



INSTITUTO COSTARRICENSE DE
ACUEDUCTOS Y ALCANTARILLADOS

Procedimiento

GTH-84-05-P Evaluación del Desempeño

	Evaluación del Desempeño	Código: GTH-84-05-P
Macroproceso: Gestión del Talento Humano	Proceso: Desarrollo Humano	Subproceso: Evaluación del Desempeño
Rige a partir de: 20/12/2024	N° de Versión: 01	Página 2 de 27

Elaborado por:

Nombre	Firma
Clarita Hernández Solano	
Greddy Nájera Navarro	
Magnolia Morgan Lewis	

Aprobado por Encargado del proceso:

Nombre	Firma
Marcela Chaves Araya	

Revisado por Sistema de Gestión de la Calidad:

Nombre	Firma
Yessenia Cerdas Camacho	

Se debe verificar la última vigencia de este documento en intranet en el sitio del [Sistema de Gestión de la Calidad](#).

	Evaluación del Desempeño	Código: GTH-84-05-P
Macroproceso: Gestión del Talento Humano	Proceso: Desarrollo Humano	Subproceso: Evaluación del Desempeño
Rige a partir de: 20/12/2024	N° de Versión: 01	Página 3 de 27

Tabla de contenido

1.	Objetivo	4
2.	Alcance	4
3.	Abreviaturas.....	4
4.	Terminología.....	4
5.	Responsables	6
6.	Referencias	7
7.	Descripción del procedimiento.....	7
8.	Control de cambios.....	14
9.	Anexos.....	14



1. Objetivo

Evaluar el desempeño de las personas servidoras de las distintas dependencias del AyA, con el fin de identificar las oportunidades de mejora, para desarrollar planes de acción correctivos que permitan optimizar el uso de los recursos y con ello mejorar la gestión pública.

2. Alcance

Desde la parametrización de los valores que indica el bloque normativo aplicable para el sector público costarricense, hasta el pago del incentivo por concepto de anualidad.

3. Abreviaturas

- 3.1. AyA: Instituto Costarricense de Acueductos y Alcantarillados.
- 3.2. MIDEPLAN: Ministerio de Planificación Nacional y Política Económica.
- 3.3. PEI: Plan Estratégico Institucional.
- 3.4. PEN: Plan Estratégico Nacional.
- 3.5. PIP: Plan de Inversiones Públicas.
- 3.6. PND: Plan Nacional de Desarrollo.
- 3.7. PNS: Planes Nacionales Sectoriales.
- 3.8. POA: Plan Operativo Anual.
- 3.9. PTA: Plan de Trabajo Anual.
- 3.10. SDI: Sistema Documental Integrado.

4. Terminología

4.1. Audiencia: Es el acto en el que se escucha a la persona servidora y a la jefatura inmediata, en caso de que se presente insatisfacción con la calificación final obtenida en la evaluación el desempeño. En la audiencia se busca llegar a un acuerdo positivo de conciliación entre las partes.

4.2. Anualidad: Pago económico por el reconocimiento de la antigüedad en el sector público.

4.3. Bloque normativo: Se refiere al conjunto de leyes, decretos, directrices, circulares, políticas, procedimientos, resoluciones, u otros instrumentos normativos que regulan el



tema de evaluación del desempeño y que se encuentran vigentes.

4.4. Calificación final: Es la nota que le asigna la jefatura inmediata a la persona servidora al finalizar el ciclo de evaluación del desempeño.

4.5. Ciclo de evaluación: Este periodo abarca doce meses desde el 1 de enero hasta el 31 de diciembre de cada año.

4.6. Competencias: Son aquellas conductas, comportamientos y habilidades que una persona servidora debe cumplir en el desarrollo de sus funciones.

4.7. Conciliación: Es el mecanismo a través del cual la se busca solucionar las diferencias presentadas entre la persona servidora y la jefatura inmediata, en cuanto a la calificación final de la evaluación del desempeño.

4.8. Evaluación del desempeño: Es un instrumento de medición que se utiliza para comprobar el grado de cumplimiento de los indicadores, metas y competencias que son asignados a una persona servidora. Se aplica anualmente, de manera obligatoria, a todas las personas servidoras del AyA, en todos los niveles jerárquicos. Se fundamenta en la Ley N° 9635 Fortalecimiento de las Finanzas Públicas, Ley N° 10159 Marco de Empleo Público y Directriz N° 029-PLAN: Lineamientos Metodológicos Generales para la Evaluación del Desempeño de las personas servidoras públicas. Ver anexo 9.1.

4.9. Indicador: Un indicador es una variable que permite medir el grado de cumplimiento de un objetivo.

4.10. Meta: Es un valor esperado al que se desea llegar en el futuro.

4.11. Módulo de Evaluación del Desempeño: Pestaña que se encuentra dentro del Portal de Talento Humano, donde se gestionan las diferentes etapas de la evaluación del desempeño de las personas servidoras del AyA.

4.12. Plan de mejora: Son un conjunto tareas específicas con fechas de entrega que son dirigidas hacia la persona servidora pública que no cumplió con los indicadores y metas acordados, por lo tanto, se requiere de este plan para procurar una mejora oportuna y significativa.

4.13. Portal de Talento Humano: Corresponde a la página web interna del AyA, la cual contiene el Módulo de Evaluación del Desempeño, así como otros trámites internos, se ingresa a través del siguiente enlace: <http://starh.intranet.aya.go.cr:7070/>.

