



INSTITUTO COSTARRICENSE DE
ACUEDUCTOS Y ALCANTARILLADOS

Dirección Gestión del Capital Humano

***Informe de resultados de la evaluación del
desempeño institucional de la gestión del 2022,
realizada en el año 2023.***

Enero, 2024

	Informe de Resultados Evaluación del Desempeño.	Capital Humano
	Código: DGCH-DH-EVA-INF-05	Enero 2024

Tabla de contenido

1. Introducción	2
2. Justificación	2
3. Metodología	3
4. Objetivo	7
5. Desarrollo del tema	7
5.1. Población por evaluar	8
5.2. Población evaluada	9
5.3. Generalidad de las calificaciones obtenidas.	10
5.4. Personas servidoras que cumplen con la nota mínima establecida por Ley 9635.	13
5.5. Escenario con oportunidad de mejora	14
5.6. Acciones por parte de la Dirección Gestión de Capital Humano.	15
6. Conclusiones	16
7. Recomendaciones	17

	Informe de Resultados Evaluación del Desempeño.	Capital Humano
	Código: DGCH-DH-EVA-INF-05	Enero 2024

1. Introducción

El presente informe contiene los principales resultados obtenidos de la Evaluación del Desempeño aplicado a las personas servidoras a nivel institucional en el periodo 2022.

En el se describen diferentes escenarios encontrados después del análisis de los datos. Contiene una primera parte con los antecedentes donde se muestra, de manera ejecutiva, el trabajo que se ha desarrollado hasta llegar a la implementación de la evaluación actual; se describe la metodología que explica la forma en que se desarrolló el proceso de evaluación institucional; seguidamente el desarrollo del tema, donde el informe refleja las calificaciones obtenidas en sus diferentes rangos y significados.

Se quiso incorporar un apartado de las acciones implementadas por parte de la Dirección Gestión del Capital Humano con el cual se muestran algunas de las actividades complementarias previas que requiere el proceso para que sea aplicable la Evaluación, y finalmente se complementa el informe con las conclusiones y recomendaciones producto del análisis de los resultados obtenidos en la evaluación institucional correspondiente al periodo evaluado.

2. Justificación

De conformidad con la Ley N° 9635 Fortalecimiento de las Finanzas Públicas, publicada en el diario oficial La Gaceta, Alcance N° 202, del 4 de diciembre del 2018; y en el Decreto N° 42087-MP-PLAN Lineamientos Generales de Gestión del Desempeño de las Personas Servidoras Públicas, publicado en el diario oficial La Gaceta N° 235, del 10 de diciembre del 2019, se introduce un nuevo modelo de evaluación del desempeño al que se le denomina 80/20.

En la Ley N° 9635, publicada en diciembre del 2018, en el capítulo VI: Rectoría y Evaluación del Desempeño de los Servidores Públicos, se explican los lineamientos generales aplicables para todo el sector público costarricense.

El artículo 48: Criterios para la evaluación del desempeño, indica textualmente:

“...El ochenta por ciento (80%) de la calificación anual, se realizará sobre el cumplimiento de las metas anuales definidas para cada funcionario, de conformidad con lo dispuesto en el presente capítulo, y un veinte por ciento (20%) será responsabilidad de la jefatura o superior.”

	Informe de Resultados Evaluación del Desempeño.	Capital Humano
	Código: DGCH-DH-EVA-INF-05	Enero 2024

En el Decreto N° 42087-MP-PLAN, publicado en diciembre del 2019, se establecen los lineamientos generales relacionados con la gestión del desempeño, mismos que fueron definidos por el Ministerio de Planificación Nacional y Política Económica (MIDEPLAN). En el capítulo III: Criterios de evaluación y calificaciones, en el artículo 11: Componentes de la evaluación del desempeño, establece que:

“La evaluación del desempeño estará integrada en un 80% por el cumplimiento de objetivos y metas y el 20% restante será evaluado con los criterios previamente establecidos institucionalmente y serán aplicados por la jefatura...”.

3. Metodología

En el capítulo: Disposiciones Generales, en el artículo 4: Roles de los actores participantes en la evaluación del desempeño, se detallan las funciones para los involucrados, donde se indica textualmente:

“c) Dependencias de gestión de recursos humanos: son responsables de establecer en cada institución, órgano o ente los parámetros técnicos necesarios, a partir de los lineamientos generales que emita el Ministerio de Planificación Nacional y Política Económica, como rector en materia de empleo público, para la evaluación del desempeño de las personas servidoras públicas, así como por dirigir, orientar y asesorar a las jefaturas y jefarcas institucionales en el proceso que conlleva la evaluación del desempeño.

d) Jefaturas: son responsables de establecer las metas y objetivos en participación con las personas servidoras públicas a su cargo y realizar la evaluación de su desempeño anualmente, bajo los parámetros previamente definidos.

