



*Secretaría Privada de la  
Presidencia  
Guatemala, C.A.*

**ACUERDO INTERNO DE SECRETARÍA  
No. SPPR-AI-42-2023/DRRHH**

**Guatemala, 19 de diciembre de 2023**

**LA SECRETARIA PRIVADA DE LA PRESIDENCIA DE LA REPÚBLICA**

**CONSIDERANDO:**

Que de conformidad con lo establecido en el Decreto Número 114-97 del Congreso de la República de Guatemala, Ley del Organismo Ejecutivo, artículo 10 literal e), la Secretaría Privada de la Presidencia tiene a su cargo, brindar atención a los planteamientos que se le presentan en forma individual.

**CONSIDERANDO:**

Que el Acuerdo Gubernativo Número 108-2015 del Presidente de la República, Reglamento Orgánico Interno de la Secretaría Privada de la Presidencia, establece en el artículo 19 que la Secretaría Privada de la Presidencia, con el objeto de lograr agilidad, eficiencia y eficacia en el desempeño de sus funciones, podrá emitir las disposiciones internas que sean necesarias.

**CONSIDERANDO**

Que, la Dirección de Recursos Humanos de la Secretaría Privada de la Presidencia elaboró el Manual de Gestión de la Evaluación del Desempeño; el cual se elaboró en atención a las necesidades propias de dicha dirección y fue presentado para su aprobación respectiva por parte de la autoridad máxima.

**POR TANTO,**

De conformidad con el artículo 202 de la Constitución Política de la República de Guatemala; artículo 4 literal f) y artículo 10 del Acuerdo Gubernativo Número 108-2015 del Presidente de la República, Reglamento Orgánico Interno de la Secretaría Privada de la Presidencia.

**ACUERDA:**

**Artículo 1.** Se **APRUEBA** el Manual de Gestión de la Evaluación del Desempeño, así como los instrumentos técnicos de evaluación de desempeño ordinaria, elaborado y validado por la Dirección de Recursos Humanos, así como revisado por la Unidad de Planificación.

**Artículo 2.** Se **INSTRUYE** a la Dirección de Recursos Humanos y a la Unidad de Planificación para que realicen las diligencias correspondientes, a efecto de aplicar y cumplir con lo establecido en el presente Acuerdo.

**Artículo 3.** El presente Acuerdo Interno surte sus efectos a partir de la presente fecha.

**COMUNÍQUESE,**

*Licia Jeovanna Trinneer Estrada Samayoa*  
Secretaria Privada de la Presidencia de la República



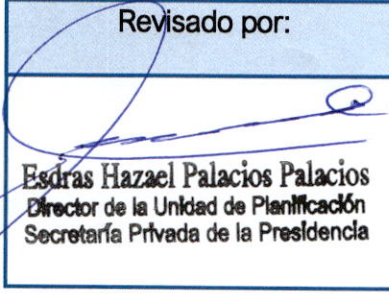
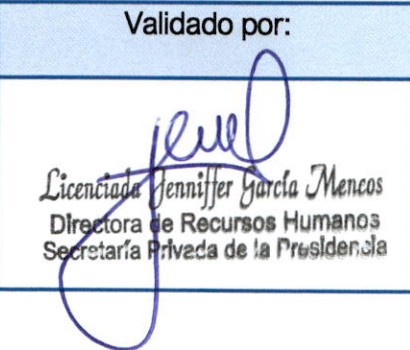


**GOBIERNO *de*  
GUATEMALA**  
DR. ALEJANDRO GIAMMATTEI

**SECRETARÍA PRIVADA  
DE LA PRESIDENCIA**

# MANUAL DE GESTIÓN DE LA EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO

## Secretaría Privada de la Presidencia

| Revisado por:                                                                                                                                                                                           | Validado por:                                                                                                                                                                                     | Acuerdo Interno de<br>Aprobación: |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------|
| <br>Esdras Hazel Palacios Palacios<br>Director de la Unidad de Planificación<br>Secretaría Privada de la Presidencia | <br>Licenciada Jennifer García Mencos<br>Directora de Recursos Humanos<br>Secretaría Privada de la Presidencia | SPPR-AI-42-2023/DRRHH             |

Guatemala, diciembre 2023



## ÍNDICE GENERAL

### I **Presentación**

#### **Manual de Gestión de la Evaluación del Desempeño**

##### a. Objetivos del Manual de gestión de la evaluación del desempeño

Objetivo General

Objetivos Específicos

##### b. Ámbito de aplicación

1. Marco Jurídico Administrativo

2. Misión

3. Visión

4. Valores Institucionales

5. Organigrama General

6. Disposiciones generales

a) Conceptos

b) Propósitos

c) Transparencia

d) Capacitación

e) Plan de acción

7. Tipos de evaluación del Desempeño

✓ Evaluación de ingreso

✓ Evaluación ordinaria

✓ Evaluación extraordinaria

8. Nivel ocupacional

9. Tabla de calificación cuantitativa y cualitativa

10. Proceso para la aplicación de la evaluación del desempeño ordinaria

a) Planificación y sensibilización

b) Retroalimentación

c) Seguimiento y resultados

11. Anexo I

12. Anexo II



## **PRESENTACIÓN**

La Secretaría Privada de la Presidencia, conforme a lo que establece el Decreto Número 114-97 del Congreso de la República de Guatemala, Ley del Organismo Ejecutivo, Artículo 10, tiene como funciones específicas, entre otras, atender los asuntos de carácter privado y el despacho de asuntos que se dirijan al Presidente de la República. El Acuerdo Gubernativo Número 108-2015 del Presidente de la República, Reglamento Orgánico Interno de la Secretaría Privada de la Presidencia, establece que la naturaleza de esta Secretaría, es ser el órgano administrativo de apoyo al Presidente de la República, en los asuntos que se sometan a su consideración, orientándolos conforme a su naturaleza hacia donde correspondan.

La Secretaría Privada de la Presidencia, tiene un rol importante en la atención de los asuntos privados del Presidente de la República de Guatemala, siendo el ámbito de competencia la planificación, ejecución, monitoreo y evaluación de acciones administrativas de apoyo a los requerimientos que se efectúen al Despacho del Presidente de la República de Guatemala. Es importante hacer referencia que, de conformidad con lo que establece el Artículo 32, numeral 13 de la Ley de Servicio Civil, los empleados de la Secretaría Privada de la Presidencia, se encuentran clasificados como servicio exento.

