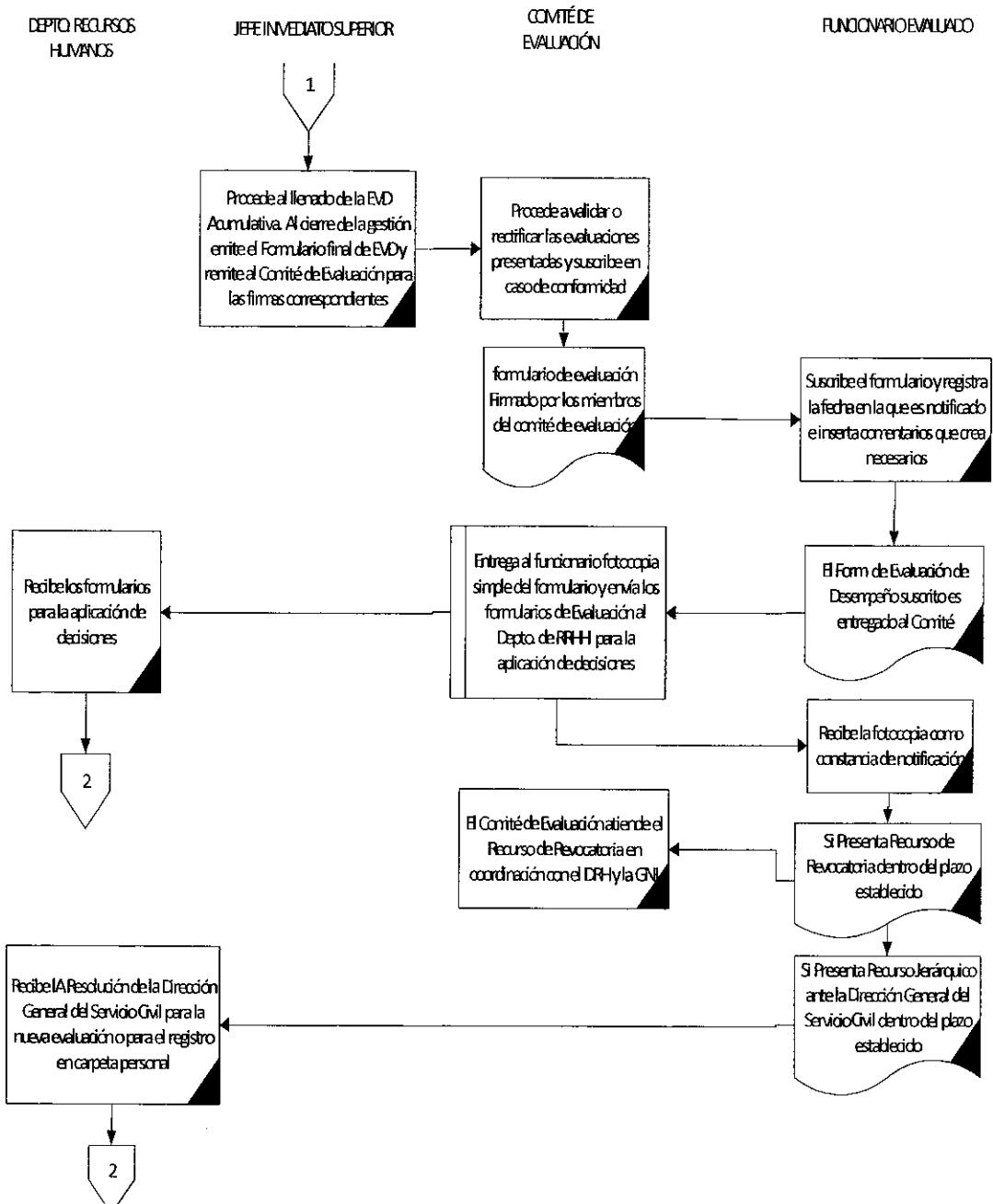
FLUJOGRAMA DE EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO



