



INSTITUTO COSTARRICENSE DE
ACUEDUCTOS Y ALCANTARILLADOS

POLITICA EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO

Código:



	Política Evaluación del Desempeño			Página 2 de 33
Macroproceso: Gestión del Talento Humano	Proceso: Desarrollo Humano	Subproceso: Evaluación del Desempeño	Código:	N° de Versión:
Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:	Rige a partir de:	

Tabla de contenido

1. Introducción.....	3
2. Antecedentes	3
3. Objetivo	5
4. Alcance	5
5. Lineamientos.....	5
I - Disposiciones Generales.....	5
II - El ciclo de la Evaluación del Desempeño.....	7
III - Criterios de evaluación y calificaciones.	12
IV – Herramienta tecnológica y medios virtuales.	26
V – Casos especiales de evaluación.....	26
VI - Disposiciones recursivas contra las evaluaciones finales, apelaciones, sanciones por incumplimiento, causas legales de justificación de incumplimiento de objetivos y metas.	27
VII - Evaluación de la Junta Directiva.	29
6. Control de Cambios	31
7. Anexos	32
8. Glosario de términos.....	32

	Nombre de procedimiento	Página 3 de 33
	Código:	N° de Versión:

1. Introducción


El desempeño de los funcionarios, así como sus competencias repercuten directamente en el cumplimiento de las metas y objetivos establecidos en el Plan Estratégico Nacional, Plan Nacional de Desarrollo, Plan Estratégico Institucional, Plan Operativo Institucional, Plan Operativo anual y los resultados esperados por la población Costarricense.

Es por ello que es necesario contar con un proceso de evaluación que implique la planificación del trabajo del personal, el seguimiento de los resultados, la retroalimentación que permita la mejora continua y el desarrollo de los funcionarios a fin de cumplir con las metas propuestas.

2. Antecedentes

La Dirección Gestión del Capital Humano ha implementado la Evaluación del Desempeño por Competencias a todas las personas servidoras del AyA, para los períodos 2017, 2018 y 2019, 2020 siendo necesario ajustar el proceso de evaluación para el período 2021 con base en la normativa emitida por el Gobierno de la República, donde la nueva metodología contemplará dos variables: una por indicadores de desempeño individual y otra por competencias laborales. Esta se aplicará para el periodo 2021 y siguientes, de conformidad con la legislación vigente. Lo anterior según lo dispuesto por el Ministerio de Planificación Nacional y Política Económica (MIDEPLAN) mediante decreto N°42087-MP-PLAN firmado por el Presidente de la República y el Ministro de la Presidencia en el mes de diciembre del año 2019, el cual estipula la necesidad que exista un estatuto que regule los principios básicos entre el Estado y todas las personas servidoras públicas, con el fin de lograr mayor eficiencia en la administración pública.


Así mismo, la Convención Colectiva de Trabajo suscrita, el 1° de febrero del 2019, entre AyA y la Asociación Sindical de Trabajadores de Acueductos y Alcantarillados (ASTRAA), el artículo 9 indica: “Evaluación del desempeño y revisión de salario. El AyA anualmente evaluará, el desempeño de todos los funcionarios de la Institución, según los lineamientos generales aplicables para todo el sector público definidos por el Ministerio de Planificación Nacional y Política Económica (MIDEPLAN). Lo anterior de acuerdo con su puesto y funciones, permitiendo que se pueda dirigir y valorar el trabajo de todas las dependencias.

	Nombre de procedimiento	Página 4 de 33
	Código:	N° de Versión:

De esta forma, podrá lograrse el desarrollo personal y profesional necesario, así como el fortalecimiento de capacidades generadoras de mejoras permanentes en la gestión institucional con un aprovechamiento adecuado en cada puesto.”

Igualmente la Ley de Salarios de la Administración Pública Ley N°2166, en el artículo 46, dispone: “Toda la materia de empleo del sector público estará bajo la rectoría del ministro o la ministra de Planificación Nacional y Política Económica, quien deberá establecer, dirigir y coordinar las políticas generales, la coordinación, la asesoría y el apoyo a todas las instituciones públicas, y definir los lineamientos y las normativas administrativas que tienda a la unificación, simplificación y coherencia del empleo en el sector público, velando que instituciones del sector público respondan adecuadamente a los objetivos, las metas y las acciones definidas. Además, deberá evaluar el sistema de empleo público y todos sus componentes en términos de eficiencia, eficacia, economía y calidad, y proponer y promover los ajustes necesarios para el mejor desempeño de los funcionarios y las instituciones públicas.”