A su vez, según Acuerdo Número A-039-2023, el Contralor General de Cuentas aprueba las normas generales y técnicas de control interno gubernamental en la cual establece en la Norma No. 2 inciso c) definir las competencias requeridas para el personal de acuerdo con la normativa que le sea aplicable y con el fin de contribuir al logro de los objetivos institucionales. Asimismo, en el inciso d) establece el diseño y ejecución anual del proceso de evaluación de desempeño apoyado por metodologías confiables y las competencias definidas por la institución.

Por lo anteriormente descrito, la Secretaria Privada de la Presidencia de la República en aras de contribuir al desarrollo y fortalecimiento del recurso humano de la institución, al mejoramiento de su productividad, al logro de los objetivos institucionales y en cumplimiento a las normas generales y técnicas de control interno gubernamental de la Contraloría General de Cuentas, aprueba el “Manual de Gestión de la Evaluación del



Desempeño” por medio del Acuerdo Interno No. SPPR-AI-42-2023/DRRHH de fecha 19 de diciembre del año 2023.

En virtud de ello, el presente manual es un instrumento técnico que permite determinar las competencias del personal de la Secretaría Privada de la Presidencia, estandarizar y fortalecer la gestión de evaluación del desempeño, utilizando instrumentos que permitan tener mayor alcance y mejor medición en cuanto al rendimiento del personal. A su vez permite también conocer las acciones que la Dirección de Recursos Humanos tomará con el fin de enriquecer progresivamente la actuación del personal, detectando fortalezas y oportunidades de mejora que se tomarán en cuenta en el programa de capacitación.

## **Manual de Gestión de la Evaluación del Desempeño**

### **a) Objetivos del Manual de Gestión de la Evaluación del Desempeño**

#### **Objetivo General**

Contar con una gestión efectiva de evaluación del desempeño que permita medir objetivamente las competencias y rendimiento del personal a través de instrumentos técnicos, los cuales darán a conocer las fortalezas de los empleados públicos y a su vez, servirá como base para desarrollar programas integrales de capacitación y formación en aras de potencializar el conocimiento del recurso humano.

#### **Objetivos Específicos**

- Facilitar al personal de la Dirección de Recursos Humanos las directrices, procedimientos e instrumentos a aplicar, para llevar adecuadamente la gestión de evaluación del desempeño.
- Obtener de forma directa, información fidedigna y de respaldo para la toma de decisiones relacionadas al fortalecimiento institucional entre otras acciones administrativas que se consideren necesarias.
- Potencializar la comunicación positiva entre jefes y subalternos con el fin de brindar la oportunidad de señalar constructivamente las oportunidades de mejora y el rendimiento obtenido durante el período evaluado.



- Desarrollar programas integrales de capacitación y formación en aras de potencializar el conocimiento del recurso humano y fortalecer las oportunidades de mejora para un mayor rendimiento laboral.

## **b) Ámbito de aplicación**

El contenido del presente manual es de observancia y uso obligatorio para la Dirección de Recursos Humanos y jefes inmediatos de cada dirección y unidad de la Secretaría Privada de la Presidencia para su correcto uso. Asimismo, los instrumentos de evaluación del desempeño aplican únicamente para los puestos comprendidos en el Plan de Clasificación de Puestos para el Organismo Ejecutivo con cargo al renglón presupuestario 011 “Personal Permanente” de esta secretaría, a excepción de los cargos del Despacho Superior a quienes no les aplica el mismo.

## **1. Marco Normativo**

- Constitución Política de la República de Guatemala,
- Ley de Servicio Civil, Decreto Número 1748 del Congreso de la República de Guatemala y sus reformas.
- Reglamento de la Ley de Servicio Civil, Acuerdo Gubernativo No. 18-98.
- Código de Trabajo, Decreto No. 1441 del Congreso de la República y sus reformas.
- Ley del Organismo Ejecutivo, Decreto Número 114-97 del Congreso de la República de Guatemala y sus reformas.
- Acuerdo Gubernativo No. 9-91, Plan de Clasificación de Puestos para el Organismo Ejecutivo.
- Acuerdo Gubernativo No. 108-2015, Reglamento Orgánico Interno de la Secretaría Privada de la Presidencia.
- Acuerdo Número A-039-2023 emitido por el Contralor General de Cuentas en el que se aprueban las normas generales y técnicas de control interno gubernamental.
- Acuerdo Interno de Secretaría No. SPPR-AI-23-2023/DRRHH, de fecha 11 de mayo de 2023, Manual de Normas y Procedimientos de la Dirección de Recursos Humanos de la Secretaría Privada de la Presidencia.



## 2. Misión

Somos la institución pública de apoyo directo a las funciones del Presidente Constitucional de la República, a través de la asistencia en asuntos privados y oficiales, los cuales trabajamos con eficiencia, discrecionalidad, transparencia, innovación, dinamismo y comunicación fluida, para la oportuna y precisa atención a los planteamientos presentados por la población y diversas instancias.

## 3. Visión

Ser una institución vanguardista de la gestión pública; transparente, innovadora, eficiente y comprometida, en apoyo directo a las funciones del Presidente Constitucional de la República, atendiendo las necesidades planteadas por la población y diversas instancias nacionales y extranjeras.