Carabineros
Aduana Nacional

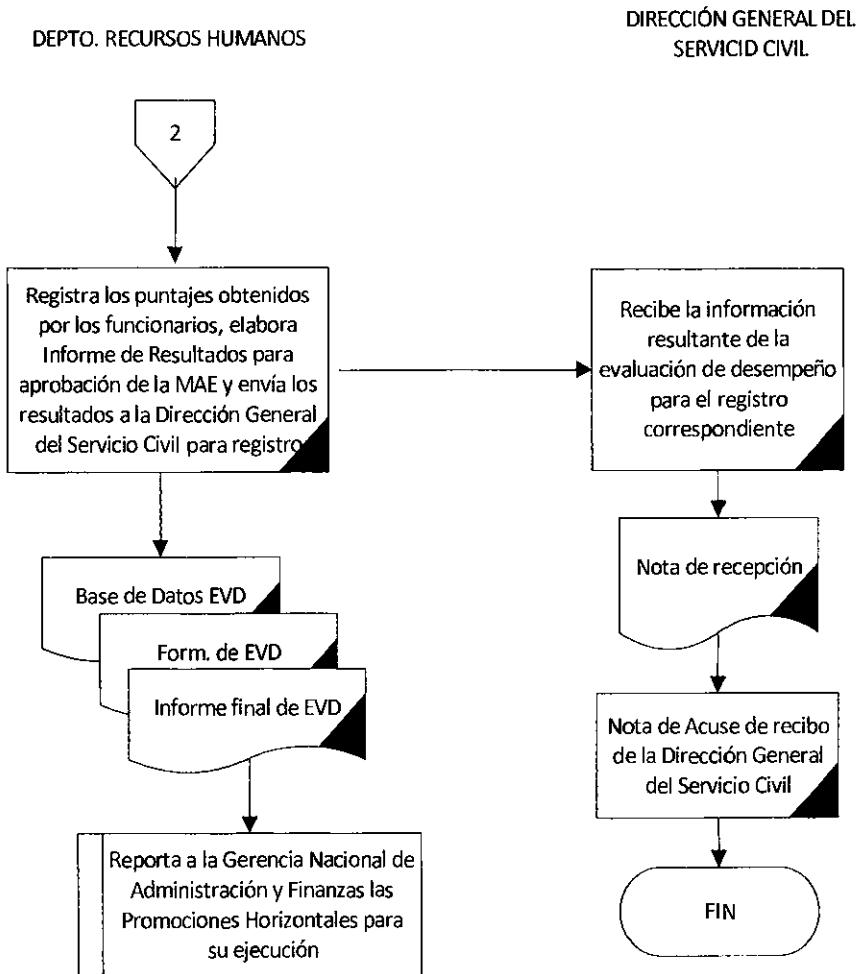
D.R.H.
Sofía M.
Edmundo B.
A.N.B.

FLUJOGRAMA DE EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO



D.R.H.
Sheila M.
Ademiro B.
AN.N.B.

FLUJOGRAMA DE EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO



XI. TERMINOLOGÍA

- 1. Recursos Administrativos.** Son recursos administrativos aquellas impugnaciones a resoluciones o actos administrativos definitivos relativos a decisiones referidas al ingreso, promoción y retiro de la carrera administrativa y aquellos derivados de procesos internos, mediante la interposición de los recursos de revocatoria y jerárquico, en las condiciones y con los procedimientos previstos en el D. S. 26319.



 Aduana Nacional	Procedimiento de Evaluación de Desempeño	
---	---	--

2. **Manual de Puestos.** Es el documento que se elabora para todos los servidores públicos aduaneros, mismo que en el apartado “Resultados Esperados”, contiene indicadores objetivos de verificación de su cumplimiento, cuyo cálculo -a efectos de la evaluación de desempeño- deberá efectuarse con base en la información proveniente del Sistema de Información Gerencial, Sistema de Información Institucional u otros registros y sistemas pertinentes a cada caso.
3. **Servidores Públicos.** Los S.P. según tipo se clasifican en a) servidores públicos de carrera, b) de libre nombramiento o c) interinos. Según su categoría se clasifican en ejecutivo; profesional-técnico-administrativo y auxiliar y de servicio.
4. **Incentivo Psicosocial.** Consiste en una felicitación verbal o escrita que el Jefe Inmediato Superior dé al servidor público evaluado por su desempeño durante la gestión que es objeto de evaluación.
5. **Jefe Inmediato Superior.** Servidor público cabeza de unidad de la cual el servidor público depende directamente.
6. **Jefe Superior Jerárquico.** Servidor público cabeza de unidad de la cual depende el jefe Inmediato Superior del servidor público evaluado.
7. **Personal interino provisional.** Servidor público que ocupa un cargo con carácter interino cuando se produce una vacancia.
8. **Personal interino temporal.** Servidor público que ocupa un cargo con carácter interino cuando el titular se encuentra ausente y hasta tanto regrese a ocuparlo.

XII. ANEXOS

Formularios de Evaluación.

EVD M-M: Evaluación de Desempeño aplicable a Mandos Medios.

EVD P-T: Evaluación de Desempeño aplicable a Supervisores / Profesionales / Técnicos.

EVD A-S: Evaluación de Desempeño aplicable a Auxiliares y de Servicios.



FORMULARIO DE EVALUACION DEL DESEMPEÑO

***MODELO (M-M):** Aplicable a Jefes de Unidades dependientes de Presidencia Ejecutiva, Jefes de Unidades dependientes de Gerencia General, Jefes de Departamento, Administradores y Jefes de Unidad Regional.