Finalmente es importante recordar que las instituciones públicas están sujetas, en cuanto a su funcionamiento, a principios fundamentales que promuevan la mejora continua en la calidad de los bienes y servicios que reciben los ciudadanos, tal como se establece en la Ley General de la Administración Pública, en el artículo 4, donde indica: “La actividad de los entes públicos deberá estar sujeta en su conjunto a los principios fundamentales del servicio público, para asegurar su continuidad, su eficiencia, su adaptación a todo cambio en el régimen legal o en la necesidad social que satisfacen y la igualdad en el trato de los destinatarios, usuarios o beneficiarios.” La Ley de Salarios de la Administración Pública, Ley N° 2166, en el artículo 45, establece: “La evaluación del desempeño será un mecanismo para la mejora continua de la gestión pública y del desempeño y desarrollo integral de los funcionarios públicos.”

	Nombre de procedimiento	Página 5 de 33
	Código:	N° de Versión:

3. Objetivo

La Evaluación del Desempeño es un mecanismo para la mejora continua de la gestión pública, el desempeño y el desarrollo integral de las personas servidoras de la Institución, de acuerdo con la normativa vigente. Dicha evaluación tiene tres objetivos fundamentales:

- 1) Asegurar el cumplimiento de objetivos y metas institucionales a todo nivel.
- 2) Evaluar el desempeño individual de las personas servidoras.
- 3) Evaluar las conductas y comportamientos esperados que debe cumplir las personas servidoras.

4. Alcance

La Evaluación del Desempeño será aplicada, anualmente y con carácter obligatorio a todas las personas servidoras de la institución, en todos sus niveles organizacionales. Se incluyen los cargos de Gerente y Subgerente General, Auditor, Subauditor Internos, Subgerentes de Área y miembros de Junta Directiva.


5. Lineamientos

I - Disposiciones Generales.

Lineamiento 1

Roles de los actores participantes: La evaluación del desempeño es un proceso que requiere de la permanente coordinación entre las dependencias de Planificación, Gestión del Capital Humano, las jefaturas y jerarcas institucionales, quienes deberán cumplir con los siguientes roles a lo largo del proceso:

- a) Jerarquía institucional: al ser la máxima autoridad institucional, son los responsables de la consolidación, planificación y evaluación, tanto estratégica como operativa.
- b) Planificación institucional: son responsables de la construcción, seguimiento y evaluación de la planificación estratégica que da origen a los objetivos y metas institucionales.


	Nombre de procedimiento	Página 6 de 33
	Código:	N° de Versión:

- c) **Gestión del Capital Humano:** son responsables de 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 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 dependencia, la jefatura inmediata anterior debe remitir el expediente a la nueva jefatura.
- e) **Contralorías de servicios:** les corresponde recomendar a la jerarquía institucional los rubros a evaluar en relación con las funciones que les asigna el artículo 14 de la Ley Reguladora del Sistema Nacional de Contralorías de Servicios, Ley N°9158.
- f) **Persona servidora:** 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.

Lineamiento 2

Usos de la Evaluación del Desempeño: La evaluación del desempeño tendrá los siguientes usos:

- a) Para el otorgamiento del incentivo por concepto de anualidad, siempre y cuando la legislación lo permita, en razón del cumplimiento de las metas y objetivos de desempeño individual, a las personas servidoras que se encuentren en el esquema de salario compuesto.
- b) Al momento de participar en promociones, permutas, traslados y concursos de puestos con base en la legislación vigente.
- c) Para participar en actividades de formación, capacitación y desarrollo.
- d) Tomar en cuenta para formar parte del Programa de Sucesión para Puestos Clave, de la dependencia correspondiente.
- e) Ser tomado en cuenta como persona facilitadora de programas de capacitación.

	Nombre de procedimiento	Página 7 de 33
	Código:	N° de Versión:

- f) Tomarse en cuenta para participar en Comisiones o proyectos de interés institucional, siempre y cuando se cumplan con los requisitos legales.