## 4. Valores Institucionales

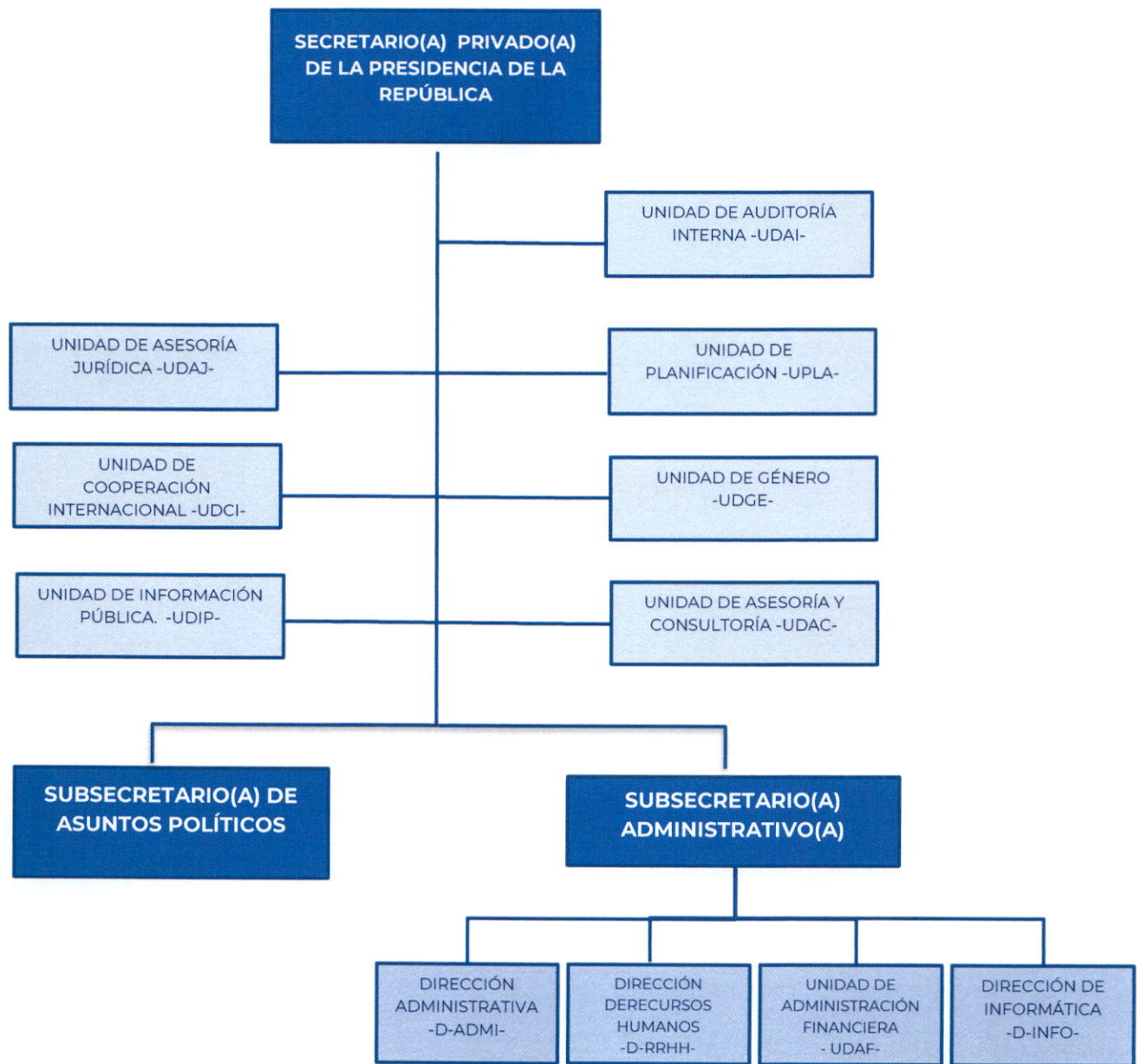
- a. **Honestidad:** Toda persona está obligada a actuar, tanto en lo público como en su vida privada de manera escrupulosa y con apego a las normas morales socialmente aceptadas;
- b. **Integridad:** En el contexto del ejercicio de las funciones públicas contratadas, incluye, entre otros actos, el compromiso de no colocarse bajo ninguna circunstancia que pueda influir en la toma de decisiones y el desempeño de las obligaciones. Las circunstancias pueden incluir obligaciones financieras y otras con terceros.
- c. **Lealtad:** Comprendido como el sentimiento de respeto y fidelidad a los propios principios morales, a los compromisos establecidos al desempeñar servicio público en la Secretaría Privada de la Presidencia conlleva absoluta lealtad a la misión y visión de la institución.
- d. **Legalidad:** Asegurar la excelencia y el fiel cumplimiento con los deberes y responsabilidades que se establecen en la Constitución Política de la República, en la Ley de Organismo Ejecutivo y en las normas o reglamentos de la institución.



- e. **Responsabilidad:** En las acciones administrativas, se enmarca el compromiso de brindar a quien lo solicite un servicio de excelencia, eficiente, eficaz y sensible.
- f. **Transparencia:** Las decisiones que se adoptan dentro de la institución están sujetas al escrutinio público. En consecuencia, se exige documentar los actos de la gestión pública, permitiendo la publicidad de los mismo, de acuerdo con las regulaciones contenidas en la Ley de Acceso a la Información Pública y a las disposiciones correspondientes de Gobierno Abierto, y otras disposiciones que por mandato legal sean aplicables.
- g. **Rectitud:** Es toda acción realizada con apego a la ética y a la moral.



## 5. Organigrama General



Relación de línea =



## 6. Disposiciones Generales

Aunado a las normas internas establecidas en el Manual de Normas y Procedimientos de la Dirección de Recursos Humanos según Acuerdo Interno de Secretaría No. SPPR-AI-23-2023/DRRHH de fecha 11 de mayo del año 2023, se tomará en cuenta lo siguiente:

### a. Conceptos

#### **Definición de Evaluación de Desempeño:**

Se entenderá por evaluación del desempeño al instrumento técnico, que permite medir y evaluar de la forma más objetiva posible, el rendimiento de un empleado público durante un período en concreto.

#### **Definición de Competencia:**

Conjunto de comportamientos, habilidades y actitudes que permiten a los empleados públicos desempeñar de manera eficiente su trabajo.

Para efectos de este manual, a las competencias definidas se les reconocerá como **factores** los cuales serán medidos en la evaluación de desempeño. Los factores a evaluar serán los siguientes:

1. **Conocimiento del trabajo:** se refiere al conocimiento teórico y práctico que el empleado público tiene en cuanto a principios, normas y procedimientos;
2. **Calidad de trabajo:** capacidad de realizar el trabajo con cuidado, exactitud y nitidez;
3. **Responsabilidad:** se refiere al cumplimiento de las normas, procedimientos y de las actividades asignadas en el tiempo establecido;
4. **Flexibilidad y adaptabilidad:** se concibe como la capacidad para asumir los cambios sin que esto altere el alcance de objetivos;
5. **Eficiencia en el trabajo:** es la facultad de conseguir un resultado optimizando el uso de los recursos;
6. **Trabajo en equipo:** Habilidad para interactuar eficiente y eficazmente con las personas con quienes labora tanto en coordinación como en subordinación, alcanzando metas comunes;



7. **Comunicación Asertiva:** Capacidad de escuchar, hacer preguntas, expresar, comunicar conceptos e ideas en forma efectiva, eficaz, confiable y con actitud positiva;
8. **Desarrollo laboral y personal:** Desarrollo de las habilidades individuales de los empleados públicos para asegurarse de que se cumpla con lo requerido del puesto;
9. **Cumplimiento de normas y funciones:** Se refiere al cumplimiento de las instrucciones para la ejecución de su trabajo, así como al comportamiento a las normas y reglamentos que regulan las actividades de la Institución;
10. **Discrecionalidad:** Capacidad de gestionar la información confidencial y restringida con la debida privacidad.