DATOS DEL EVALUADO					
NOMBRE		C.I.	CORREO ELECTRONICO		CODIGO
SUJETO DE EVALUACION		UNIDAD EN EVALUACION			
JEFE INMEDIATO SUPERIOR ACTUAL		CONDICION DE FUNCIONARIO			
JEFE SUPERIOR JERARQUICO		PERIODO DE EVALUACION			
REPRESENTANTE RECURSOS HUMANOS		FECHA DE INGRESO			

A) FACTOR CAPACIDAD DE GESTIÓN

(equivalente al 45% de la evaluación)

Lea con atención los 4 grados de cada variable para elegir una sola opción que deberá marcar con una X, no se podrán realizar modificaciones posteriores.

Variable	Grado	Marque una X	Puntaje
COMPETENCIA TÉCNICA	Conoce los procesos rutinarios, identifica debilidades y fortalezas para mejorar	<input type="checkbox"/>	
	Tiene poco conocimiento. No planifica los procesos, solo realiza los de rutina	<input type="checkbox"/>	
	Conoce y optimiza los procesos de su unidad obteniendo el máximo rendimiento	<input type="checkbox"/>	
	No conoce los procesos que se llevan a cabo en su unidad	<input type="checkbox"/>	
RESPONSABILIDAD Y ACTITUD DE SERVICIO	Elude las obligaciones que lo relacionan con alguna responsabilidad	<input type="checkbox"/>	
	Asume conscientemente las consecuencias de sus actos	<input type="checkbox"/>	
	Rechaza las actividades que tengan algún grado de responsabilidad	<input type="checkbox"/>	
	Predispuesto para asumir sus obligaciones y responsabilidad en toda circunstancia	<input type="checkbox"/>	
CONDUCTA FUNCIONARIA Y ÉTICA	Se muestra identificado con la AN, se preocupa por el prestigio de la institución	<input type="checkbox"/>	
	Su comportamiento inspira poca confianza como integrante de la AN	<input type="checkbox"/>	
	Se muestra indiferente, no muestra ningún interés por la institución	<input type="checkbox"/>	
	Practica valores que se circunscriben al cumplimiento normal de sus actividades	<input type="checkbox"/>	
CAPACIDAD DE PLANIFICACIÓN ORGANIZACIÓN Y COORDINACIÓN	Requiere instrucciones detalladas para la planificación y organización de sus actividades y tareas enmarcadas en sus resultados esperados	<input type="checkbox"/>	
	Organiza y cumple de manera satisfactoria con las actividades establecidas por su inmediato superior	<input type="checkbox"/>	
	Organiza, cumple, verifica y controla actividades asignadas por su inmediato superior (según cronograma que él mismo elabora), alcanzando resultados óptimos	<input type="checkbox"/>	
	Realiza sus tareas y actividades sin seguir un orden y organización de acuerdo a prioridades establecidas para el logro eficiente de los resultados asignados a su cargo.	<input type="checkbox"/>	
DIRECCIÓN - LIDERAZGO	Demuestra muy buena capacidad de mantener a sus dependientes motivados para realizar sus tareas	<input type="checkbox"/>	
	Logra que sus dependientes cumplan su trabajo de manera oportuna y con estándares de calidad	<input type="checkbox"/>	
	Tiene dificultades para lograr que sus dependientes cumplan con las tareas asignadas	<input type="checkbox"/>	
	No logra hacer que sus dependientes realicen y cumplan con sus tareas y funciones	<input type="checkbox"/>	
EFICIENCIA Y CALIDAD EN EL LOGRO DE RESULTADOS	Los trabajos presentados carecen de oportunidad y calidad en sus resultados.	<input type="checkbox"/>	
	Su trabajo es de buena calidad y presentado en tiempo oportuno por encima de los esperado.	<input type="checkbox"/>	
	Su trabajo es de calidad aceptable y requiere seguimiento para presentar en tiempo oportuno	<input type="checkbox"/>	
	Descuidado en la realización de su trabajo y pierde oportunidad en la entrega de los mismos	<input type="checkbox"/>	
CAPACIDAD DE TRABAJO EN EQUIPO	Integra grupos de trabajo multidisciplinario, sólo con personas que le interesan o conoce	<input type="checkbox"/>	
	Se integra fácilmente a cualquier equipo de trabajo	<input type="checkbox"/>	
	Muestra actitud y disposición para integrar y/o crear grupos de trabajo multidisciplinarios dentro y fuera de su área, brindando y obteniendo colaboración a fin de lograr efectividad en los resultados esperados y estableciendo un buen clima laboral	<input type="checkbox"/>	
	Evita integrar grupos de trabajo multidisciplinarios dentro y fuera de su área, no posee condiciones para trabajar en equipo	<input type="checkbox"/>	

D.R.H.
Carlos A.
Calderon S.
A.N.B.

D.R.H.
Sheila M.
Garcia B.
A.N.B.