También les corresponde registrar en un expediente todos los documentos relacionados con cada una de las etapas de la evaluación del desempeño. Su acceso queda limitado a la persona servidora y a las jefaturas involucradas en el proceso de evaluación. En caso de traslado de la persona servidora a otra

	Informe de Resultados Evaluación del Desempeño.	Capital Humano
	Código: DGCH-DH-EVA-INF-05	Enero 2024

Unidad Administrativa, la jefatura inmediata anterior debe remitir el expediente a la nueva jefatura.

g) Persona servidora pública: Será evaluada con la nueva herramienta de gestión del desempeño con la finalidad de mejorar el desarrollo integral y, por ende, la calidad del servicio público.”

Por otra parte, en el capítulo II: El ciclo de la Evaluación del Desempeño, en el artículo 7: La planificación de la evaluación del desempeño, se establece lo siguiente:

“... La planificación de la evaluación del desempeño, así como la asignación de las metas y objetivos iniciará en el último trimestre de cada año; con el fin de que los objetivos y metas pactados se asignen a las personas servidoras públicas, a más tardar, en el primer trimestre de cada año. En este proceso, la jefatura deberá coordinar y acordar con la persona servidora pública considerando las funciones y responsabilidades a su cargo y el manual de puestos, favoreciendo la alineación de objetivos y metas institucionales con las actividades de la persona servidora pública...”

A partir de esta metodología de evaluación se utilizará como referencia la escala de calificación indicada en el Decreto N°42087 del MIDEPLAN que se describe en el siguiente cuadro:

Valor en puntos	Calificación	Descripción del valor y la calificación
1 a 69	Insuficiente	El rendimiento no cumplió las expectativas. Los resultados de rendimiento fueron muy por debajo a los indicadores de resultados esperados o estándares definidos para los objetivos de trabajo y /o dificultad en el logro de las metas y objetivos de la institución u órgano. Se requiere una mejora oportuna y significativa
70 a 79	Bueno	El rendimiento es aceptable. La persona servidora pública cumple con sus objetivos de trabajo. La persona servidora pública contribuye de alguna manera al logro de las metas y objetivos de la institución u órgano

	Informe de Resultados Evaluación del Desempeño.	Capital Humano
	Código: DGCH-DH-EVA-INF-05	Enero 2024

80 a 89	Muy Bueno	El rendimiento cumple las expectativas y consistentemente genera fuertes resultados de los requerimientos del trabajo. La persona servidora pública hace una contribución significativa a la consecución de las metas y objetivos de la institución u órgano.
90 a 99	Excelente	El rendimiento es excelente. La persona servidora hace una contribución excepcional a las metas y objetivos estratégicos de la institución u órgano, superando consistentemente los requisitos del trabajo. La persona servidora pública siempre ofrece resultados que proporcionan un valor excepcional para el departamento, el equipo de trabajo y hacia los usuarios. La persona servidora pública es un modelo y un referente a seguir.
Igual a 100	Sobresaliente	El desempeño de la persona servidora pública se destaca sobre sus pares y excede las expectativas de las labores encomendadas para el cargo.
Fuente: MIDEPLAN, Decreto N°42087.		

Esta metodología incluye una evaluación descendente por parte de la jefatura hacia sus colaboradores, donde el jefe califica el cumplimiento de los objetivos y las metas definidas para ese periodo, además califica las competencias que están asociadas al cargo que ocupa la persona.

Esta evaluación también comprende una calificación ascendente por parte del colaborador hacia la jefatura, donde el funcionario evalúa las competencias que están asociadas al cargo que ocupa su superior.

Además, incluye una autoevaluación la cual corresponde a una valoración que realiza la persona servidora, a partir de un análisis autocrítico de su desempeño respecto a las competencias establecidas para su cargo.