## **b. Propósito**

Medir, a través de los instrumentos técnicos, el rendimiento del personal y determinar los factores que se deben fortalecer en la institución a través de los programas de capacitación. Esto con el propósito de aumentar la eficiencia, productividad y desarrollo del recurso humano, en la ejecución de sus tareas.

## **c. Transparencia**

La Dirección de Recursos Humanos y jefe inmediato, deberán actuar con total imparcialidad, objetividad y honestidad durante la aplicación del instrumento técnico. Así mismo, los jefes inmediatos de cada dirección y unidad darán a conocer los resultados al empleado público, brindando una retroalimentación constructiva, basada en respeto.

## **d. Capacitación**

La Dirección de Recursos Humanos con base en los resultados obtenidos en las evaluaciones del desempeño de cada ejercicio fiscal, desarrollará un programa integral de capacitación con el fin de fortalecer los factores de los empleados públicos, mediante cursos, talleres, diplomados entre otros.



Esto permitirá un mayor sentido de pertenencia hacia la institución y a su vez logrará contar con personal con mayor rendimiento y potencial para alcanzar de manera eficiente los objetivos asignados. Dicho programa será dado a conocer a la máxima autoridad para su respectiva aprobación.

### **e. Plan de Acción**

La Dirección de Recursos Humanos en conjunto con el jefe inmediato deberán elaborar un plan de acción, en un período no mayor a 3 meses, contando a partir de la última evaluación de desempeño aplicada, al empleado público que esté dentro del rango “regular o deficiente”. Dicho plan de acción deberá contener una serie de compromisos entre jefe inmediato y subalterno con el objetivo de fortalecer las oportunidades de mejora y potencializar el rendimiento laboral. Para determinar los resultados del plan de acción, se aplicará evaluación extraordinaria al cumplir con el tiempo establecido para dicho plan. Si el colaborador nuevamente se encuentra dentro del rango “regular o deficiente” se tomarán acciones pertinentes en conjunto con la máxima autoridad.

## **7. Tipos de Evaluación del Desempeño**

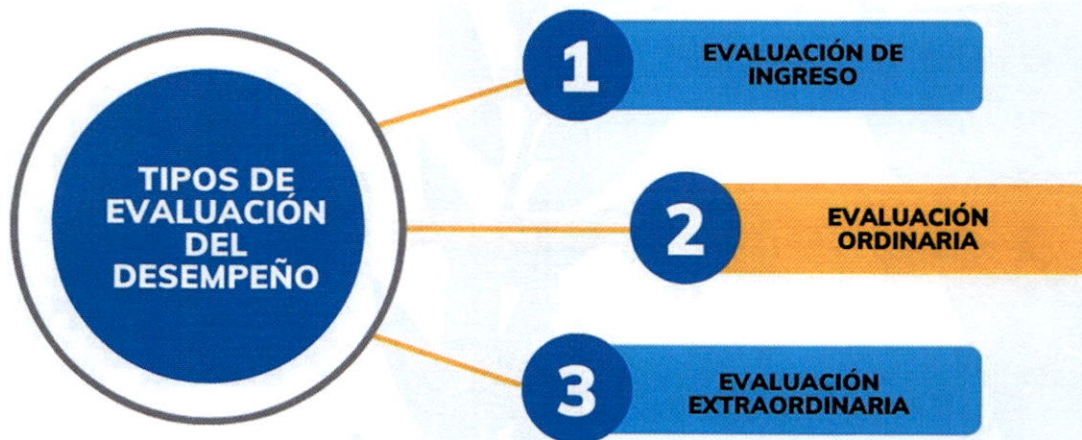


Figura número 1 elaborada por la Dirección de Recursos Humanos de la Secretaría Privada de la Presidencia.



### ✓ Evaluación de Ingreso

La evaluación de ingreso se realiza al empleado público que se encuentra en período de prueba y aplica únicamente con la previa solicitud y autorización de la máxima autoridad de la institución, derivado a que el personal de esta Secretaría no le aplica período de prueba por ser personal exento de libre nombramiento y remoción, según lo establece el Artículo 32, numeral 13 del Decreto Número 1748 y sus reformas, Ley de Servicio Civil.

### ✓ 2. Evaluación Ordinaria

La evaluación ordinaria es la que determina el desempeño y rendimiento del empleado público durante un período fiscal específico. Dicha evaluación la realiza el jefe inmediato con los instrumentos otorgados por la Dirección de Recursos Humanos, de manera anual, durante el mes de enero, tomando en consideración que el ejercicio fiscal a evaluar es del año anterior.

Se tomará como casos de excepción a los empleados públicos que obtengan un rango bajo de calificación y se deba realizar un plan de acción y posterior a ello, aplicar una evaluación extraordinaria. Esta evaluación aplica a las personas nombradas en puestos dentro del servicio exento de esta Secretaría Privada de la Presidencia.

### ✓ 3. Evaluación extraordinaria

La evaluación extraordinaria es la que permite conocer el desempeño y rendimiento del empleado público entre las evaluaciones anuales. Adicional sirve para evaluar el avance obtenido según el plan de acción establecido por la Dirección de Recursos Humanos en conjunto con el jefe inmediato.



## 8. Nivel Ocupacional

La figura número 2 muestra los niveles y series de puestos según el Plan de Clasificación de Puestos vigente en el Organismo Ejecutivo, mismos que serán tomados en cuenta para la evaluación del desempeño ordinaria en esta secretaría.



*\*La serie de puestos marcadas en negrilla son las series que aplican a la Secretaría Privada de la Presidencia\**

Figura número 2 elaborada por la Dirección de Recursos Humanos de la Secretaría Privada de la Presidencia.



## 9. Tabla de Calificación Cuantitativa y Cualitativa

En la tabla número 1 se presenta la escala y rangos definidos para esta institución:

| Rango | Calificación cuantitativa | Calificación cualitativa | Definición                                                                                                            |
|-------|---------------------------|--------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1     | 90 a 100                  | Excelente                | Desempeña a cabalidad y de forma eficiente los requerimientos del puesto de trabajo                                   |
| 2     | 75 a 89                   | Bueno                    | Desempeña los requerimientos que el puesto de trabajo necesita cubrir                                                 |
| 3     | 61 a 74                   | Regular                  | Desempeña los requerimientos mínimos para ejercer el puesto de trabajo, pudiendo mejorar en los factores que necesita |
| 4     | 0 a 60                    | Deficiente               | No es satisfactorio el desempeño de los requerimientos mínimos para ejercer el puesto de trabajo                      |

Tabla número 1 elaborada por la Dirección de Recursos Humanos de la Secretaría Privada de la Presidencia.