RELACIONES INTERPERSONALES	Tiene dificultades para establecer relaciones y comunicarse con las personas que lo rodean		
	Se muestra cortés con sus compañeros, jefe y usuarios externos		
	Evita los conflictos dentro del equipo		
	Se comunica estrictamente en lo necesario, en lo que requiere para efectuar su trabajo		
COMUNICACIÓN	Logra establecer una comunicación permanente y fluida que le permite transmitir y obtener información confiable y oportuna con distintos niveles y personas, se expresa de forma clara tanto de manera oral como escrita.		
	Su nivel de comunicación le permite comunicarse y obtener información adecuada, su expresión oral y escrita es aceptable.		
	Tiene dificultades en establecer canales adecuados de comunicación e interacción con todos los niveles y personas, de la misma manera su expresión oral y escrita requiere ser reforzada.		
	Establece un nivel de comunicación muy pobre, dificultándole expresar y obtener la información.		
TOTAL A			

B) FACTOR CUMPLIMIENTO DE RESULTADOS ESPERADOS		(equivalente a 45% de la evaluación)		
Resultado específico	Ponderación	% Resultado Obtenido	Calificación	Total
Resultado 1				
Resultado 2				
Resultado 3				
Resultado n				
TOTAL B				

C) FACTOR CAPACITACION					
(equivalente al 10% de la evaluación)					
C.1. Capacitación realizada en la Institución ó como facilitador interno					
Curso	Calificación Obtenida	Horas de Capacitación	fecha de Inicio	fecha de Fin	Asignación de calificación
TOTAL C					

D) FACTOR CONDICIONES DE TRABAJO			
(factor adicional equivalente al 5% de la evaluación solo en los casos que corresponda)			
Este factor se aplica para servidores públicos que trabajan en frontera en condiciones desfavorables, siempre y cuando el resultado sea menor a 95% y hasta ese límite.	Ponderación	Calificación	Justificación
	5%		
TOTAL D (SI CORRESPONDE)			
TOTAL FINAL (A+B+C)+(D)			

D.R.H.
Carlos A.
Calderon S.
A.H.B.

D.R.H.
Silvia M.
A.H.B.

E) DETECCIÓN DE NECESIDADES DE CAPACITACIÓN

Enumere los cursos que considera usted que el funcionario evaluado necesita para incrementar su rendimiento, señalando si precisa eventos de capacitación presenciales o a distancia

	Presencial	A distancia	Observaciones
1.			
2.			
3.			
4.			

Jefe Inmediato Superior

Jefe Superior Jerárquico

Representante RR.HH

Lugar y fecha de suscripción

/ /

C O N F O R M I D A D D E L C O M I T E D E E V A L U A C I O N

DECISIÓN ADOPTADA

En concordancia con la calificación final, elija la decisión que corresponde a la calificación final

Decisión adoptada

Segunda Evaluación	El funcionario debe ser evaluado nuevamente en un plazo no inferior a tres meses y no superior a los seis meses seguidos a la realización de esta evaluación	
Ratificación	El funcionario permanece en su cargo sin hacerse acreedor a incremento salarial ni incentivo psicosocial	
Ratificación + incentivo psicosocial	El funcionario permanece en su cargo y obtiene un incentivo psicosocial	
Ratificación + incremento salarial	El funcionario permanece en su cargo y obtiene un incremento salarial correspondiente al paso de un grado dentro de un mismo nivel salarial, esto siempre que exista disponibilidad presupuestaria asignada al ítem	
Sólo para fines referenciales y de registro	Corresponde a funcionarios interinos provisionales o temporales	

NOTIFICACIÓN DE RESULTADO DE EVALUACIÓN

Comentarios del evaluado:

Lugar y fecha de notificación / /

Funcionario Evaluado

Nota: A partir del día siguiente de la fecha de suscripción del funcionario, corre el plazo para la presentación de la representación o la impugnación respectiva en caso de no conformidad.

D.R.H.
Carlos A.
Calderon S.
A.N.S.

D.R.H.
Eduardo M.
Romero B.
A.N.S.

FORMULARIO DE EVALUACION DEL DESEMPEÑO

***MODELO (A-S):** Aplicable a secretarias, auxiliares de oficina, auxiliares de servicios, chóferes, etc.

DATOS DEL EVALUADO					
NOMBRE		C.I.		CORREO ELECTRONICO	CODIGO
CARGO	SUJETO DE EVALUACION			UNIDAD EN EVALUACION	
JEFE INMEDIATO SUPERIOR ACTUAL			CONDICION DE FUNCIONARIO		
JEFE SUPERIOR JERARQUICO			PERIODO DE EVALUACION		
REPRESENTANTE RECURSOS HUMANOS			FECHA DE INGRESO		

A) FACTOR CAPACIDAD DE GESTIÓN (equivalente al 45% de la evaluación)

Lea con atención los 4 grados de cada variable para elegir una sola opción que deberá marcar con una X, no se podrán realizar modificaciones posteriores