4.14. Realimentación: Es la comunicación que mantiene la jefatura con la persona



servidora a su cargo, donde le brinda recomendaciones de mejora o le reconoce las fortalezas en su desempeño durante el ciclo de la evaluación, dejando las evidencias correspondientes.

5. Responsables

5.1. Comité de Impugnaciones: Es un órgano de personas, adscrito a la Dirección de Capital Humano, que se encarga de atender los casos de disconformidad, que surgen entre la persona servidora y la jefatura inmediata, producto de las evaluaciones de desempeño de cada periodo. Está conformado por dos representantes de la Dirección Gestión del Capital Humano, uno del proceso de la evaluación y otro especialista del área del comportamiento humano. Este comité está fundamentado en el acuerdo de Junta Directiva N° 2021-212.

5.2. Coordinador del Proceso de Servicios Personalizados: Es quien recibe el reporte de las calificaciones de evaluación del desempeño y aplica lo indicado en el instructivo: GTH-83-02-17 Reconocimiento de anuales.

5.3. Director del Proceso de Desarrollo Humano: Es el responsable de establecer las fechas de las etapas de evaluación del desempeño a nivel institucional en el AyA.

5.4. Encargado de evaluación del desempeño: Es el responsable de parametrizar las variables de evaluación en el módulo del módulo de evaluación del desempeño, guiar a las jefaturas y brindarles orientación referente a este tema.

5.5. Dirección Jurídica: Es la dependencia encargada de emitir la resolución final en caso de una apelación de la calificación final obtenida en la evaluación del desempeño.

5.6. Jefatura inmediata: Es la persona que ejerce la supervisión directa de las funciones que realiza la persona servidora. Tiene la responsabilidad de definir los indicadores y las metas que le va a evaluar a la persona servidora, realizar los seguimientos del avance de dichos indicadores y documentar al menos un seguimiento al año en el módulo de evaluación del desempeño. Además, debe aplicar la evaluación a las personas servidoras que tiene a cargo y verificar que el estado de la evaluación de sus colaboradores aparezca como "*Evaluación finalizada*" dentro del periodo establecido para aplicar dicha evaluación.

5.7. Jefatura superior: Hace referencia a la persona que continúa en el siguiente nivel jerárquico, por encima de la jefatura inmediata. Le corresponde intervenir en caso de diferencias entre la persona servidora y la jefatura inmediata, en relación con la pertinencia



de los indicadores y las metas de desempeño asignados, para solucionar dichas disconformidades. También debe asumir la responsabilidad de las personas servidoras, en materia de evaluación del desempeño, en caso de ausencia de la jefatura inmediata.

5.8. Persona servidora: Son las personas evaluadas que están en la obligación de interactuar con la jefatura inmediata en la creación de los indicadores y metas que le evaluarán en el puesto, debe participar en la evaluación, aceptar o rechazar la calificación final obtenida e indicar a la jefatura inmediata cuando no se le haya realizado la evaluación en el periodo correspondiente.

Por otra parte, será responsabilidad de cada persona servidora pública, incluido el nivel directivo, la actualización y el mantenimiento oportuno de la información necesaria para la evaluación de su desempeño, en el Módulo de Evaluación que se encuentra dentro del Portal de Talento Humano, de conformidad con los procesos, procedimientos, políticas, planes, programas, proyectos, entre otros. El incumplimiento a esta disposición será considerado falta grave de conformidad con la normativa aplicable.

6. Referencias

6.1. Acuerdo de Junta Directiva N° 2021-212

6.2. Directriz N° 029-PLAN: Lineamientos Metodológicos Generales para la Evaluación del Desempeño de las personas servidoras públicas, cubiertas por la rectoría del Ministerio de Planificación Nacional y Política Económica, en materia de empleo público

6.3. Instructivo GTH-83-02-17: Reconocimiento de anuales

6.4. Ley N° 10159: Marco de Empleo Público

6.5. Ley N° 9635: Fortalecimiento de las Finanzas Públicas

6.6. Instrucción de Trabajo: GTH-84-05-11 Explicación paso a paso para realizar la evaluación del desempeño, la cual se puede acceder a través del siguiente enlace:

<https://intranetaya->

my.sharepoint.com/:f/g/personal/iarronis_aya_go_cr/ErLM5HA3GyJFhInrwYtU1wgBPQNwLGkcdXEDVdVjhoUQ0w?e=VolxnQ

7. Descripción del procedimiento

Se debe verificar la última vigencia de este documento en intranet en el sitio del [Sistema de Gestión de la Calidad](#).



7.1. Realiza la planificación de la evaluación del desempeño

El Director del proceso de Desarrollo Humano es responsable de planificar la evaluación del desempeño institucional. Para ello, debe establecer un cronograma que incluya las fechas de inicio y cierre de la evaluación correspondiente al periodo en análisis. Esta evaluación deberá comenzar en el último trimestre de cada año, con el objetivo de iniciar el periodo de evaluación en el mes de enero.

Adicionalmente, se debe incluir en el cronograma una fecha específica para realizar el seguimiento de los indicadores y metas del AyA, el cual será de carácter obligatorio y deberá efectuarse en el mes de julio.