La metodología de evaluación utilizada para calificar el 80% se basa en el logro de indicadores cuantitativos. Estos indicadores pueden estar vinculados a las metas de los diferentes niveles, los cuales se detallan a continuación:

	Informe de Resultados Evaluación del Desempeño.	Capital Humano
	Código: DGCH-DH-EVA-INF-05	Enero 2024

Nivel	Descripción
Primer nivel: Metas nacionales	Comprende la contribución en el cumplimiento de los objetivos y metas del Plan Estratégico Nacional (PEN), el Plan Nacional de Desarrollo e Inversiones Públicas (PNDIP), el Plan de Desarrollo Cantonal y los planes sectoriales (PS).
Segundo nivel: Metas institucionales	Comprende la contribución en el cumplimiento de los objetivos y metas del Plan Estratégico Institucional (PEI), Plan Estratégico Municipal, el Plan Operativo Institucional (POI) o el Plan Operativo Anual (POA).
Tercer nivel: Percepción de los usuarios	Corresponde a evaluaciones de percepción de prestación de bienes y servicios realizadas por parte de las Contralorías de Servicios.
Cuarto nivel: Metas de la dependencia	Comprende la contribución en el cumplimiento de los objetivos y metas de la dependencia (dirección o departamento) consensuados con las personas servidoras que integran esta dependencia.
Quinto nivel: Metas individuales	Comprende los objetivos y metas pactados entre la jefatura inmediata y la persona servidora.
Fuente: MIDEPLAN, Decreto N°42087.	

La metodología para calificar el 20% se basa en competencias laborales, donde cada una de ellas tiene indicadores conductuales asociados, los cuales miden los comportamientos que muestran las personas trabajadoras en el desempeño de sus funciones. Esta calificación de las competencias va dirigida en tres vías, la primera es del jefe hacia el colaborador, la segunda es una autoevaluación que se realiza la misma persona servidora sobre sí mismo y la tercera es la calificación que realizan los colaboradores hacia la jefatura, tal como se detalla a continuación:

	Informe de Resultados Evaluación del Desempeño.	Capital Humano
	Código: DGCH-DH-EVA-INF-05	Enero 2024

Nivel	Descripción
Competencias	Corresponde a la calificación que le asigna el jefe al colaborador de acuerdo con las competencias definidas para su puesto.
Autoevaluación	Se refiere a la autoevaluación que se realiza la persona servidora de sí misma, a partir de un análisis autocrítico de su desempeño.
Colaboradores	Aplica para las jefaturas, a las cuales se les incluirá la calificación que efectúen las personas trabajadoras bajo su cargo, con respecto a su gestión, de acuerdo con las competencias definidas para ese cargo.

Fuente: MIDEPLAN, Decreto N°42087.

La evaluación del desempeño comprende un ciclo que inicia el 1° de enero y concluye el 31° de diciembre de cada año, el cual está conformado por las siguientes etapas:

- 1) La planificación de la evaluación del desempeño.
- 2) El seguimiento de la evaluación del desempeño.
- 3) La evaluación del desempeño.
- 4) La realimentación.

4. Objetivo

Presentar los resultados más relevantes obtenidos en la Evaluación del Desempeño institucional, por medio de este informe detallado, con el fin de brindar información útil para la toma de decisiones a nivel institucional.

5. Desarrollo del tema

Ante los desafíos actuales a los que se enfrentan las instituciones públicas, en procura de garantizar la eficiencia en el uso de los recursos públicos y de buscar la mejora continua

	Informe de Resultados Evaluación del Desempeño.	Capital Humano
	Código: DGCH-DH-EVA-INF-05	Enero 2024

en la gestión pública, el Instituto Costarricense de Acueductos y Alcantarillados (AyA) realiza esfuerzos significativos en implementar la Evaluación del Desempeño de las personas servidoras que laboran en la Institución.

Dicha evaluación se realiza una vez al año a todas las personas servidoras del AyA desde el nivel de Oficial General hasta el nivel de Gerente General, con base en los lineamientos establecidos en la Política de Evaluación del Desempeño vigente.

Los datos se presentan de forma general y con fines informativos, donde se muestra las calificaciones realizadas por las jefaturas hacia sus colaboradores. Esto con el fin de indicar las fortalezas y las oportunidades de mejora que se presentan a nivel institucional en cuanto al desempeño que han tenido las personas durante el periodo evaluado.

5.1. Población por evaluar

Cuadro N° 1: Cantidad de personas a evaluar.

Periodo 2022

Descripción	Cantidad de personas
Población activa al 16/01/2023 ¹	4.008
Personas de nuevo ingreso ²	(152)
Total, de población a evaluar	3.856

Para la evaluación del periodo 2022 existía un total de 4,008 personas activas en el AyA, sin embargo, de esa cantidad se deben excluir las personas de nuevo ingreso que tenían menos de 6 meses de laborar en dicho periodo. Además, se excluyen los nombramientos bajo la modalidad de Jornal Ocasional, los cuales no forman parte de la población a evaluar, ya que son personas que se contratan para realizar trabajos ocasionales. Quedando así un total de 3,856 personas a evaluar para este periodo.

¹ Se refiere a todas las personas que se encuentran activas en el AyA hasta el día 16 de enero del año 2023 abarcando todos los tipos de nombramiento.