## 10. Proceso para la aplicación de evaluación del desempeño ordinaria

En la figura número 3 se presenta el proceso que realizará la Dirección de Recursos Humanos para la aplicación de la evaluación ordinaria:

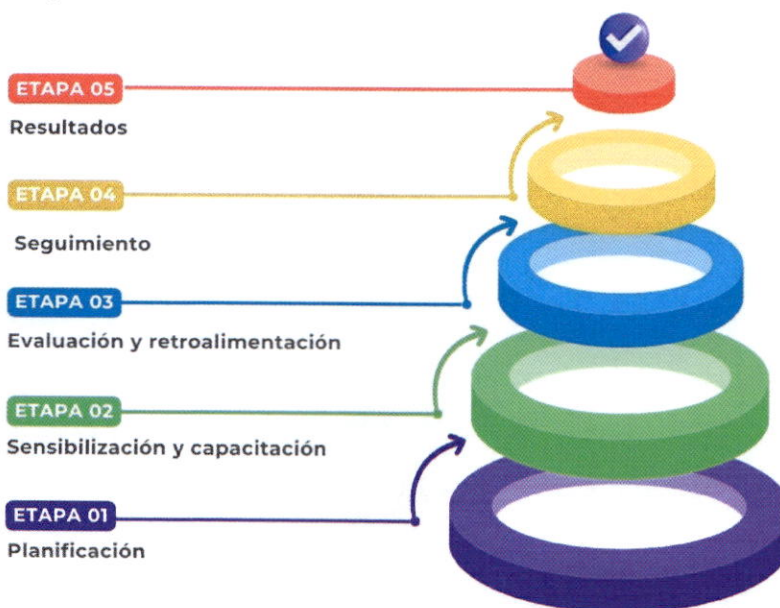


Figura número 3 elaborada por la Dirección de Recursos Humanos de la Secretaría Privada de la Presidencia.



### **a. Planificación y sensibilización**

La Dirección de Recursos Humanos trasladará los primeros 15 días de enero de cada ejercicio fiscal, los instrumentos técnicos de evaluación de desempeño ordinaria al jefe inmediato de cada dirección y unidad, para que los mismos sean aplicados en un máximo de 7 días posterior a la entrega. Previo al traslado de dichos instrumentos, la Dirección de Recursos Humanos, sensibilizará a cada jefe inmediato sobre los factores a evaluar y la correcta aplicación de la evaluación del desempeño.

### **b. Retroalimentación**

Tiene como objetivo informar al empleado público sobre los resultados obtenidos en la evaluación de desempeño ordinaria. Dicha comunicación iniciará por parte del jefe inmediato mediante una retroalimentación constructiva, en la que dará a conocer las fortalezas y las oportunidades de mejora y fijarán compromisos en conjunto. Posterior a ello, entregará la evaluación debidamente firmada y sellada por ambas partes a la Dirección de Recursos Humanos quien tendrá la responsabilidad del resguardo de las mismas.

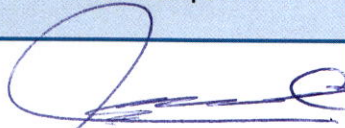
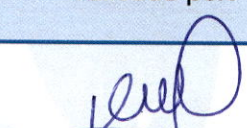
### **c. Seguimiento y resultados**

La Dirección de Recursos Humanos al finalizar la aplicación de la evaluación del desempeño ordinaria dará seguimiento al colaborador cuyo resultado se encuentre dentro de los rangos “regular o deficiente” y en conjunto con jefe inmediato elaborará el plan de acción respectivo. A su vez, dará a conocer los resultados al Despacho Superior de la Secretaría Privada de la Presidencia y registrará en el sistema o sistemas regulados para su aplicación, los resultados de las mismas.



# Anexos

## Instrumentos Técnicos de Evaluación del Desempeño Nivel Estratégico y Administrativo

| Revisado por:                                                                                                                                                                                                   | Validado por:                                                                                                                                                                                            | Acuerdo Interno de<br>Aprobación: |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------|
| <br><b>Esdras Hazael Palacios Palacios</b><br>Director de la Unidad de Planificación<br>Secretaría Privada de la Presidencia | <br><i>Licenciada Jennifer García Mencos</i><br>Directora de Recursos Humanos<br>Secretaría Privada de la Presidencia | SPPR-AI-42-2023/DRRHH             |



## 11. Anexo 1 “Evaluación del Desempeño Nivel Estratégico”

### Secretaría Privada de la Presidencia

Dirección de Recursos Humanos

#### EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO

#### NIVEL DE OCUPACIÓN: ESTRATÉGICO

Este nivel de ocupación comprende los puestos de: **Director Técnico I, II, III, Asesor Profesional Especializado II, III y IV y Profesional I, II, III.**

#### INSTRUCCIONES PARA LA EVALUACIÓN:

A continuación, se le presentan varios factores, los cuales debe analizar y ponderar de acuerdo a la escala de calificación que se presenta. Coloque el número que a su criterio representa cada aspecto a evaluar en la casilla de la columna “calificación”.

Al completar la presente evaluación tome una actitud abierta, sincera y objetiva para que la información proporcionada, sirva como retroalimentación para que el evaluado conozca sus puntos fuertes y necesidades de desarrollo. Dicha información será manejada por la Dirección de Recursos Humanos de manera estrictamente confidencial.

#### ESCALA DE CALIFICACIÓN

| Calificación | Término    | Definición                                                                                                             |
|--------------|------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1            | Deficiente | No es satisfactorio el desempeño de los requerimientos mínimos para ejercer el puesto de trabajo.                      |
| 2            | Regular    | Desempeña los requerimientos mínimos para ejercer el puesto de trabajo, pudiendo mejorar en los factores que necesita. |
| 3            | Bueno      | Desempeña los requerimientos que el puesto de trabajo que necesita cubrir.                                             |
| 4            | Excelente  | Desempeña a cabalidad y de forma eficiente los requerimientos del puesto de trabajo.                                   |