Variable	Grado	Marque una X	Puntaje
COMPETENCIA TÉCNICA	Conoce los procesos rutinarios, identifica debilidades y fortalezas para mejorar		
	Tiene poco conocimiento. No planifica los procesos, solo realiza los de rutina		
	Conoce y optimiza los procesos de su unidad obteniendo el máximo rendimiento		
	No conoce los procesos que se llevan a cabo en su unidad		
RESPONSABILIDAD Y ACTITUD DE SERVICIO	Elude las obligaciones que lo relacionan con alguna responsabilidad		
	Asume conscientemente las consecuencias de sus actos		
	Rechaza las actividades que tengan algún grado de responsabilidad		
	Predispuesto para asumir sus obligaciones y responsabilidad en toda circunstancia		
ORIENTACIÓN AL CLIENTE (INTERNO/EXTERNO)	Ofrece una atención cálida, anticipándose a las necesidades de los clientes		
	Ofrece una atención oportuna y enmarcada en la normativa		
	Elude brindar ayuda a quienes requieren de su atención		
	A menudo genera inconvenientes y problemas con los clientes		
CONDUCTA FUNCIONARIA Y ÉTICA	Se muestra identificado con la AN, se preocupa por el prestigio de la institución		
	Su comportamiento inspira poca confianza como integrante de la AN		
	Se muestra indiferente, no muestra ningún interés por la institución		
	Practica valores que se circunscriben al cumplimiento normal de sus actividades		
EFICIENCIA Y CALIDAD EN EL LOGRO DE RESULTADOS	Los trabajos presentados carecen de oportunidad y calidad en sus resultados.		
	Su trabajo es de buena calidad y presentado en tiempo oportuno por encima de los esperado.		
	Su trabajo es de calidad aceptable y requiere seguimiento para presentar en tiempo oportuno		
	Descuidado en la realización de su trabajo y pierde oportunidad en la entrega de los mismos		
CAPACIDAD DE SOLUCIÓN DE PROBLEMAS	Carece de iniciativa en su trabajo, requiere instrucciones detalladas y guía permanente		
	Ocasionalmente hay que guiarle en su trabajo, algunas veces tiene ideas constructivas		
	Resuelve por si solo problemas que se le presenta, con frecuencia aporta ideas		
	Tiene acciones lentas, con frecuencia necesita el apoyo de sus compañeros para resolver problemas		
APRENDIZAJE	Demuestra mucho interés en aprender y aplicar nuevos conocimientos		
	Se capacita y aprende lo que de manera obligatoria se le enseña		
	No tiene interés en conocer y aplicar nuevos conocimientos en el desempeño de su cargo		
	Aplica de manera innovadora los conocimientos que adquiere en sus funciones		
CAPACIDAD DE TRABAJO EN EQUIPO	Integra grupos de trabajo multidisciplinario, sólo con personas que le interesan o conoce		
	Se integra fácilmente a cualquier equipo de trabajo		
	Muestra actitud y disposición para integrar y/o crear grupos de trabajo multidisciplinarios dentro y fuera de su área, brindando y obteniendo colaboración a fin de lograr efectividad en los resultados esperados y estableciendo un buen clima laboral		
	Evita integrar grupos de trabajo multidisciplinarios dentro y fuera de su área, no posee condiciones para trabajar en equipo		

D.R.H.
Carlos A.
Calderon S.
A.N.B.

D.R.H.
Silvana M.
Pérez B.
A.N.B.

RELACIONES INTERPERSONALES	Tiene dificultades para establecer relaciones y comunicarse con las personas que lo rodean	
	Se muestra cortés con sus compañeros, jefe y usuarios externos	
	Evita los conflictos dentro del equipo	
	Se comunica estrictamente en lo necesario, en lo que requiere para efectuar su trabajo	
		TOTAL A

B) FACTOR CUMPLIMIENTO DE RESULTADOS ESPERADOS			(equivalente a 45% de la evaluación)	
Resultado esperado	Ponderación	% Resultado Obtenido	Calificación	Total
Resultado 1				
Resultado 2				
Resultado 3				
Resultado n				
			TOTAL B	

C) FACTOR CAPACITACION						
(equivalente al 10% de la evaluación)						
C.1. Capacitación realizada en la institución o como facilitador interno						
Curso	Calificación Obtenida	Horas de Capacitación	fecha de Inicio	fecha de Fin	Asignación de calificación	
C.2. Capacitación por cuenta propia						
			TOTAL C			

D) FACTOR CONDICIONES DE TRABAJO			
(factor adicional equivalente al 5% de la evaluación solo en los casos que corresponda)			
Este factor se aplica para servidores públicos que trabajan en frontera en condiciones desfavorables, siempre y cuando el resultado sea menor a 95% y hasta ese límite.	Ponderación	Calificación	Justificación
	5%		
TOTAL D (SI CORRESPONDE)			TOTAL FINAL (A+B+C)+(D)

E) DETECCIÓN DE NECESIDADES DE CAPACITACION			
Enumere los cursos que considera usted que el funcionario evaluado necesita para incrementar su rendimiento, señalando si precisa eventos de capacitación presenciales o a distancia			
	Presencial	A distancia	Observaciones
1.			
2.			
3.			
4.			