La comunicación del cronograma deberá llevarse a cabo a través del correo electrónico institucional o mediante afiches impresos distribuidos dentro de la institución, garantizando que todas las personas servidoras tengan acceso a esta información.

7.2. Realiza la inclusión de los parámetros establecidos

El encargado de evaluación del desempeño incluye los parámetros establecidos por MIDEPLAN en la Directriz N° 029-PLAN, en el módulo de evaluación de desempeño.

7.3. Define los indicadores y metas

La jefatura inmediata, una vez comunicado el cronograma de la evaluación del desempeño, coordina con la persona servidora la generación de los indicadores y metas establecidos en el ciclo de evaluación del desempeño, registrándolos de manera digital en el módulo de evaluación correspondiente.

Para definir estos indicadores y metas, se deben tomar como referencia los instrumentos de planificación estratégica y operativa citados en el Anexo 9.1. Además, es esencial considerar los objetivos del proceso o de la dependencia, las funciones y responsabilidades propias del cargo que ocupa la persona servidora, así como ajustar las metas de manera proporcional al tiempo que la persona laborará en la dependencia.



Asimismo, se debe tomar en cuenta lo dispuesto en el Anexo 9.2 para la aplicación de la evaluación del desempeño en casos especiales.

La definición de estos indicadores y metas debe realizarse conjuntamente con la persona servidora, ya sea de manera presencial o mediante herramientas tecnológicas autorizadas por la institución

7.4. Comunica los indicadores y metas

La jefatura inmediata comunica los indicadores, acordados con la persona servidora, a través del módulo de evaluación de desempeño.

7.5. Revisa y emite respuesta de los indicadores y metas

La persona servidora revisa, mediante el módulo de evaluación, los indicadores y metas previamente acordados con la jefatura.

En caso de desacuerdo, la persona servidora debe seleccionar la opción "No aceptar" en el módulo de evaluación y registrar su disconformidad.

La jefatura inmediata comunica, a través del correo electrónico institucional, el rechazo manifestado por la persona servidora respecto a los indicadores y metas asignados. Posteriormente, la jefatura superior analiza los argumentos presentados para determinar la pertinencia de los indicadores y metas.

Una vez tomada la decisión, la jefatura superior informa la resolución final a la jefatura inmediata, por medio del correo electrónico institucional.

Finalmente, la jefatura inmediata comunica la resolución a la persona servidora mediante el módulo de evaluación, para que esta proceda a aceptar los indicadores y metas asignados

7.6. Acepta los indicadores

La persona servidora recibe y acepta los indicadores y metas asignados en el módulo de



evaluación.

7.7. Realiza el seguimiento de los indicadores y metas

La jefatura inmediata realiza la revisión de los indicadores y metas de cada persona servidora a su cargo, esta debe hacerse de manera presencial o a distancia a través de una llamada por medio de las herramientas tecnológicas con las que cuenta la institución.

Asimismo, debe registrar la evaluación y califica el avance que ha logrado la persona servidora, lo realiza en el módulo de evaluación del desempeño.

Por otra parte, es responsabilidad de la persona servidora velar porque la información sobre los compromisos adquiridos y los trabajos realizados se encuentren debidamente actualizados.

7.8. Comunica el seguimiento de los indicadores y metas

La jefatura inmediata comunica a la persona servidora la calificación obtenida en el seguimiento de los indicadores y metas, a través del módulo de evaluación del desempeño.

Si la calificación es de “Bueno” (equivalente a 70) o superior, aprueba y continúa con el paso 7.12

Caso contrario si la calificación en “Insuficiente” (entre 0 y 69.99) reprueba, la jefatura inmediata elabora un plan de acción para mejorar el rendimiento de la persona servidora pública.

7.9. Elabora plan de acción para mejorar el desempeño

La jefatura inmediata elabora un plan de acción para que la persona servidora incremente su desempeño y logre alcanzar los indicadores y metas asignados, lo comunica a la persona servidora a través del módulo de evaluación de desempeño.

7.10. Desarrolla el plan de acción

La persona servidora recibe y desarrolla el plan de acción enviado por su jefatura inmediata.



7.11. Realiza el seguimiento del plan de acción

La jefatura inmediata realiza un seguimiento del plan de acción asignado a la persona servidora a través del módulo de evaluación de desempeño.

7.12. Recibe y acepta el seguimiento

La persona servidora una vez que fue calificada en el seguimiento, debe dar por recibida dicha calificación, para ello debe dar clic en la opción “Revisado” en el módulo de evaluación del desempeño.

7.13. Notifica a la persona servidora para realizar la evaluación final

La jefatura inmediata notifica a la persona servidora por correo electrónico institucional o por documento físico, el día y la hora en que realizará la evaluación final.

Caso contrario, si la persona servidora no asiste a la cita de evaluación, la jefatura inmediata procede a reportarlo a la Dirección Jurídica por medio del SDI para el trámite disciplinario correspondiente.

7.14. Aplica la evaluación del desempeño

La jefatura inmediata aplica la evaluación del desempeño final a la persona servidora, contra los resultados obtenidos en las metas asignadas para el periodo en evaluación, esta se ejecuta en módulo de evaluación del desempeño.