² Son las personas que laboraron en el AyA menos de seis meses del periodo 2022, por lo tanto no les corresponde aplicar la evaluación del desempeño hasta el siguiente año.

	Informe de Resultados Evaluación del Desempeño.	Capital Humano
	Código: DGCH-DH-EVA-INF-05	Enero 2024

5.2. Población evaluada

Cuadro N° 2: Cantidad de personas evaluadas.

Periodo 2022

Descripción	Cantidad de personas	Porcentaje
Personas evaluadas ³	3,517	91,21 %
Personas sin evaluar justificadas ⁴	339	8,79 %
Total, de personas	3,856	100 %

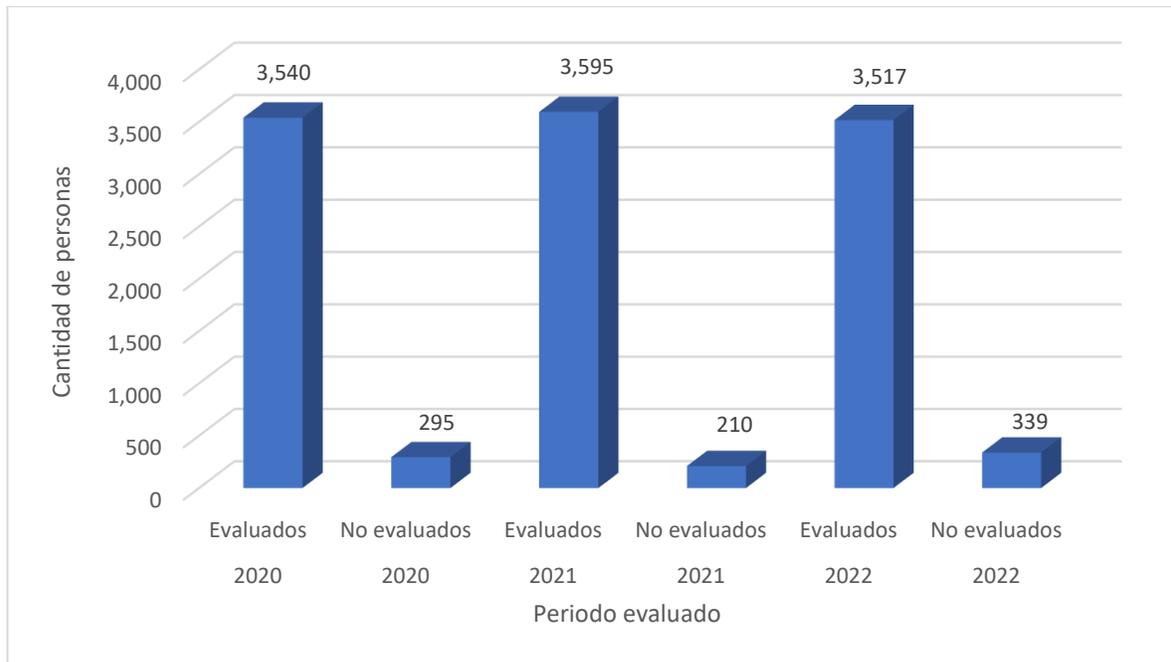
Al finalizar el proceso de evaluación del desempeño del periodo 2022, se logró evaluar a un total de 3,517 personas, lo que equivale a un 91,21% de la población a evaluar. Las demás personas que no tienen un registro de la evaluación correspondiente a este periodo se deben a múltiples factores, entre los principales se encuentran: jubilación, incapacidad, permiso sin goce de salario, renuncia, etc.

³ Hace referencia a las personas que presentan una calificación en su evaluación del desempeño correspondiente al periodo 2022.

⁴ Hace referencia a las personas que estuvieron activas en el AyA durante el periodo 2022 pero no fueron evaluadas por diversos motivos, tales como: incapacidad, jubilación, permiso sin goce de salario, entre otros.

	Informe de Resultados Evaluación del Desempeño.	Capital Humano
	Código: DGCH-DH-EVA-INF-05	Enero 2024

Gráfico N° 1: Cantidad de personas evaluadas en el AyA en los últimos tres periodos.



El gráfico de barras anterior muestra la cantidad de personas evaluadas en los últimos tres años en el AyA. Históricamente la cantidad de personas evaluadas ronda entre las 3,500 y 3,600 aproximadamente, mientras las personas no evaluadas oscilan entre las 200 y 300 aproximadamente. Cabe destacar que durante el año 2023 se presentó una cantidad de jubilaciones mayor comparada con la de años anteriores, esto ocasionó que muchas de las personas que laboraron durante el año 2022 y que les correspondía ser evaluados, al momento de aplicar la evaluación del desempeño ya no se encontraban laborando en la institución. Esto producto de cambios normativos relacionados con la edad de jubilación y el porcentaje de pensión, lo que motivó a que muchas personas adelantaran su jubilación.