Jefe Inmediato Superior

Jefe Superior Jerárquico

Representante RR.HH

Lugar y fecha de suscripción / /

CONFORMIDAD DEL COMITÉ DE EVALUACIÓN

DECISIÓN ADOPTADA

En concordancia con la calificación final, elija la decisión que corresponde a la calificación final		Decisión adoptada
Segunda Evaluación	El funcionario debe ser evaluado nuevamente en un plazo no inferior a tres meses y no superior a los seis meses seguidos a la realización de esta evaluación	
Ratificación	El funcionario permanece en su cargo sin hacerse acreedor a incremento salarial ni incentivo psicosocial	
Ratificación + incentivo psicosocial	El funcionario permanece en su cargo y obtiene un incentivo psicosocial	
Ratificación + incremento salarial	El funcionario permanece en su cargo y obtiene un incremento salarial correspondiente al paso de un grado dentro de un mismo nivel salarial, esto siempre que exista disponibilidad presupuestaria asignada al ítem	
Sólo para fines referenciales y de registro	Corresponde a funcionarios interinos provisionales o temporales	

NOTIFICACIÓN DE RESULTADO DE EVALUACIÓN

Comentarios del evaluado:

Lugar y fecha de notificación / /

Funcionario Evaluado

Nota: A partir del día siguiente de la fecha de suscripción del funcionario, corre el plazo para la presentación de la representación o la impugnación respectiva en caso de no conformidad.

D.R.H.
Carlos A.
Cedrerón S.
A.N.B.

D.R.H.
Silvia M.
Carrasco B.
A.N.B.

FORMULARIO DE EVALUACION DEL DESEMPEÑO

***MODELO (P-T):** Aplicable a supervisores, profesionales y técnicos.

DATOS DEL EVALUADO					
NOMBRE		C.I.	CORREO ELECTRÓNICO	CÓDIGO	
SUJETO DE EVALUACIÓN		UNIDAD EN EVALUACIÓN			
JEFE INMEDIATO SUPERIOR ACTUAL		CONDICIÓN DE FUNCIONARIO			
JEFE SUPERIOR JERARQUICO		PERÍODO DE EVALUACIÓN			
REPRESENTANTE RECURSOS HUMANOS		FECHA DE INGRESO			

A) FACTOR CAPACIDAD DE GESTIÓN (equivalente al 45% de la evaluación)

Lea con atención los 4 grados de cada variable para elegir una sola opción que deberá marcar con una X, no se podrán realizar modificaciones posteriores.

Variable	Grado	Marque una X	Puntaje
COMPETENCIA TÉCNICA	Conoce los procesos rutinarios, identifica debilidades y fortalezas para mejorar		
	Tiene poco conocimiento. No planifica los procesos, solo realiza los de rutina		
	Conoce y optimiza los procesos de su unidad obteniendo el máximo rendimiento		
	No conoce los procesos que se llevan a cabo en su unidad		
RESPONSABILIDAD Y ACTITUD DE SERVICIO	Realiza las tareas y funciones encomendadas sin verificar la oportunidad en la entrega		
	Realiza las tareas y funciones oportunamente sin verificar la calidad del trabajo		
	Requiere de presión y exigencia para cumplir las tareas y funciones encomendadas		
	Realiza sus tareas y actividades oportunamente cumpliendo los estándares de calidad y oportunidad requeridos.		
ORIENTACIÓN AL CLIENTE (INTERNO/EXTERNO)	Ofrece una atención cálida, anticipándose a las necesidades de los clientes		
	Ofrece una atención oportuna y enmarcada en la normativa		
	Elude brindar ayuda a quienes requieren de su atención		
	A menudo genera inconvenientes y problemas con los clientes		
CONDUCTA FUNCIONARIA Y ÉTICA	Se muestra identificado con la AN, se preocupa por el prestigio de la institución		
	Su comportamiento inspira poca confianza como integrante de la AN		
	Se muestra indiferente, no muestra ningún interés por la institución		
	Practica valores que se circunscriben al cumplimiento normal de sus actividades		
CAPACIDAD DE PLANIFICACIÓN ORGANIZACIÓN Y COORDINACIÓN	Requiere instrucciones detalladas para la planificación y organización de sus actividades y tareas enmarcadas en sus resultados		
	Organiza y cumple de manera satisfactoria con las actividades establecidas por su inmediato superior		
	Organiza, cumple, verifica y controla actividades asignadas por su inmediato superior (según cronograma que él mismo elabora), alcanzando resultados óptimos		
	Realiza sus tareas y actividades sin seguir un orden y organización de acuerdo a prioridades establecidas para el logro eficiente de los resultados asignados a su cargo.		
EFICIENCIA Y CALIDAD EN EL LOGRO DE RESULTADOS	Los trabajos presentados carecen de oportunidad y calidad en sus resultados.		
	Su trabajo es de buena calidad y presentado en tiempo oportuno por encima de los esperado.		
	Su trabajo es de calidad aceptable y requiere seguimiento para presentar en tiempo oportuno		
	Descuidado en la realización de su trabajo y pierde oportunidad en la entrega de los mismos		
CAPACIDAD DE SOLUCIÓN DE PRBLEMAS	Carece de iniciativa en su trabajo, requiere instrucciones detalladas y guía permanente		
	Ocasionalmente hay que guiarle en su trabajo, algunas veces tiene ideas constructivas		
	Resuelve por si solo problemas que se le presenta, con frecuencia aporta ideas		
	Tiene acciones lentas, con frecuencia necesita el apoyo de sus compañeros para resolver problemas		