II - El ciclo de la Evaluación del Desempeño.

Lineamiento 3

Ciclo de gestión del desempeño: La evaluación del desempeño es un ciclo que inicia el 1° de enero y concluye el 31° de diciembre de cada año y se conforma de las siguientes etapas:

- a) La planificación de la evaluación del desempeño.
- b) El seguimiento de la evaluación del desempeño.
- c) La evaluación del desempeño.
- d) La realimentación


Todas las etapas deberán documentarse e incluirse en el expediente de la persona servidora.

Lineamiento 4

Es de carácter obligatorio que la persona evaluada acepte la fecha en que su jefatura lo convoque para cada una de las etapas de evaluación, sean estas planificación, seguimiento, evaluación y realimentación, excepto que se presente una situación de fuerza mayor debidamente justificada, siendo necesario reprogramar la fecha de convocatoria.

Lineamiento 5

La planificación de la evaluación del desempeño: Consta de la definición y programación de metas y objetivos por parte de la jefatura y su comunicación a la persona servidora. La planificación de la evaluación del desempeño, así como la asignación de las

	Nombre de procedimiento	Página 8 de 33
	Código:	N° de Versión:

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, a más tardar, en el primer trimestre de cada año.

En este proceso, la jefatura deberá coordinar y acordar con la persona servidora 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.


Las jefaturas definirán los objetivos y las metas de las personas servidoras con fundamento en los siguientes instrumentos de planificación estratégica y operativa: Plan Estratégico Nacional (PEN), Plan Nacional de Desarrollo (PND), Plan de Inversiones Públicas (PIP), Planes Nacionales Sectoriales (PNS), Plan Cantonal de Desarrollo Humano Local, Plan Estratégico Institucional (PEI), Plan Operativo Anual (POA) o Plan de Trabajo Anual (PTA), según corresponda.

En caso de diferencias, entre la persona servidora y la jefatura inmediata, en relación con la pertinencia de las metas y objetivos de desempeño individual (quinto nivel del Decreto N°42087), se recurrirá a la jefatura superior, con el propósito de solucionar las mismas.

Lineamiento 6

El seguimiento de la evaluación del desempeño. Es la valoración que evidencia el avance del desempeño de las personas servidoras, respecto del cumplimiento de las metas y objetivos que le fueron asignadas, con la finalidad de reforzar los comportamientos positivos e identificar aspectos de mejora y contingencias para favorecer el logro de los objetivos y metas, así como fortalecer el desarrollo de sus competencias.

El seguimiento se realizará al menos una vez al año, de manera oportuna, por parte de la jefatura inmediata. En caso de presentarse situaciones justificadas que comprometan el

	Nombre de procedimiento	Página 9 de 33
	Código:	N° de Versión:

cumplimiento de los objetivos y metas establecidas, se realizarán los ajustes correspondientes.

Lineamiento 7

La evaluación del desempeño. Esta etapa tiene como propósito, contrastar los criterios de evaluación definidos y el grado de cumplimiento de los objetivos y metas que fueron planificados y definidos con las personas servidoras, según su cargo.


La evaluación será realizada por la jefatura inmediata a más tardar el último día del mes de mayo de cada año, cuando se evaluarán los resultados del año inmediato anterior (partiendo del 1° de enero al 31 de diciembre).

En la primera quincena del mes de junio de cada año se reconocerá que la persona servidora pública tiene derecho a una nueva anualidad en virtud de la calificación obtenida en la evaluación del desempeño, de conformidad con la legislación vigente.

El ciclo a evaluar comprenderá doce meses partiendo del 1° de enero al 31 de diciembre de cada año.

Lineamiento 8

La Dirección Gestión de Capital Humano será la responsable de establecer el periodo de evaluación, para lo cual, todas las dependencias de la Institución deberán de cumplir con este plazo. En caso de aquellas jefaturas que no realicen la evaluación de las personas servidoras de la institución, en el plazo establecido se expondrán a la sanción correspondiente según el debido proceso administrativo. Salvo en aquellos casos que se presente una situación de fuerza mayor debidamente justificada, en cuyo caso se debe coordinar con dicha Dirección para reprogramar las evaluaciones.