El año para evaluar comprende desde el 1 de enero hasta el 31 de diciembre, esta evaluación final debe realizarla la jefatura inmediata con la persona servidora, ya sea de manera presencial o a distancia a través de una llamada por medio de las herramientas tecnológicas con las que cuenta la institución. Ver anexo 9.2

7.15. Brinda realimentación a la persona servidora

La jefatura inmediata brinda realimentación a la persona servidora sobre toda la evaluación de manera integral, para reforzar los comportamientos positivos y brindar recomendaciones de mejora para que sean contempladas en el siguiente periodo de evaluación, lo realiza a través del módulo de evaluación del desempeño.



7.16. Comunica la calificación final de los indicadores y metas

La jefatura inmediata comunica la calificación final de los indicadores y metas a la persona servidora, a través del módulo de evaluación de desempeño. En caso de que la evaluación sea “Insuficiente”, (entre 0 y 69.99) la jefatura realiza un plan de mejora para la evaluación del próximo periodo.

7.17. Revisa y resuelve calificación final de los indicadores y metas

La persona servidora revisa, a través del módulo de evaluación de desempeño, la calificación final asignada por la jefatura inmediata, en caso de aceptar aprueba .

En caso de rechazar la calificación final, la persona servidora deberá manifestar su disconformidad en un plazo de tres días hábiles. Ante esto, la jefatura inmediata procederá a realizar una segunda calificación de los indicadores y metas, en un plazo de tres días hábiles, la cual será nuevamente revisada por la persona servidora mediante el módulo de evaluación de desempeño.

Si la persona servidora también rechaza la segunda calificación final, deberá hacerlo en un plazo de tres días hábiles, y la jefatura inmediata deberá seguir los pasos descritos a continuación:

7.16.1 Notificación del rechazo: La jefatura inmediata notificará al Director del Proceso de Desarrollo Humano sobre el rechazo de la segunda calificación final por parte de la persona servidora, utilizando un memorando institucional a través del Sistema de Documentación Interna (SDI).

7.16.2 Traslado del caso al Comité de Impugnaciones: El Director del Proceso de Desarrollo Humano recibirá la notificación y trasladará el caso al Comité de Impugnaciones mediante correo electrónico institucional.

7.16.3 Convocatoria a audiencia: El Comité de Impugnaciones convocará a la jefatura inmediata y a la persona servidora a una audiencia, utilizando un memorando institucional a través del SDI, con el objetivo de resolver la disconformidad.



7.16.4 Realización de la audiencia: El Comité de Impugnaciones llevará a cabo la audiencia, que podrá realizarse de manera presencial o a distancia, utilizando las herramientas tecnológicas disponibles en la institución. Si las partes llegan a un acuerdo, se continuará con el procedimiento correspondiente. En caso de no llegar a un acuerdo, se elaborará un informe técnico.

7.16.5 Elaboración del informe técnico: El Comité de Impugnaciones elaborará un informe técnico detallando los principales hallazgos identificados durante la audiencia y lo enviará al Director del Proceso de Desarrollo Humano mediante memorando interno a través del SDI.

7.16.6 Revisión por parte de la Dirección Jurídica: El Director del Proceso de Desarrollo Humano remitirá el informe técnico a la Dirección Jurídica mediante memorando interno a través del SDI. La Dirección Jurídica revisará el caso y emitirá una resolución final.

7.16.7 Comunicación de la resolución final: El Director del Proceso de Desarrollo Humano recibirá la resolución final de la Dirección Jurídica y la notificará tanto a la jefatura inmediata y a la persona servidora, utilizando un memorando interno a través del SDI. La persona servidora revisa la calificación final asignada por la jefatura inmediata, en módulo de evaluación de desempeño.

7.18. Analiza los resultados de las evaluaciones de desempeño

El encargado de evaluación del desempeño analiza los resultados de las evaluaciones institucionales.

7.19. Notifica calificaciones deficientes

El encargado de evaluación del desempeño envía una notificación a las personas servidoras que obtuvieron una calificación “Deficiente” (entre 0 y 69.99), indicando que no obtuvieron la nota mínima indicada en la Directriz N° 029-PLAN, por medio de memorando interno a través del SDI.

7.20. Envía las calificaciones



El encargado de evaluación del desempeño envía un reporte de todas las calificaciones finales al coordinador del proceso de Servicios Personalizados, por medio de memorando interno a través del SDI.

7.21. Aplica el instructivo de reconocimiento de anuales GTH-83-02-I7

El coordinador del proceso de Servicios personalizados recibe el reporte de calificaciones y aplica el instructivo de reconocimiento de anuales GTH-83-02-I7.

8. Control de cambios

N° Versión	Apartado del cambio	Descripción del cambio	Fecha aprobación de cambio (Uso exclusivo Sistema Gestión de la Calidad)

9. Anexos

9.1. Evaluación del desempeño en el AyA.

a. Usos de la evaluación del desempeño.