| FACTORES                 | DESCRIPCIÓN                                                                                                                                                                                                                                                                               | CALIFICACIÓN |
|--------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------|
| CONOCIMIENTO DEL TRABAJO | <b>Definición general:</b><br>Se refiere al conocimiento teórico y práctico que el empleado público tiene en cuanto a principios, normas y procedimientos.                                                                                                                                | 10           |
|                          | <b>Aspectos a evaluar:</b>                                                                                                                                                                                                                                                                |              |
|                          | Conoce el trabajo del área de forma satisfactoria y orienta a su equipo de trabajo en dirección al cumplimiento de metas y objetivos institucionales.                                                                                                                                     | 4            |
|                          | Realiza seguimiento y da retroalimentación sobre el avance, incorporando las opiniones de los integrantes del equipo, como parte del aprendizaje continuo.                                                                                                                                | 4            |
|                          | Demuestra capacidad para analizar y comprender las situaciones de trabajo, identificando fortalezas y debilidades para precisar las mejores respuestas y establecer solución de los problemas y riesgos que se le presenten de manera estratégica, adecuándose a los cambios del entorno. | 4            |
|                          | Crea un enfoque para visualizar oportunidades, amenazas, escenarios y crea estrategias, anticipándose y previendo cualquier tipo de situación.                                                                                                                                            | 4            |
| CALIDAD DE TRABAJO       | <b>Definición general:</b><br>Capacidad de realizar el trabajo con cuidado, exactitud y nitidez.                                                                                                                                                                                          | 10           |
|                          | <b>Aspectos a evaluar:</b>                                                                                                                                                                                                                                                                |              |
|                          | Cumple con los objetivos establecidos en la dirección o unidad a la que pertenece o lidera.                                                                                                                                                                                               | 4            |
|                          | Tiene capacidad y habilidad para analizar, organizar y presentar la información de manera ordenada.                                                                                                                                                                                       | 4            |
|                          | Demuestra capacidad para comprender y utilizar la dinámica que se genera a lo interno de la Secretaría Privada de la Presidencia, orientando su comportamiento en dirección de las necesidades institucionales, prioridades, objetivos y estrategias establecidas.                        | 4            |
| RESPONSABILIDAD          | Tiene una actitud favorable hacia el trabajo, se esfuerza de manera constante para realizar las tareas que tiene encomendadas, enfocándose en realizar su trabajo de la manera más eficaz y eficiente.                                                                                    | 4            |
|                          | <b>Definición general:</b><br>Se refiere al cumplimiento de las normas, procedimientos y de las actividades asignadas en el tiempo establecido.                                                                                                                                           | 10           |
|                          | <b>Aspectos a evaluar:</b>                                                                                                                                                                                                                                                                |              |
|                          | Desempeña las tareas con dedicación, cuidando cumplir con los plazos y la calidad requerida, alcanzando los objetivos establecidos.                                                                                                                                                       | 4            |
|                          | Asiste de forma puntual a las reuniones laborales y a las actividades que le son asignadas.                                                                                                                                                                                               | 4            |
|                          | Muestra disponibilidad para brindar apoyo al equipo cuando le es requerido o cuando lo considere necesario.                                                                                                                                                                               | 4            |
|                          | Mantiene equilibrio entre los aspectos personales y laborales, permitiendo su total enfoque en las actividades designadas.                                                                                                                                                                | 4            |



|                              |                                                                                                                                                                                                                            |    |
|------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| FLEXIBILIDAD Y ADAPTABILIDAD | <b>Definición general:</b>                                                                                                                                                                                                 | 10 |
|                              | Se concibe como la capacidad para asumir los cambios sin que esto altere el alcance de objetivos;                                                                                                                          |    |
|                              | <b>Aspectos a evaluar:</b>                                                                                                                                                                                                 |    |
|                              | Realiza cambios oportunos en la estrategia de la dirección o unidad a la que pertenece o lidera, ante los nuevos retos o necesidades del entorno.                                                                          | 4  |
|                              | Muestra flexibilidad en situaciones nuevas, renunciando con facilidad a prácticas antiguas.                                                                                                                                | 4  |
|                              | Mantiene la calma y compostura ante momentos de elevado estrés laboral, cumpliendo satisfactoriamente con los resultados.                                                                                                  | 4  |
| EFICIENCIA EN EL TRABAJO     | <b>Definición general:</b>                                                                                                                                                                                                 | 10 |
|                              | Es la facultad de conseguir un resultado optimizando el uso de los recursos; .                                                                                                                                             |    |
|                              | <b>Aspectos a evaluar:</b>                                                                                                                                                                                                 |    |
|                              | Establece objetivos y plazos para la realización de las funciones, definiendo prioridades, controlando la calidad del trabajo y verificando la información para asegurarse de que se han ejecutado las acciones previstas. | 4  |
|                              | Utiliza de manera adecuada el horario para completar las funciones asignadas en un período de tiempo específico establecido.                                                                                               | 4  |
|                              | Identifica las tareas asignadas y las prioriza de acuerdo a las necesidades institucionales y a las instrucciones recibidas por parte del jefe inmediato.                                                                  | 4  |
| TRABAJO EN EQUIPO            | <b>Definición general:</b>                                                                                                                                                                                                 | 10 |
|                              | Habilidad para interactuar eficiente y eficazmente con las personas con quienes labora tanto en coordinación como en subordinación, alcanzando metas comunes.                                                              |    |
|                              | <b>Aspectos a evaluar:</b>                                                                                                                                                                                                 |    |
|                              | Motiva en la búsqueda de logros compartidos, se interesa por el equipo de trabajo de manera constante y oportuna.                                                                                                          | 4  |
|                              | Promueve el trabajo en equipo, creando un buen clima de trabajo, fortaleciendo la dinámica del funcionamiento grupal.                                                                                                      | 4  |
|                              | Interviene en situaciones de conflicto interpersonal centrándose en el logro de los fines compartidos.                                                                                                                     | 4  |
|                              | Toma en cuenta los criterios u experiencias del equipo de trabajo, previo a la toma de decisiones.                                                                                                                         | 4  |