	Nombre de procedimiento	Página 10 de 33
	Código:	N° de Versión:

Lineamiento 9

Estímulos a la productividad: En el caso de las personas calificadas con un desempeño igual o superior a “Muy Bueno“(de 80 o superior), podrán optar por alguno de los siguientes estímulos a la productividad de común acuerdo con la jefatura, lo cual será manifestado al momento de la notificación de los objetivos y metas del desempeño individual por parte de la jefatura a la persona servidora, siempre y cuando la naturaleza de su puesto y las funciones que realiza así se lo permitan.

1. Modificación del horario de trabajo.
2. Teletrabajo, con base en la legislación vigente.
3. Prioridad en los planes de formación.
4. Reconocimiento por su labor en algún espacio de comunicación institucional.

Lineamiento 10


En caso que la persona servidora no cumpla con los indicadores ni con las metas de desempeño individuales, la jefatura debe argumentar con evidencias dicho incumplimiento. Así mismo, la persona servidora que presente incumplimiento en las competencias evaluadas, la jefatura debe justificar detalladamente el motivo por el cual no cumple con los indicadores conductuales asignados.

Lineamiento 11

Una vez realizada la evaluación, la jefatura debe solicitar a la persona servidora la aceptación conforme el resultado y dar el seguimiento necesario hasta que el proceso finalice correctamente, en la herramienta tecnológica definida para estos efectos.

Lineamiento 12

Será responsabilidad de las jefaturas, verificar que el estado de la evaluación de todos sus colaboradores aparezca como “Finalizado”, en la herramienta tecnológica de

	Nombre de procedimiento	Página 11 de 33
	Código:	N° de Versión:

evaluación de desempeño, antes que termine el período de evaluación que fue previamente definido por la Dirección Gestión de Capital Humano.

Lineamiento 13

La realimentación a la persona servidora. La realimentación se realizará a todas las personas servidoras en las etapas de seguimiento y evaluación, de manera personal.


En aquellos casos donde la calificación es igual o superior a “Bueno” (entre 70 y 79) se podrá optar por dar recomendaciones de mejora, que se enlazarán con el siguiente ciclo de evaluación.

En aquellos otros casos, cuando la persona servidora obtenga una calificación igual o inferior a “Insuficiente” (entre 01 y 69), se procederá a elaborar un Plan de Seguimiento y Mejora de Desempeño, que contenga un conjunto de medidas para mejorar la calificación del periodo vigente o del periodo siguiente, ya sea que se trate de la etapa de seguimiento o de la etapa de evaluación, respectivamente.

Este Plan será obligatorio y será un compromiso acordado entre la jefatura y la persona servidora. La Dirección Gestión de Capital Humano deberá dar seguimiento y evaluar los resultados de estos planes.

Para llevar a cabo el Plan de Seguimiento y Mejora de Desempeño, se deberán realizar, al menos, los siguientes pasos:

- a) Cuando la persona servidora pública obtiene una calificación igual o inferior a “Insuficiente” La Dirección Gestión de Capital Humano deberá enviarle el comunicado oficial, tanto a la jefatura inmediata como a la persona servidora.
- b) A la jefatura le corresponde definir las áreas de oportunidad de mejora de la persona servidora pública y asociar una actividad que propicie la mejora en el desempeño. Estas actividades podrán ser:

	Nombre de procedimiento	Página 12 de 33
	Código:	N° de Versión:


- i. **Plan de formación:** Se realiza luego de determinar, cuáles son las debilidades o los aspectos que necesita reforzar la persona servidora.
 - ii. **Plan de mentoría:** Se establece luego de detectarse un desempeño susceptible de mejora, puede ser ejecutado por la jefatura inmediata o un compañero o compañera guía que haya demostrado un desempeño superior en los criterios a fortalecer, previo consentimiento de quien recibirá y de quien impartirá la mentoría, con el fin de disminuir la brecha de desempeño.
 - iii. **Otros planes** que la Administración determine pertinentes para cumplir este propósito.
- c) Durante la aplicación del Plan de Seguimiento y Mejora de Desempeño, la persona servidora y la jefatura deberán hacer una sesión de seguimiento mínimo cada tres meses.
- d) Al concluir el Plan de Seguimiento y Mejora de Desempeño, la jefatura comunicará el resultado a la Dirección Gestión de Capital Humano.