- i. Para el otorgamiento del incentivo por concepto de anualidad, siempre y cuando la legislación lo permita, a las personas servidoras que se encuentren en el esquema de salario compuesto.
- ii. Como requisito al momento de participar en concursos internos, promociones, ascensos y cualquier otro tipo de movimiento de personal, con base en el bloque normativo aplicable.
- iii. Como referencia al momento de ser tomado en cuenta para formar parte del Programa de Sucesión para Puestos Clave.
- iv. Como insumo para definir los programas de formación, capacitación y desarrollo.



b. El ciclo de la evaluación del desempeño

El ciclo de la evaluación del desempeño comprende desde el 1 de enero hasta el 31 de diciembre de cada año y tendrá las siguientes etapas:

- i. **Planificación:** Esta etapa comprende el establecimiento y programación de indicadores, metas y objetivos a nivel institucional, con fundamento en los instrumentos de planificación estratégica y operativa, tales como: Plan Estratégico Nacional (PEN), Plan Nacional de Desarrollo e Inversión Pública (PNDIP), Planes Nacionales Sectoriales (PNS), Plan Cantonal de Desarrollo Humano Local, Plan Estratégico Institucional (PEI), Plan Estratégico Municipal, Plan Operativo Anual (POA) o Plan de Trabajo Anual (PTA), Plan Nacional de Salud Mental, Plan Nacional sobre Drogas, Planes Internos de Trabajo y Plan de Mejora Ética.

La planificación de la evaluación del desempeño debe realizarse en el último trimestre de cada año, con el fin de que, durante el mes de enero, que inicia el periodo de evaluación, la jefatura inmediata asigne, coordine y acuerde con la persona servidora, el cumplimiento de indicadores y metas en los niveles que le corresponda, considerando las funciones y responsabilidades según su cargo.

En caso de presentarse alguna diferencia entre la persona servidora y la jefatura inmediata, en relación con la pertinencia en la asignación de los indicadores y metas, deberá recurrirse a la jefatura superior, quien deberá resolver lo pertinente.

- ii. **Seguimiento:** Son evaluaciones parciales con el objetivo de revisar avances de los trabajos asignados a la persona servidora, serán realizados por la jefatura inmediata a lo largo del ciclo de la evaluación del desempeño, utilizando las herramientas de control y seguimiento que hayan establecido para este fin.

Deberá realizarse de manera obligatoria un seguimiento en el mes de julio, el cual deberá quedar documentado en módulo de evaluación, el cual se encuentra dentro del Portal de Talento Humano, al cual se debe ingresar a través de este enlace: <http://starh.intranet.aya.go.cr:7070/>

Es responsabilidad de la persona servidora velar porque la información sobre los compromisos adquiridos y los trabajos realizados se encuentren debidamente actualizados.

- iii. **Evaluación final:** Es la calificación final de los compromisos adquiridos en contraste con los compromisos ejecutados durante el ciclo de la evaluación del desempeño (del 1 de enero al 31 de diciembre), y se realiza durante el mes de



febrero del año siguiente, salvo disposiciones especiales que indiquen otra fecha.

Cada jefatura inmediata será responsable de la ejecución de la evaluación final y tendrá como insumo el seguimiento realizado a cada persona servidora durante el periodo a evaluar.

- iv. Realimentación: Se refiere a que la(s) jefatura(s) deberá(n) mantener una comunicación constante con las personas servidoras a su cargo, brindando realimentación sobre su desempeño durante todo el ciclo de evaluación, dejando las evidencias pertinentes.

Cuando en la evaluación final se obtenga una calificación de “bueno” o “muy bueno” se podrán dar recomendaciones de mejora, que serán contempladas en el siguiente ciclo de evaluación.

Cuando la calificación es igual a “Deficiente” será obligatorio elaborar un plan de mejora entre la jefatura y la persona servidora pública, para mejorar su desempeño.

c. Componentes de la evaluación del desempeño

La evaluación del desempeño está compuesta por un ochenta por ciento (80%) de la calificación anual que se realizará sobre el cumplimiento de los indicadores y metas anuales definidas para cada persona servidora de conformidad con lo establecido en la Ley Marco de



Empleo Público y un veinte por ciento (20%) restante, que será responsabilidad de la jefatura inmediata, que evaluará las competencias asignadas al cargo que ocupa la persona servidora.

La evaluación del primer componente relacionado al cumplimiento de los indicadores y metas (el 80%) se realizarán con base en los diferentes niveles de planificación:

- i. Primer nivel: Comprende la contribución en el cumplimiento de los objetivos y metas del Plan Estratégico Nacional, el Plan Nacional de Desarrollo e Inversión Pública, y otros planes de impacto nacional.
- ii. Segundo nivel: Comprende la contribución en el cumplimiento de los objetivos y metas del Plan Estratégico Institucional, el Plan Operativo Institucional y otros planes de impacto institucional.
- iii. Tercer nivel: Comprende la contribución en el cumplimiento de los objetivos y metas de la dependencia, dirección, departamento o unidad.
- iv. Cuarto nivel: Comprende los objetivos y metas pactados entre la jefatura inmediata y la persona servidora.

La evaluación del segundo componente relacionado con los comportamientos de la persona servidora (20%) será emitida por la jefatura y se realizará con base en el siguiente criterio de evaluación:

Competencias: Corresponde a la calificación que se asigne de acuerdo con las competencias definidas para el cargo que ocupa la persona servidora, con base en el Manual de Clases y Cargos Institucional.

d. Ponderación de criterios para le evaluación del desempeño en el AyA según el conglomerado de puestos.

Los componentes de la evaluación del desempeño se ponderarán según el conglomerado de puestos, con el propósito de que exista coherencia entre el grado de responsabilidad de la persona servidora y su nivel de contribución en el cumplimiento de los objetivos y las metas institucionales y sus funciones.