|                                      |                                                                                                                                                                                       |    |
|--------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| COMUNICACIÓN ASERTIVA                | <b>Definición general:</b>                                                                                                                                                            | 10 |
|                                      | Capacidad de escuchar, hacer preguntas, expresar, comunicar conceptos e ideas en forma efectiva, eficaz, confiable y con actitud positiva.                                            |    |
|                                      | <b>Aspectos a evaluar:</b>                                                                                                                                                            |    |
|                                      | Demuestra habilidad para comunicarse de forma clara y concreta, facilitando la información que se posee para realizar el trabajo de manera eficiente.                                 | 4  |
|                                      | Identifica los momentos y la forma adecuada para exponer diferentes situaciones en los procesos ya establecidos en la dirección o unidad a la que pertenece o lidera.                 | 4  |
|                                      | Posee la habilidad para comprender e interpretar diferentes situaciones y maneja sus relaciones interpersonales con respeto y buena comunicación.                                     | 4  |
| DESARROLLO LABORAL Y PERSONAL        | Informa de manera adecuada los resultados obtenidos en la dirección o unidad a la que pertenece, permitiendo dar a conocer los avances de los mismos.                                 | 4  |
|                                      | <b>Definición general:</b>                                                                                                                                                            | 10 |
|                                      | Desarrollo de las habilidades individuales de los empleados públicos para asegurarse de que se cumpla con lo requerido del puesto.                                                    |    |
|                                      | <b>Aspectos a evaluar:</b>                                                                                                                                                            |    |
|                                      | Promueve una constante formación para el equipo de trabajo de la dirección o unidad a la que pertenece con el objetivo de fortalecer sus competencias.                                | 4  |
|                                      | Promueve la eficacia del equipo de trabajo, informa las decisiones, para evitar malas interpretaciones y así lograr los objetivos establecidos.                                       | 4  |
| CUMPLIMIENTO DE NORMAS Y FUNCIONES   | Promueve acciones de mejora, centrándose en la optimización de recursos y considerando todas las variables que permitan un aprendizaje continuo.                                      | 4  |
|                                      | Brinda soluciones de acuerdo a su conocimiento y experiencia con el fin de ejecutar las actividades de forma eficiente.                                                               | 4  |
|                                      | <b>Definición general:</b>                                                                                                                                                            | 10 |
|                                      | Se refiere al cumplimiento de las instrucciones para la ejecución de su trabajo, así como al comportamiento a las normas y reglamentos que regulan las actividades de la Institución. |    |
|                                      | <b>Aspectos a evaluar:</b>                                                                                                                                                            |    |
|                                      | Aplica normas y procedimientos específicos del puesto de trabajo.                                                                                                                     | 4  |
| DISCRECIONALIDAD (FACTOR ESPECÍFICO) | Cumple las normas y los procedimientos establecidos en la Secretaría Privada de la Presidencia.                                                                                       | 4  |
|                                      | Asiste a sus labores y participa puntualmente en las actividades que le son encomendadas.                                                                                             | 4  |
|                                      | Cumple satisfactoriamente con las instrucciones emitidas por el jefe inmediato.                                                                                                       | 4  |
|                                      | <b>Definición general:</b>                                                                                                                                                            | 10 |
|                                      | Capacidad de gestionar la información confidencial y restringida con la debida privacidad.                                                                                            |    |
|                                      | <b>Aspectos a evaluar:</b>                                                                                                                                                            |    |
|                                      | Gestiona la información confidencial y restringida con celo y hermetismo.                                                                                                             | 4  |
|                                      | Se le puede confiar cualquier dato clasificado en vista de la salvaguarda que realiza para que la información no se filtre.                                                           | 4  |
|                                      | Puede mantener la discreción y la confidencialidad en los casos que le son brindados.                                                                                                 | 4  |
|                                      | Su actuar y conducir dentro de la institución se basa en la integridad, honestidad y ética profesional.                                                                               | 4  |



## 12. Anexo 2 "Evaluación del Desempeño Nivel Administrativo"

### Secretaría Privada de la Presidencia

Dirección de Recursos Humanos

#### EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO

NIVEL DE OCUPACIÓN: ADMINISTRATIVO

Este nivel de ocupación comprende los puestos de: Asistencia Profesional II, IV.

#### INSTRUCCIONES PARA LA EVALUACIÓN:

A continuación, se le presentan varios factores, los cuales debe analizar y ponderar de acuerdo a la escala de calificación que se presenta. Coloque el número que a su criterio representa cada aspecto a evaluar en la casilla de la columna "calificación".

Al completar la presente evaluación tome una actitud abierta, sincera y objetiva para que la información proporcionada, sirva como retroalimentación para que el evaluado conozca sus puntos fuertes y necesidades de desarrollo. Dicha información será manejada por la Dirección de Recursos Humanos de manera estrictamente confidencial.

#### ESCALA DE CALIFICACIÓN

| Calificación | Término    | Definición                                                                                                             |
|--------------|------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1            | Deficiente | No es satisfactorio el desempeño de los requerimientos mínimos para ejercer el puesto de trabajo.                      |
| 2            | Regular    | Desempeña los requerimientos mínimos para ejercer el puesto de trabajo, pudiendo mejorar en los factores que necesita. |
| 3            | Bueno      | Desempeña los requerimientos que el puesto de trabajo que necesita cubrir.                                             |
| 4            | Excelente  | Desempeña a cabalidad y de forma eficiente los requerimientos del puesto de trabajo.                                   |

| FACTORES                 | DESCRIPCIÓN                                                                                                                                                               | CALIFICACIÓN |
|--------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------|
| CONOCIMIENTO DEL TRABAJO | <b>Definición general:</b>                                                                                                                                                | 10           |
|                          | Se refiere al conocimiento teórico y práctico que el empleado público tiene en cuanto a principios, normas y procedimientos.                                              |              |
|                          | <b>Aspectos a evaluar:</b>                                                                                                                                                |              |
|                          | Conoce el trabajo de forma satisfactoria y cumple con las metas u objetivos encomendados en la dirección o unidad a la que pertenece.                                     | 4            |
|                          | Demuestra capacidad para comprender las situaciones de su trabajo, identificando fortalezas y debilidades para precisar mejores resultados.                               | 4            |
|                          | Brinda soluciones de acuerdo a su conocimiento y experiencia a fin de ejecutar las actividades de forma eficiente.                                                        | 4            |
| CALIDAD DE TRABAJO       | Se anticipa a cualquier situación, previendo los recursos necesarios para cumplir de manera satisfactoria con su trabajo.                                                 | 4            |
|                          | <b>Definición general:</b>                                                                                                                                                | 10           |
|                          | Capacidad de realizar el trabajo con cuidado, exactitud y nitidez.                                                                                                        |              |
|                          | <b>Aspectos a evaluar:</b>                                                                                                                                                |              |
|                          | Tiene la capacidad y habilidad para analizar, organizar y presentar la información de manera ordenada.                                                                    | 4            |
|                          | Cumple satisfactoriamente con los tiempos establecidos para cada tarea y/o actividad que le ha sido asignada.                                                             | 4            |
| RESPONSABILIDAD          | Da seguimiento a las tareas asignadas por parte de la dirección o unidad a la que pertenece asegurándose del fiel cumplimiento a las mismas con la mayor calidad posible. | 4            |
|                          | Tiene actitud favorable y comprometida hacia su trabajo y/o actividades asignadas.                                                                                        | 4            |
|                          | <b>Definición general:</b>                                                                                                                                                | 10           |
|                          | Se refiere al cumplimiento de las normas, procedimientos y de las actividades asignadas en el tiempo establecido.                                                         |              |
|                          | <b>Aspectos a evaluar:</b>                                                                                                                                                |              |
|                          | Fomenta los valores institucionales en su manera de actuar y en la manera que se conduce con sus compañeros de trabajo.                                                   | 3            |
|                          | Asiste a sus labores y participa puntualmente en las actividades que le son encomendadas.                                                                                 | 3            |
|                          | Muestra disponibilidad e iniciativa para realizar tareas y/o actividades que le sean requeridas por parte de su jefe inmediato.                                           | 3            |
|                          | Mantiene equilibrio entre los aspectos personales y laborales, permitiendo su total enfoque en las actividades asignadas.                                                 | 3            |