III - Criterios de evaluación y calificaciones.

Lineamiento 14

Componentes de la evaluación del desempeño. Estará integrada en un 80% por el cumplimiento de objetivos y metas y un 20% por competencias laborales, las cuales son establecidas institucionalmente.

La evaluación de los objetivos y metas (el 80%) se realizarán con base en los diferentes niveles de planificación:

	Nombre de procedimiento	Página 13 de 33
	Código:	N° de Versión:

a) Primer nivel: 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).

b) Segundo nivel: comprende la contribución en el cumplimiento de los objetivos y metas del Plan Estratégico Institucional (PEI), el Plan Operativo Institucional (POI) o el Plan Operativo Anual (POA).

c) Tercer nivel: Corresponde a evaluaciones de percepción de prestación de bienes y servicios realizadas por parte de las Contralorías de Servicios.


d) Cuarto nivel: comprende la contribución en el cumplimiento de los objetivos y metas de la dependencia acordados con las personas servidoras públicas que integran esta dependencia.

e) Quinto nivel: comprende los objetivos y metas acordados entre la jefatura inmediata y la persona servidora pública.

Las dependencia de Planificación acompañará y velará por la alineación entre las metas del primer y segundo nivel con las del cuarto nivel.

La evaluación emitida por la jefatura (el 20%) se realizará con base en los siguientes criterios de evaluación:

f) Competencias individuales: Corresponde a la calificación que se asigne de acuerdo a las competencias definidas para el puesto.

	Nombre de procedimiento	Página 14 de 33
	Código:	N° de Versión:

g) Auto-evaluación: Corresponde a la auto-evaluación que se brinda la persona servidora, a partir de un análisis autocrítico de su desempeño.

h) En el caso de las jefaturas: se incluirá dentro de los componentes del 20%, la calificación que efectúen las personas trabajadoras bajo su cargo con respecto a su gestión, de acuerdo con los criterios institucionales definidos.

En caso que esta evaluación no sea favorable, las personas servidoras deben justificar los motivos por los cuales le están asignando esa calificación a su jefatura.

Lineamiento 15


Evaluación de las competencias individuales: La cantidad de competencias asignadas y grados a evaluar a cada cargo varía según su clase, las funciones y el nivel de responsabilidad. Las mismas serán actualizadas por la Dirección Gestión de Capital Humano con base en el Diccionario de Competencias institucional vigente y los nuevos requerimientos que surjan del entorno institucional.

Lineamiento 16

Familias de puestos: Para efectos de aplicar los presentes lineamientos de evaluación, los puestos de las personas servidoras se agruparán en las siguientes categorías.

a) Profesionales: Personas servidoras que ocupan un perfil de puesto para el cual se requiere un grado igual o superior al bachiller universitario.

b) No profesionales: Personas servidoras que ocupan un perfil de puesto para el cual se requiere un grado igual o inferior al diplomado universitario.

	Nombre de procedimiento	Página 15 de 33
	Código:	N° de Versión:

Las personas servidoras profesionales y no profesionales pueden desempeñarse en las siguientes familias de puestos:


1. Alta dirección pública: las tareas en esta familia implican diseñar, dirigir y dirigir a las personas servidoras públicas a su cargo, para lograr el cumplimiento de las metas y objetivos estratégicos. Los trabajos típicos en esta familia incluyen personas profesionales en los cargos de dirección, gerencias, jefaturas, entre otros.

2. Investigación, análisis y asesoramiento de políticas: Las tareas de esta familia están directamente involucradas en el análisis y diseño de acciones y políticas que permitan el logro de productos clave para el cumplimiento de las metas y objetivos estratégicos. Los trabajos típicos en esta familia incluyen a los profesionales directamente vinculados en el logro de metas del primer y segundo nivel.

3. Prestación de servicios públicos: En esta categoría se incluyen las personas servidoras que brindan servicios a la ciudadanía, tales como médicos, educadores, policías, entre otros. Esta familia de puestos tiene tanto personas profesionales, como no profesionales.

4. Gerencia y Administración: En esta categoría se incluyen las personas servidoras que brindan servicios de apoyo administrativo y soporte. Esta familia de puestos tiene tanto personas profesionales, como no profesionales.