5.3. Generalidad de las calificaciones obtenidas.

Tomando como referencia la escala de calificaciones definida por el MIDEPLAN, se observan las siguientes generalidades sobre las notas obtenidas a nivel institucional.

	Informe de Resultados Evaluación del Desempeño.	Capital Humano
	Código: DGCH-DH-EVA-INF-05	Enero 2024

Cuadro N° 3: Personas por intervalo de calificación.

Periodo 2022

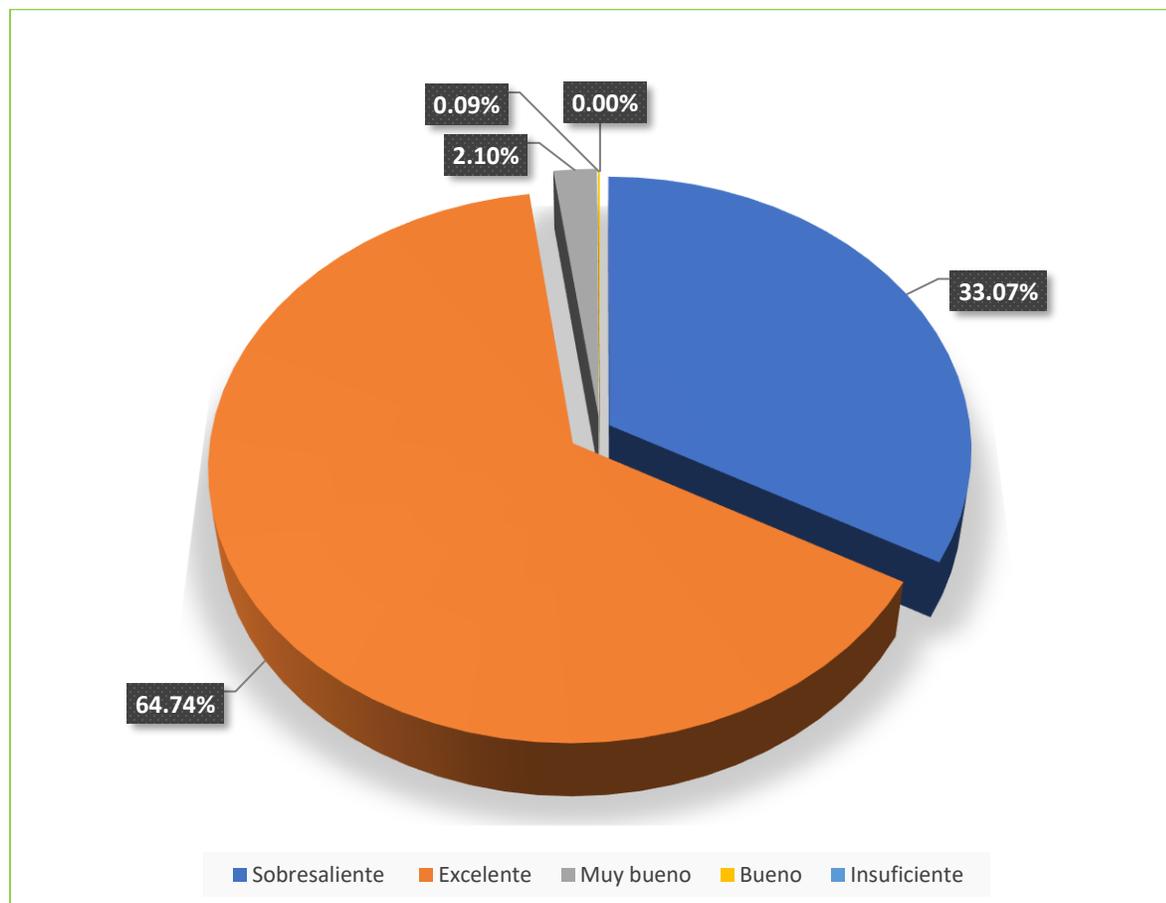
Intervalo	Calificación	Porcentaje	N° personas
Igual a 100	Sobresaliente	33.07%	1,163
90 a 99	Excelente	64.74%	2,277
80 a 89	Muy bueno	2.10%	74
70 a 79	Bueno	0.09%	3
1 a 69	Insuficiente	0.00%	0
Total, de personas evaluadas		100.00%	3,517

Con base en los resultados obtenidos se muestra que el 99.91% de las personas evaluadas obtuvieron una calificación de “Muy bueno” o superior, lo cual equivale a notas entre 80 y 100, esto significa que el rendimiento de la persona cumple las expectativas. En un nivel inferior se ubica un 0.09% de las personas con calificaciones de “Bueno” equivalente a notas entre 70 y 79. Finalmente no se ubican personas con calificación “Insuficiente” que equivale a notas entre 1 y 69.