Ponderación de Criterios de Evaluación
Gerentes y Subgerentes

Conglomerado	Gerencial
Cargo	Gerente, Subgerente General, Subgerencias Técnicas, Gerente y Subgerente de Unidad Ejecutora y Portafolio de Inversiones



Dependencias	Gerencia y Subgerencias Ejecutoras, Portafolio BCIE	Subgerencia Técnicas,	General, Unidades
	Con objetivos nacionales		
Metas	80%		
Primer nivel: PND, PEN, PNDIP	50%		
Segundo nivel: PEI y POI	25%		
Tercer nivel: dependencia	5%		
Cuarto nivel: metas individuales	0%		
Competencias	20%		
Competencias del cargo	20%		
Total	100%		

El Gerente General y Subgerente General serán evaluados por el Presidente Ejecutivo. Los Subgerentes de Área y de Unidades Ejecutoras serán evaluados por el Gerente General o Presidencia Ejecutiva según corresponda. Estas evaluaciones serán sometidas a conocimiento y aprobación ante la Junta Directiva.

Ponderación de Criterios de Evaluación
Auditor y Subauditor

Conglomerado	Jefaturas
Cargo	Auditor y Subauditor
Dependencia	Auditoría Interna
Metas	80%
Primer nivel: PND, PEN, PNDIP	0%
Segundo nivel: PEI y POI	30%
Tercer nivel: dependencia	45%
Cuarto nivel: metas individuales	5%
Competencias	20%
Competencias del cargo	20%



Total	100%
-------	------

El Auditor será evaluado por la Junta Directiva, el Subauditor será evaluado por la persona que ocupa el cargo de Auditor.

Ponderación de Criterios de Evaluación
Directores

Conglomerado	Jefaturas
Cargo	Director Experto, Director Especialista, Director General.
Dependencias	<p>UEN Investigación y Desarrollo, UEN Programación y Control, UEN Optimización de Sistemas, UEN Administración de Proyectos, Laboratorio Nacional de Aguas, UEN Gestión Ambiental, Unidades Ejecutoras, Auditoría, Unidad Técnica de los Servicios de Abastecimiento de Agua Potable y Saneamiento.</p> <p>UEN PYD, UEN RyT, Dirección RyT GAM, UEN Servicio al Cliente, Servicio al Cliente, Unidades Cantonales, Gestión de Sistemas (Direcciones Regionales), Sistema Comercial Integrado, Dirección de Urbanizaciones, Contraloría de Servicios, Zonas, Operación y Mantenimiento Agua Potable, Operación y Mantenimiento Aguas Residuales, UEN Gestión Acueductos Rurales, Unidades Ejecutoras PAPS y Portafolio BCIE.</p> <p>Capital Humano, Jurídica, Finanzas, Tecnologías de Información, Proveeduría, Salud Ocupacional, Planificación Estratégica, Cooperación y Asuntos Internacionales, Centro Servicios de Apoyo, Igualdad y Equidad de Género, Comunicación Institucional, Presidencia Ejecutiva, Gerencia General, Subgerencia General, Subgerencias Técnicas (Gestión Apoyo Operativo), SIFS, Administrativo Financiero Regiones, Servicios de Apoyo, Gestión Tarifaria. Contraloría de Servicios</p>

Se debe verificar la última vigencia de este documento en intranet en el sitio del [Sistema de Gestión de la Calidad](#).



	Con objetivos en el Plan Estratégico
Metas	80%
Primer nivel: PND, PEN, PNDIP	0%
Segundo nivel: PEI y POI	30%
Tercer nivel: dependencia	45%
Cuarto nivel: metas individuales	5%
Competencias	20%
Competencias del cargo	20%
Total	100%

Ponderación de Criterios de Evaluación Ejecutivos

Conglomerado	Profesional
Cargo	Ejecutivo Experto, Ejecutivo Especialista, Ejecutivo Avanzado, Ejecutivo General A- Ejecutivo General B
Dependencias	UEN Investigación y Desarrollo, UEN Programación y Control, UEN Optimización de Sistemas, UEN Administración de Proyectos, Laboratorio Nacional de Aguas, UEN Gestión Ambiental, Unidades Ejecutoras, Auditoría, Unidad Técnica de los Servicios de Abastecimiento de Agua Potable y Saneamiento. UEN PYD, UEN RyT, Dirección RyT GAM, UEN Servicio al Cliente, Servicio al Cliente, Unidades Cantonales, Gestión de Sistemas (Direcciones Regionales), Sistema Comercial Integrado, Dirección de Urbanizaciones, Contraloría de Servicios, Zonas, Operación y Mantenimiento Agua Potable, Operación y Mantenimiento Aguas Residuales, UEN Gestión Acueductos Rurales, Unidades Ejecutoras PAPS y Portafolio BCIE.



	Capital Humano, Jurídica, Finanzas, Tecnologías de Información, Proveduría, Salud Ocupacional, Planificación Estratégica, Cooperación y Asuntos Internacionales, Centro Servicios de Apoyo, Igualdad y Equidad de Género, Comunicación Institucional, Presidencia Ejecutiva, Gerencia General, Subgerencia General, Subgerencias Técnicas (Gestión Apoyo Operativo), SIFS, Administrativo Financiero Regiones, Servicios de Apoyo, Gestión Tarifaria. Control Interno, Unidades Ejecutoras PAPS y BCIE, Contraloría de Servicios.	
	Con objetivos en el Plan Estratégico	Sin objetivos en el Plan Estratégico
Metas	80%	80%
Primer nivel: PND, PEN, PNDIP	0%	0%
Segundo nivel: PEI y POI	20%	0%
Tercer nivel: dependencia	20%	20%
Cuarto nivel: metas individuales	40%	60%
Competencias	20%	20%
Competencias del cargo	20%	20%
Total	100%	100%

En caso de la creación de algún otro cargo de nivel profesional, también se clasificará en esta familia.