APRENDIZAJE	Demuestra mucho interés en aprender y aplicar nuevos conocimientos	
	Se capacita y aprende lo que de manera obligatoria se le enseña	
	No tiene interés en conocer y aplicar nuevos conocimientos en el desempeño de su cargo	
	Aplica de manera innovadora los conocimientos que adquiere en sus funciones	
PROMOVER EL CAMBIO INICIATIVA E INNOVACIÓN	Cumple normas y ejecuciones de acuerdo a lo establecido por la institución	
	Se preocupa constantemente por aportar ideas para mejorar los procesos y promueve los cambios necesarios para su ejecución tiene gran capacidad para resolver problemas	
	Se caracteriza por realizar ejecuciones sin interesarle los procesos que sigue.	
	Le interesa estar al tanto de las mejoras y cambios en los procesos.	
CAPACIDAD DE TRABAJO EN EQUIPO	Integra grupos de trabajo multidisciplinario, sólo con personas que le interesan o conoce	
	Se integra fácilmente a cualquier equipo de trabajo	
	Muestra actitud y disposición para integrar y/o crear grupos de trabajo multidisciplinarios dentro y fuera de su área, brindando y obteniendo colaboración a fin de lograr efectividad en los resultados esperados y estableciendo un buen clima laboral	
	Evita integrar grupos de trabajo multidisciplinarios dentro y fuera de su área, no posee condiciones para trabajar en equipo	
RELACIONES INTERPERSONALES	Tiene dificultades para establecer relaciones y comunicarse con las personas que lo rodean	
	Se muestra cortés con sus compañeros, jefe y usuarios externos	
	Evita los conflictos dentro del equipo	
	Se comunica estrictamente en lo necesario, en lo que requiere para efectuar su trabajo	
COMUNICACIÓN	Logra establecer una comunicación permanente y fluida que le permite transmitir y obtener información confiable y oportuna con distintos niveles y personas, se expresa de forma clara tanto de manera oral como escrita.	
	Su nivel de comunicación le permite comunicarse y obtener información adecuada, su expresión oral y escrita es aceptable.	
	Tiene dificultades en establecer canales adecuados de comunicación e interacción con todos los niveles y personas, de la misma manera su expresión oral y escrita requiere ser reforzada.	
	Establece un nivel de comunicación muy pobre, dificultándole expresar y obtener la información.	

B) FACTOR CUMPLIMIENTO DE RESULTADOS ESPERADOS

(equivalente a 45% de la evaluación)

	Resultado esperado	Ponderación	% Resultado Obtenido	Calificación	Total
	Resultado 1				
	Resultado 2				
	Resultado 3				
	Resultado n				
					TOTAL B

CI FACTOR CAPACITACION

(equivalente al 10% de la evaluación)

D) FACTOR CONDICIONES DE TRABAJO		(factor adicional equivalente al 5% de la evaluación solo en los casos que corresponda)			
Ponderación	Calificación	Justificación			
5%					
TOTAL D (SI CORRESPONDE)					
			TOTAL FINAL (A+B+C)+(D)		

E) DETECCIÓN DE NECESIDADES DE CAPACITACIÓN				
Enumere los cursos que considera usted que el funcionario evaluado necesita para incrementar su rendimiento, señalando si precisa eventos de capacitación presenciales o a distancia				
1.		Presencial	A distancia	Observaciones
2.				
3.				