	Informe de Resultados Evaluación del Desempeño.	Capital Humano
	Código: DGCH-DH-EVA-INF-05	Enero 2024

Gráfico N° 2: Porcentaje de personas por intervalo de calificaciones.

Periodo 2022

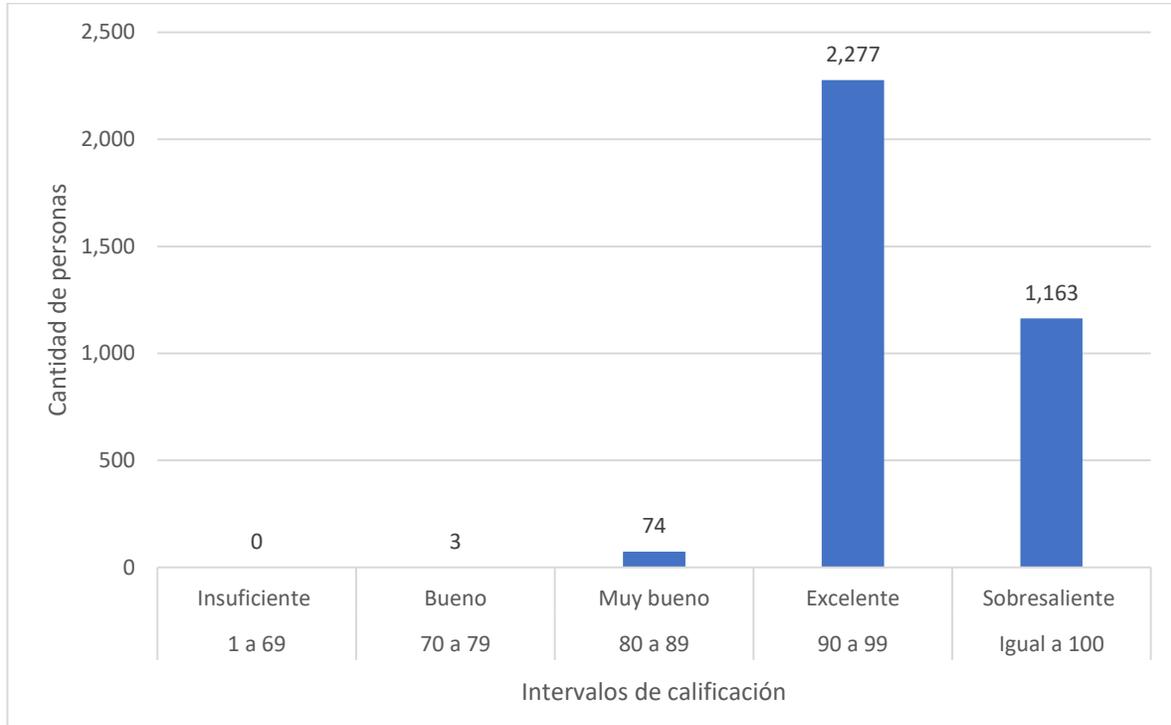


El gráfico anterior muestra la distribución porcentual del total de personas evaluadas, donde se destacan dos intervalos más significativos. El primero son las calificaciones de 100 o “Sobresaliente” que equivale a un 33,07% y el segundo son las calificaciones entre 90 y 99 o “Excelente” que equivale a un 64,74% de las personas evaluadas. Por otra, parte los otros intervalos de calificación no muestran cantidades significativas ya que no sobrepasan el 3%. Importante hay que destacar que no se obtuvo ninguna persona con calificación en 1 y 69 o “Insuficiente”.



Gráfico N° 3: Cantidad de personas por intervalo de calificaciones.

Periodo 2022



El gráfico de barras anterior muestra que la distribución de las calificaciones en el AyA no conforma una distribución normal, sino que la curva normal está desplazada hacia la derecha. Esto significa que la mayoría de los datos tienen una tendencia hacia la alza y las calificaciones se ubican en un intervalo que comprende entre 90 y 100.

5.4. Personas servidoras que cumplen con la nota mínima establecida por Ley 9635.

Cuadro N° 4: Personas por intervalo de calificación positiva.