Tal como lo indica el Decreto N° 42087 del MIDEPLAN, a Dirección Gestión de Capital Humano será la encargada de clasificar los cargos de la institución en las familias de puestos definidas y los porcentajes correspondientes en cada nivel, con base en el manual de cargos y clases institucional. Por otra parte esta dirección realizará las respectivas modificaciones y actualizaciones conforme a la dinámica institucional.


	Nombre de procedimiento	Página 16 de 33
	Código:	N° de Versión:

Lineamiento 17

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

Las notas asignadas a los criterios de evaluación se multiplicarán por el factor correspondiente, según las siguientes tablas de ponderación aplicables para cada caso, lo que dará como resultado el número de puntos de cada criterio de evaluación. La nota final será la sumatoria de todos los puntos obtenidos en cada criterio evaluado.


Tablas de clasificación de puestos según familia para el AyA.

	Nombre de procedimiento	Página 17 de 33
	Código:	N° de Versión:

PONDERACION DE CRITERIOS DE EVALUACIÓN Gerentes y Subgerentes

Familia	Familia 1 - Alta dirección pública.
Cargo	Gerente, Subgerente General, Subgerencias técnicas, Gerente de Unidad Ejecutora
Dependencia	Gerencia y Subgerencia General, Subgerencias Técnicas, Unidades Ejecutoras
Metas	80%
Metas institucionales	
Primer nivel: PEN, PNDIP y PS	30%
Segundo nivel: PEI y POI	30%
Tercer nivel: Usuarios / Contralorías	5%
Metas de desempeño	
Cuarto nivel: unidad o departamento	15%
Quinto nivel: metas de desempeño individuales	0%
Jefatura	20%
Competencias individuales (o comportamiento)	10%
Autoevaluación	5%
Colaboradores	5%
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. Estas evaluaciones serán sometidas a conocimiento y aprobación ante la Junta Directiva.

	Nombre de procedimiento	Página 18 de 33
	Código:	N° de Versión:

PONDERACION DE CRITERIOS DE EVALUACIÓN Auditor y Subauditor


Familia	Familia 2 -Investigación, análisis y asesoramiento, fiscalización de políticas
Cargo	Auditor y Subauditor
Dependencia	Auditoría Interna
Metas	80%
Metas institucionales	
Primer nivel: PEN, PNDIP y PS	15%
Segundo nivel: PEI y POI, Plan Anual de Auditoria	50%
Tercer nivel: Usuarios / Contralorías	0%
Metas de desempeño	
Cuarto nivel: unidad o departamento	15%
Quinto nivel: metas de desempeño individuales	0%
Jefatura	20%
Competencias individuales (o comportamiento)	10%
Autoevaluación	5%
Colaboradores	5%
Total	100%

El Auditor y Subauditor serán evaluados por la Junta Directiva

	Nombre de procedimiento	Página 19 de 33
	Código:	N° de Versión:


**PONDERACION DE CRITERIOS DE EVALUACIÓN
Director Experto (D3)**

Familia	Familia 1 Alta dirección pública	
Cargo	Director Experto con objetivos en el primer nivel	Director Experto sin objetivos en el primer nivel
Dependencia	PAPS, Planificación, Laboratorio Nacional de Aguas, Cooperación y Asuntos Internacionales, Comunicación Institucional, Jurídica, Gestión Tarifaria, Unidades Ejecutoras, Gestión Ambiental, Investigación y Desarrollo, Programación y Control, Administración de proyectos, Optimización de Sistemas, Producción y Distribución, Servicio al Usuario, Recolección y Tratamiento, Administración de proyectos, Gestión de Asadas, Sistemas de Información, Finanzas, Capital Humano, Proveeduría, Servicios de Apoyo	
Metas	80%	80%
Metas institucionales		
Primer nivel: PEN, PNDIP y PS	15%	0%
Segundo nivel: PEI y POI	45%	60%
Tercer nivel: Usuarios / Contralorías	5%	5%
Metas de desempeño		
Cuarto nivel: unidad o	15%	15%
Quinto nivel: metas de desempeño individuales	0%	0%
Jefatura	20%	20%
Competencias individuales (o comportamiento)	10%	10%
Autoevaluación	5%	5%
Colaboradores	5%	5%
Total	100%	100%