Jefe Inmediato Superior

Jefe Superior Jerárquico

Representante RR.HH

Lugar y fecha de suscripción

/ /

CONFORMIDAD DEL COMITÉ DE EVALUACIÓN

DECISIÓN ADOPTADA		Decisión adoptada
En concordancia con la calificación final, elija la decisión que corresponde a la calificación final		
Segunda Evaluación	El funcionario debe ser evaluado nuevamente en un plazo no inferior a tres meses y no superior a los seis meses seguidos a la realización de esta evaluación	
Ratificación	El funcionario permanece en su cargo sin hacerse acreedor a incremento salarial ni incentivo psicosocial	
Ratificación + incentivo psicosocial	El funcionario permanece en su cargo y obtiene un incentivo psicosocial	
Ratificación + incremento salarial	El funcionario permanece en su cargo y obtiene un incremento salarial correspondiente al paso de un grado dentro de un mismo nivel salarial, esto siempre que exista disponibilidad presupuestaria asignada al ítem	
Sólo para fines referenciales y de registro	Corresponde a funcionarios interinos provisionales o temporales	

NOTIFICACIÓN DE RESULTADO DE EVALUACIÓN		
Comentarios del evaluado:		

Lugar y fecha de notificación / /

Funcionario Evaluado

Nota: A partir del día siguiente de la fecha de suscripción del funcionario, corre el plazo para la presentación de la representación o la impugnación respectiva en caso de no conformidad.



FORMULARIO DE EVALUACION DEL DESEMPEÑO – FORM. EVD (CONJUNTA)

MODELO UNICO: Aplicable a los tres niveles jerárquicos sujetos de evaluación de la Aduana Nacional.

DATOS DEL EVALUADO

NOMBRE			C.I.			CODIGO			GESTIÓN	
CARGO (S)	1er. Periodo		2do. Periodo		3er. Periodo		4to. Periodo			
		De		De		De		De		
UNIDAD (ES)	1er. Periodo		2do. Periodo		3er. Periodo		4to. Periodo			
		A		A		A		A		
CONDICION DE FUNCIONARIO										
Jefe inmediato superior actual										
Jefe superior jerárquico actual										
Representante Recursos Humanos										

A) FACTOR CAPACIDAD DE GESTIÓN (equivalente al 45% de la evaluación)				
1er. Periodo (N° meses)	2do. Periodo (N° meses)	3er. Periodo (N° meses)	4to. Periodo (N° meses)	Total A
C. * N° meses /12	C. * N° meses /12	C. * N° meses /12	C. * N° meses /12	1er. Periodo+2do. Periodo+3er. Periodo+4to. Periodo

B) FACTOR CUMPLIMIENTO DE RESULTADOS (equivalente a 45% de la evaluación)				
1er. Periodo (N° meses)	2do. Periodo (N° meses)	3er. Periodo (N° meses)	4to. Periodo (N° meses)	Total B
C. * N° meses /12	C. * N° meses /12	C. * N° meses /12	C. * N° meses /12	1er. Periodo+2do. Periodo+3er. Periodo+4to. Periodo

C) FACTOR CAPACITACION (equivalente al 10% de la evaluación)					
C.1. Plan Individual de Capacitación					
Curso	Calificación Obtenida	Horas de Capacitación	fecha de Inicio	fecha de Fin	Puntaje
C.1. Capacitación por cuenta propia					
				TOTAL C	

D) FACTOR CONDICIONES DE TRABAJO (Calificación que se consigna, solo cuando la evaluación sea en Administraciones de Aduana de Frontera)				
1er. Periodo (N° meses)	2do. Periodo (N° meses)	3er. Periodo (N° meses)	4to. Periodo (N° meses)	TOTAL D (SI CORRESPONDE)
TOTAL FINAL (A+B+C)+(D)				

E) DETECCIÓN DE NECESIDADES DE CAPACITACIÓN

Curso / Tema / Área	Justificación
1.	
2.	
3.	
4.	

Jefe Inmediato Superior

Jefe Superior Jerárquico

Representante RR.HH

Lugar y fecha de suscripción / /

C O N F O R M I D A D D E L C O M I T É D E E V A L U A C I Ó N

DECISIÓN ADOPTADA

En concordancia con la calificación final, marque la decisión que corresponde a la calificación final		Decisión adoptada
Segunda Evaluación	El funcionario debe ser evaluado nuevamente en un plazo no inferior a tres meses y no superior a los seis meses seguidos a la realización de esta evaluación	
Ratificación	El funcionario permanece en su cargo sin hacerse acreedor a incremento salarial ni incentivo psicosocial	
Ratificación + incentivo psicosocial	El funcionario permanece en su cargo y obtiene un incentivo psicosocial	
Ratificación + incremento salarial	El funcionario permanece en su cargo y obtiene un incremento salarial correspondiente al paso de un grado dentro de un mismo nivel salarial, esto siempre que exista disponibilidad presupuestaria asignada al ítem	
Sólo para fines referenciales y de registro	Corresponde a funcionarios interinos provisionales o temporales	

NOTIFICACIÓN DE RESULTADO DE EVALUACIÓN

Comentarios del evaluado:

Funcionario Evaluado

Lugar y fecha de notificación / /

Nota: A partir del día siguiente de la fecha de suscripción del funcionario, corre el plazo para la presentación de la representación o la impugnación respectiva en caso de no conformidad.