Periodo 2022

Intervalo	Calificación	Porcentaje	N° personas
Igual a 100	Sobresaliente	33,07%	1,163
90 a 99	Excelente	64,74%	2,277
80 a 89	Muy bueno	2,10%	74
Total		99,91%	3,514

	Informe de Resultados Evaluación del Desempeño.	Capital Humano
	Código: DGCH-DH-EVA-INF-05	Enero 2024

El escenario positivo muestra que un 33,07% de la población evaluada logró una calificación de “Sobresaliente”, el 64,74% de las personas evaluadas tiene una calificación de “Excelente”, un 2,10% de los colaboradores alcanzaron una calificación de “Muy bueno”. Esto evidencia que el 99.91% de las personas evaluadas presentan una calificación de 80 o superior, lo cual significa que cumplen satisfactoriamente con la calificación mínima indicada en el Ley N°9635 de Fortalecimiento de las Finanzas Públicas.

5.5. Escenario con oportunidad de mejora

Cuadro N° 5: Personas por intervalo de calificación con oportunidad de mejora.

Periodo 2022

Intervalo	Calificación	Porcentaje	N° personas
70 a 79	Bueno	0.09%	3
1 a 69	Insuficiente	0.00%	0
Total, de personas evaluadas		0.09%	3

Por otra parte, se presenta el escenario con oportunidad de mejora, donde se muestra que el 0.09% de las personas evaluadas tienen una calificación de “Bueno” y ninguna persona obtuvo calificación de “Insuficiente”. Este grupo de personas indican que no lograron el desempeño mínimo de “Muy Bueno”, lo cual equivale a un total de 3 personas, las cuales están por debajo del parámetro establecido por la Ley N°9635 de Fortalecimiento de las Finanzas Públicas.

Con este grupo de personas se debe trabajar una serie de recomendaciones o un plan de mejora, según corresponda, de manera conjunta con cada jefatura y con la Dirección Gestión de Capital Humano, de tal forma que les permita mejorar su desempeño en el siguiente periodo de evaluación.

Con la elaboración de este plan de trabajo se busca definir las áreas de oportunidad de mejora de la persona, tanto en el logro de los objetivos como en las competencias conductuales, de tal forma que la persona evaluada logre concretar una o varias tareas que propicien la mejora en su desempeño.

	Informe de Resultados Evaluación del Desempeño.	Capital Humano
	Código: DGCH-DH-EVA-INF-05	Enero 2024

5.6. Acciones por parte de la Dirección Gestión de Capital Humano.

En el proceso de evaluación del desempeño correspondiente al periodo 2022, la Dirección Gestión de Capital Humano realizó esfuerzos en diferentes áreas, entre los cuales se destacan los siguientes:

- 1) Se habilitó un nuevo módulo de Evaluación del Desempeño, el cual se desarrolló y ajustó a la nueva normativa establecida por el MIDEPLAN y por el Servicio Civil. Este módulo está incorporado dentro del Portal de Talento Humano al cual tienen acceso todas las personas trabajadoras del AyA.
- 2) Se realizó de forma manual toda la parametrización interna de este módulo de evaluación, con base en la legislación vigente, la cual conllevó la inclusión de familias de puestos, las matrices con los porcentajes de evaluación en cada nivel, las competencias asociadas a cada cargo, la creación de las etapas de evaluación, la definición de los estímulos a la productividad, etc.
- 3) Se realizó una campaña de comunicación y sensibilización llamada: “Evaluémonos para mejorar” en la que se enviaron comunicados periódicos para informar a la población institucional sobre temas relevantes de la evaluación del desempeño y sensibilizar sobre esta nueva metodología de evaluación por objetivos e indicadores.
- 4) Se realizaron dos videos explicativos para guiar a las jefaturas y a los evaluados en el paso a paso que deben seguir en el uso del nuevo módulo de evaluación del desempeño, esto para la etapa de definición de metas y la etapa de calificación final y se facilitaron a las jefaturas y funcionarios con correo electrónico activo (este último paso se solicitó a las jefaturas para la aplicación de la Evaluación del Desempeño del periodo 2022)
- 5) Se brindó orientación y acompañamiento tanto a la Administración Superior y a cada funcionario que lo ha requerido de manera grupal o individual por los diferentes medios a alcance de los funcionarios (correo, teléfono, TEAMS) y presencial sobre esta nueva herramienta de evaluación del desempeño y las diferentes etapas que esta conlleva.