Ponderación de Criterios de Evaluación Técnicos y Operativos

Conglomerado	Cualificado
Cargos	Gestor Experto, Gestor General, Jefe Técnico, Técnico especialista, Técnico Técnico, Oficial Experto, Oficial General.
Dependencias	UEN PyD, UEN RyT, Dirección RyT GAM, UEN Servicio al Cliente, Unidades Cantonales, Gestión de Sistemas (Direcciones Regionales), Gestión de

Se debe verificar la última vigencia de este documento en intranet en el sitio del [Sistema de Gestión de la Calidad](#).



	Acueductos Rurales, Dirección de Urbanizaciones, Zonas.	
	Abarca los puestos vitales relacionados con: Mantenimiento de Alcantarillado. Tratamiento de Agua Potable. Tratamiento de Aguas Residuales. Mantenimiento de Acueducto. Electromecánica y Bombeo de Aguas.	
	Incluye los cargos de Servicio al Cliente.	
Metas	Con objetivos en la unidad o dependencia	Sin objetivos en la unidad o dependencia
Metas	80%	80%
Primer nivel: PND, PEN, PNDIP	0%	0%
Segundo nivel: PEI y POI	0%	0%
Tercer nivel: dependencia	10%	0%
Cuarto nivel: metas individuales	70%	80%
Competencias	20%	20%
Competencias del cargo	20%	20%
Total	100%	100%

Ponderación de Criterios de Evaluación
Gestión de Apoyo

Conglomerado	Asistencia y apoyo
Cargos	Gestor Experto, Gestor General.
Dependencias	Capital Humano, Jurídica, Finanzas, Tecnologías de Información, Proveeduría, Salud Ocupacional, Planificación Estratégica, Cooperación y Asuntos Internacionales, Centro Servicios de Apoyo, Apoyo Administrativo, Igualdad y Equidad de Género, Administración Superior, Auditoría, Presidencia Ejecutiva, Gerencia General



	Subgerencias Técnicas (Gestión Apoyo Operativo), SIFS, Administrativo Financiero Regiones, Almacenes, Adquisiciones, Servicios de Apoyo, Gestión Tarifaria, Comunicación Institucional, Contraloría de Servicios.
Metas	80%
Primer nivel: PND, PEN, PNDIP	0%
Segundo nivel: PEI y POI	0%
Tercer nivel: dependencia	10%
Cuarto nivel: metas individuales	70%
Competencias	20%
Competencias del cargo	20%
Total	100%

e. Calificación de la evaluación del desempeño.

La calificación de la evaluación del desempeño se registrará mediante los siguientes valores y conceptos:

Puntuación	Calificación cualitativa	Descripción
1 a 69.99	Deficiente	<p>El rendimiento de la persona servidora pública no cumplió con los compromisos pactados en el acuerdo de compromiso y debe trabajar en el desarrollo de sus competencias.</p> <p>Se requiere una mejora oportuna y significativa en el desempeño de la persona servidora pública. Se requiere un plan de acción para mejorar el rendimiento de la persona servidora pública.</p>
70 a 89.99	Bueno	<p>El rendimiento de la persona servidora pública es aceptable y cumple con la mayoría de los compromisos pactados, en cuanto a sus competencias debe mantenerse constante en su desarrollo.</p> <p>Se podría requerir de un plan de acción para mejorar continuamente el desempeño de la persona servidora pública.</p>
90 a 95.99	Muy Bueno	<p>El rendimiento de la persona servidora pública cumple con los compromisos pactados generando resultados, contribuyendo con el cumplimiento de las metas y</p>



		objetivos, además en cuanto a las competencias se muestra un amplio desarrollo.
96 a 100	Excelente	Cumple a cabalidad con los compromisos pactados y hace una contribución o apoyo excepcional para el cumplimiento de metas, objetivos estratégicos de la institución, dirección, área, departamento o unidad. En cuanto a las competencias, la persona servidora pública es un modelo y un referente para otras personas servidoras públicas.

Fuente: Directriz N° 029-PLAN: Lineamientos Metodológicos Generales para la Evaluación del Desempeño de las personas servidoras públicas, cubiertas por la rectoría del Ministerio de Planificación Nacional y Política Económica, en materia de empleo público, publicada en el Diario Oficial La Gaceta, del 28 de noviembre del 2023.

9.2 Aplicación de la evaluación del desempeño en casos especiales

a. Nombramientos temporales.

La persona servidora cuyo nombramiento resulten ocasional en virtud de emergencias o sustituciones temporales menores a un año, o que se encuentren en periodo de prueba, deben ser evaluadas según las metas individuales que se les haya encomendado, esto para los casos que corresponda según el bloque normativo aplicable.

b. Varias jefaturas.

La persona servidora que sea nombrada sucesivamente, en periodos definidos, inclusive mayores a un año, y que haya tenido varias jefaturas, será evaluada por la jefatura inmediata con la que hayan compartido más tiempo. En caso excepcional, por ausencia de la jefatura inmediata con la que haya compartido más tiempo, la persona servidora será evaluada por la jefatura de la dependencia a la que esté adscrita en el momento que se vaya a realizar la evaluación.

c. Nuevos ingresos.