|                              |                                                                                                                                                                           |    |
|------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| FLEXIBILIDAD Y ADAPTABILIDAD | <b>Definición general:</b>                                                                                                                                                | 10 |
|                              | Se concibe como la capacidad para asumir los cambios sin que esto altere el alcance de objetivos;                                                                         |    |
|                              | <b>Aspectos a evaluar:</b>                                                                                                                                                |    |
|                              | Muestra flexibilidad en situaciones nuevas, renunciando con facilidad a prácticas antiguas.                                                                               | 3  |
|                              | Realiza cambios de manera oportuna en las tareas y/o procesos que le han sido encomendados con el objetivo de mejorar tiempos, optimizar recursos y calidad de respuesta. | 3  |
|                              | Mantiene la calma y compostura ante momentos de elevado estrés laboral, cumpliendo satisfactoriamente con los resultados.                                                 | 3  |
| EFICIENCIA EN EL TRABAJO     | <b>Definición general:</b>                                                                                                                                                | 10 |
|                              | Es la facultad de conseguir un resultado optimizando el uso de los recursos;                                                                                              |    |
|                              | <b>Aspectos a evaluar:</b>                                                                                                                                                |    |
|                              | Establece objetivos y plazos para la efectiva realización de las funciones y tareas asignadas.                                                                            | 2  |
|                              | Utiliza de manera adecuada el horario para completar las funciones asignadas en un periodo de tiempo específico establecido.                                              | 2  |
|                              | Identifica las tareas asignadas y las prioriza de acuerdo a las necesidades institucionales y a las instrucciones recibidas por parte del jefe inmediato.                 | 2  |
| TRABAJO EN EQUIPO            | <b>Definición general:</b>                                                                                                                                                | 10 |
|                              | Habilidad para interactuar eficiente y eficazmente con las personas con quienes labora tanto en coordinación como en subordinación, alcanzando metas comunes.             |    |
|                              | <b>Aspectos a evaluar:</b>                                                                                                                                                |    |
|                              | Propicia un ambiente laboral agradable con sus compañeros de trabajo y mantiene buenas relaciones interpersonales.                                                        | 4  |
|                              | Genera sinergia, dinamismo y entusiasmo dentro de la dirección o unidad a la que pertenece con el objetivo de contribuir al trabajo en equipo.                            | 4  |
|                              | Fomenta la transparencia y aborda los comentarios negativos por parte de sus compañeros de trabajo de manera respetuosa.                                                  | 4  |
| COMUNICACIÓN ASERTIVA        | <b>Definición general:</b>                                                                                                                                                | 10 |
|                              | Capacidad de escuchar, hacer preguntas, expresar, comunicar conceptos e ideas en forma efectiva, eficaz, confiable y con actitud positiva.                                |    |
|                              | <b>Aspectos a evaluar:</b>                                                                                                                                                |    |
|                              | Tiene la capacidad y habilidad para comunicarse de forma clara con su jefe inmediato y compañeros de trabajo.                                                             | 4  |
|                              | Identifica los momentos y manera adecuada para transmitir opinión o sugerencia ante diferentes situaciones generadas en la dirección o unidad a la que pertenece.         | 4  |
|                              | Manifiesta su malestar o inconformidad de manera asertiva a su jefe inmediato.                                                                                            | 4  |
|                              | Las dudas respecto al trabajo, las resuelve de manera oportuna ante su jefe inmediato en el tiempo correcto, sin perjudicar el alcance de los objetivos esperados.        | 4  |



|                                         |                                                                                                                                                                                       |    |
|-----------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| DESARROLLO LABORAL<br>Y PERSONAL        | <b>Definición general:</b>                                                                                                                                                            | 10 |
|                                         | Desarrollo de las habilidades individuales de los empleados públicos para asegurarse de que se cumpla con lo requerido del puesto.                                                    |    |
|                                         | <b>Aspectos a evaluar:</b>                                                                                                                                                            |    |
|                                         | Busca una constante formación profesional con el objetivo de tener un aprendizaje continuo que le permita fortalecer su desempeño laboral.                                            | 4  |
|                                         | Posee la vocación de servicio, transmitiendo a sus compañeros de trabajo una experiencia de servicio satisfactoria.                                                                   | 4  |
|                                         | Actualiza e incorpora nuevos conocimientos, estrategias y experiencias en el desarrollo de sus gestiones y las comunica al jefe inmediato de manera oportuna.                         | 4  |
| CUMPLIMIENTO DE<br>NORMAS Y FUNCIONES   | <b>Definición general:</b>                                                                                                                                                            | 10 |
|                                         | Se refiere al cumplimiento de las instrucciones para la ejecución de su trabajo, así como al comportamiento a las normas y reglamentos que regulan las actividades de la Institución. |    |
|                                         | <b>Aspectos a evaluar:</b>                                                                                                                                                            |    |
|                                         | Aplica normas y procedimientos específicos del puesto de trabajo.                                                                                                                     | 4  |
|                                         | Cumple las normas y los procedimientos establecidos en la Secretaría Privada de la Presidencia.                                                                                       | 4  |
|                                         | Cumple de manera puntual con su jornada laboral.                                                                                                                                      | 4  |
| DISCRECIONALIDAD<br>(FACTOR ESPECÍFICO) | <b>Definición general:</b>                                                                                                                                                            | 10 |
|                                         | Capacidad de gestionar la información confidencial y restringida con la debida privacidad.                                                                                            |    |
|                                         | <b>Aspectos a evaluar:</b>                                                                                                                                                            |    |
|                                         | Gestiona la información confidencial y restringida con celo y hermetismo.                                                                                                             | 4  |
|                                         | Se le puede confiar cualquier dato clasificado en vista de la salvaguarda que realiza para que la información no se filtre.                                                           | 4  |
|                                         | Puede mantener la discreción y la confidencialidad en los casos que le son brindados.                                                                                                 | 4  |
|                                         | Su actuar y conducir dentro de la institución se basa en la integridad, honestidad y ética profesional.                                                                               | 4  |