	Informe de Resultados Evaluación del Desempeño.	Capital Humano
	Código: DGCH-DH-EVA-INF-05	Enero 2024

6. Conclusiones

Luego de analizar los datos contenidos en el presente informe, es posible ofrecer las siguientes conclusiones;

- 1) Es importante que la Administración, incluyendo Gerencia General y Comunicación continúen involucradas de manera activa en la definición, formalización y comunicación de los indicadores, al mismo tiempo con el seguimiento de la evaluación de las metas que son de interés institucional para que estén alineadas al Plan Estratégico vigente.
- 2) Se requiere mayor involucramiento de la Dirección Planificación institucional ya que el rol que debe desempeñar en el proceso de Evaluación es clave para la organización y consecución de los objetivos institucionales.
- 3) Se requiere un mayor involucramiento de las jefaturas y mandos medios en la revisión de las necesidades y de los objetivos de la dependencia, para que la construcción de los indicadores sea coherente y estén alineados con dichas necesidades.
- 4) Pareciera que los indicadores y metas de desempeños establecidas en las dependencias y en consecuencia a los funcionarios deben ser revisadas de manera cuidadosa y analizar si estas cumplen con los estándares de calidad, cantidad, propósito y precisión para los que fueron creados.
- 5) Es necesario alentar el interés de las jefaturas y de las personas evaluadas para realizar la Evaluación del Desempeño de manera consciente y objetiva, donde el fin último sea mejora en la gestión.
- 6) El 99% de las personas evaluadas registran una calificación entre 90 y 100 lo cual indica de acuerdo con la definición que el rendimiento es excelente. “La persona servidora hace una contribución excepcional a las metas y objetivos estratégicos de la institución u órgano, superando consistentemente los requisitos del trabajo. La persona servidora pública siempre ofrece resultados que proporcionan un valor excepcional para el departamento, el equipo de trabajo y hacia los usuarios. La persona servidora pública es un modelo y un referente a seguir.” Estas calificaciones deben ser analizados y contrarrestados con los resultados de la

	Informe de Resultados Evaluación del Desempeño.	Capital Humano
	Código: DGCH-DH-EVA-INF-05	Enero 2024

ejecución presupuestaria, gestión administrativa y operación de la institución para conocer la congruencia entre ambos.

- 7) Tres (3) personas servidoras obtuvieron un desempeño de “Bueno” con notas comprendidas entre 70 y 79, lo cual indica según la definición “El rendimiento es aceptable. La persona servidora pública cumple con sus objetivos de trabajo. La persona servidora pública contribuye de alguna manera al logro de las metas y objetivos de la institución u órgano Informe de Resultados Evaluación del Desempeño”; este resultado llama la atención al ser tan bajo el número de personas que registran una calificación por debajo de 80. En atención a la normativa y en congruencia con los resultados de la Evaluación del Desempeño del periodo 2022, se deberá establecer un plan de cierre de brechas únicamente para esos 3 funcionarios.

7. Recomendaciones

Con el propósito de atender las conclusiones a los que nos lleva el análisis de la información obtenida, nos permitimos exponer las siguientes recomendaciones de manera puntual.

- 1) Sensibilizar y concientizar a la población institucional en el tema de la Evaluación del Desempeño, alcances y propósitos.
- 2) Generar mayor capacitación a las jefaturas y funcionarios en la construcción de indicadores de desempeño.
- 3) Brindar mayor acompañamiento a las jefaturas en la actividad de registro de los indicadores en el módulo de Evaluación del Desempeño.
- 4) Recomendar a las jefaturas en cada dependencia la designación formal de asistentes y personal de apoyo (con perfil) para que les colaboren en la tarea de formular los indicadores del desempeño, constituyéndose en una ayuda idónea para dichas jefaturas durante el proceso.
- 5) Separar el módulo de evaluación del Desempeño de otros procesos a los que actualmente se encuentra ligado para que la información que se genera no sea comprometida con la de los otros módulos que comparte el sistema.

	Informe de Resultados Evaluación del Desempeño.	Capital Humano
	Código: DGCH-DH-EVA-INF-05	Enero 2024

- 6) Generar capacitación continua sobre el proceso de Evaluación del Desempeño para toda la población Institucional e involucrar principalmente al personal de campo, el cual tiene menos acceso a los sistemas y equipos.

- 7) Que la administración superior en coordinación con TI realice los esfuerzos para que la totalidad de los funcionarios de la institución puedan contar con correos electrónicos institucionales y así facilitar los procesos de capacitación, información, comunicación y aplicación de la Evaluación del Desempeño.

Referencias del Informe.

Elaborado por: Greddy Nájera Navarro, gnajera@aya.go.cr, 2242-5908

Revisado por: Magnolia Morgan Lewis, mmorgan@aya.go.cr, 2242-5314

Aprobado por: Marcela Chaves Araya, marchaves@aya.go.cr, 2242- 4283