La persona servidora que ingrese a laborar en AyA será evaluada a partir de los seis meses de servicio efectivo, siempre que se encuentre en el mismo periodo a evaluar. Esta



evaluación será considerada como la primera evaluación del desempeño. Esta evaluación debe ser registrada en el módulo de evaluación.

Por otra parte, la persona servidora que tenga menos de seis meses de tiempo efectivamente laborado, en el mismo periodo a evaluar, no será evaluada, sino hasta el siguiente periodo de evaluación.

d. Suspensión temporal de labores.

La persona servidora que, por motivos de licencias o incapacidades, permisos, suspensiones u otros que le generen una suspensión temporal de labores y a la fecha de calificación de su desempeño, tuviere menos de seis meses de tiempo efectivamente laborado, no será evaluada y, para cualquier efecto de orden administrativo, se le considerará la resolución resultante de su evaluación del periodo anterior. Ante esta situación la jefatura inmediata de la persona servidora, debe registrar, la respectiva justificación en el módulo de evaluación.

e. Desavenencia de la persona servidora con la jefatura inmediata.

En caso de que la persona servidora tenga alguna desavenencia con su jefatura inmediata, que hubiese ameritado una queja formal o bien un proceso de investigación administrativa, la evaluación del desempeño la aplicará la jefatura superior, o bien la persona que delegue el Director del Proceso de Desarrollo Humano.

f. Homologación de cargo.

En caso de que, al momento del establecimiento de los indicadores y metas de la evaluación, se identifique que algún determinado cargo no cuente con competencias asociadas, el Director del Proceso de Desarrollo Humano debe indicar con qué cargo se realizará la homologación correspondiente.

g. Persona servidora con dos o más jefaturas en un mismo periodo de evaluación.

La persona servidora que haya tenido dos o más jefaturas durante un mismo periodo de evaluación, será evaluada por la jefatura inmediata con la cual laboró mayor cantidad de tiempo.

h. Jefatura que no cumple con las evaluaciones de las personas servidoras.

La jefatura inmediata o superior, según corresponda, que no realice la evaluación del desempeño de las personas servidoras en el tiempo establecido, sin una justificación razonable, será reportada por parte de Director del Proceso de Desarrollo Humano, ante



la Gerencia General con el fin de que se establezca el procedimiento administrativo correspondiente.

i. Jefatura que no comunique los indicadores y metas las personas servidoras.

La jefatura inmediata o superior, según corresponda, que no comunique los indicadores y metas las personas servidoras en el tiempo establecido, sin una justificación razonable, será reportada por parte de Director del Proceso de Desarrollo Humano, ante la Gerencia General con el fin de que se establezca el procedimiento administrativo correspondiente.

j. Persona servidora que no esté laborando al momento de la evaluación final.

La persona servidora que al momento de realizar la evaluación final, se encuentra ausente por motivos de: vacaciones, incapacidades, licencias, permisos, u otros que le generen una suspensión temporal de labores y que haya laborado durante un período igual o mayor a los seis meses durante el ciclo de la evaluación del desempeño, será evaluado cuando regrese al trabajo.

k. Homologación de puestos

En casos que al momento del establecimiento de los objetivos y metas de la evaluación, se identifique que algún determinado puesto no cuente con competencias asociadas al mismo, la Dirección Gestión de Capital Humano debe indicar con que puesto se realiza la homologación correspondiente.

l. Sobre las revocatorias

En los casos que la persona servidora obtenga una calificación entre 90 y 100, el Comité de Impugnaciones no atenderá revocatorias que sean interpuestas por la persona evaluada. En estos casos las diferencias deben resolverse entre la jefatura inmediata, la jefatura superior y la persona servidora, considerando que las calificaciones entre 90 y



95.99 equivalen a “Muy bueno” y entre 96 y 100 equivalen a “Excelente” de acuerdo con la Directriz N°029-PLAN del MIDEPLAN, tal como se detalla textualmente abajo:

Puntuación	Calificación	Descripción
90 a 95.99	Muy Bueno	El rendimiento de la persona servidora pública cumple con los compromisos pactados generando resultados, contribuyendo con el cumplimiento de las metas y objetivos, además en cuanto a las competencias se muestra un amplio desarrollo.
96 a 100	Excelente	Cumple a cabalidad con los compromisos pactados y hace una contribución o apoyo excepcional para el cumplimiento de metas, objetivos estratégicos de la institución, dirección, área, departamento o unidad. En cuanto a las competencias, la persona servidora pública es un modelo y un referente para otras personas servidoras públicas.
Fuente: Directriz N°029-PLAN. <i>Lineamientos Metodológicos Generales para la Evaluación del Desempeño de las personas servidoras públicas, cubiertas por la rectoría del Ministerio de Planificación Nacional y Política Económica, en materia de empleo público.</i> Publicada en el Diario Oficial La Gaceta N°221, el 28 de noviembre del 2023.		

m. Otros casos especiales de evaluación.

Cualquier otro caso especial de evaluación del desempeño será responsabilidad del Director del Proceso de Desarrollo Humano, emitir la resolución final de la forma en que se solucionará, con base en el bloque normativo aplicable.