	Nombre de procedimiento	Página 20 de 33
	Código:	N° de Versión:


PONDERACION DE CRITERIOS DE EVALUACIÓN
 Director Especialista (D2)

Familia	Familia 2 - Investigación, análisis y asesoramiento de políticas	Familia 3 - Prestación de servicios públicos:	Familia 4 - Servicios de apoyo y soporte.
Cargo	Director Especialista (D2)		
Dependencia	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), SCI, Dirección de Urbanizaciones, Contraloría de Servicios, Zonas, Operación y Mantenimiento agua potable, Operación y Mantenimiento Aguas Residuales, UEN Gestión Acueductos Rurales	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
Metas	80%	80%	80%
Metas institucionales			
Primer nivel: PEN, PNDIP y PS	10%	0%	0%
Segundo nivel: PEI y POI	30%	35%	40%
Tercer nivel: Usuarios / Contralorías	0%	5%	0%
Metas de desempeño			
Cuarto nivel: unidad o departamento	25%	25%	25%
Quinto nivel: metas de desempeño individuales	15%	15%	15%
Jefatura	20%	20%	20%
Competencias individuales (o comportamiento)	10%	10%	10%
Autoevaluación	5%	5%	5%
Colaboradores	5%	5%	5%
Total	100%	100%	100%

	Nombre de procedimiento	Página 21 de 33
	Código:	N° de Versión:


PONDERACION DE CRITERIOS DE EVALUACIÓN
Director General (D1)

Familia	Familia 2 - Investigación, análisis y asesoramiento de políticas	Familia 3 - Prestación de servicios públicos:	Familia 4 - Servicios de apoyo y soporte.
Cargo	Director General (D1)		
Dependencia	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), SCI, Dirección de Urbanizaciones, Contraloría de Servicios, Zonas, Operación y Mantenimiento agua potable, Operación y Mantenimiento Aguas Residuales, UEN Gestión Acueductos Rurales	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
Metas	80%	80%	80%
Metas institucionales			
Primer nivel: PEN, PNDIP y PS	5%	0%	0%
Segundo nivel: PEI y POI	25%	25%	30%
Tercer nivel: Usuarios / Contralorías	0%	5%	0%
Metas de desempeño			
Cuarto nivel: unidad o departamento	20%	20%	20%
Quinto nivel: metas de desempeño individuales	30%	30%	30%
Jefatura	20%	20%	20%
Competencias individuales (o comportamiento)	10%	10%	10%
Autoevaluación	5%	5%	5%
Colaboradores	5%	5%	5%
Total	100%	100%	100%

	Nombre de procedimiento	Página 22 de 33
	Código:	N° de Versión:


**PONDERACION DE CRITERIOS DE EVALUACIÓN
PUESTOS EJECUTIVOS**

Familia	Familia 2 Investigación, análisis y asesoramiento de políticas		Familia 3 Prestación de servicios públicos		Familia 4 Prestación de Gerencia y Servicios Administrativos Públicos	
Cargo	Ejecutivo General A- Ejecutivo General B- Ejecutivo Avanzado -Ejecutivo Especialista- Ejecutivo Experto (Sin personal a cargo)	Ejecutivo Experto, Ejecutivo Especialista (Con personal a cargo)	Ejecutivo General A- Ejecutivo General B- Ejecutivo Avanzado - Ejecutivo Especialista- Ejecutivo Experto (Sin personal a cargo)	Ejecutivo Experto, Ejecutivo Especialista (Con personal a cargo)	Ejecutivo General A- Ejecutivo General B- Ejecutivo Avanzado - Ejecutivo Especialista- Ejecutivo Experto (Sin personal a cargo)	Ejecutivo Experto, Ejecutivo Especialista (Con personal a cargo)
Dependencia	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), SCI, Dirección de Urbanizaciones, Contraloría de Servicios, Zonas, Operación y Mantenimiento agua potable, Operación y Mantenimiento Aguas Residuales, UEN Gestión Acueductos Rurales		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	
Metas	80%	80%	80%	80%	80%	80%
Metas institucionales						
Primer nivel: PEN, PNDIP y PS	5%	5%	0%	0%	0%	0%
Segundo nivel: PEI y PCI	10%	20%	0%	20%	0%	20%
Tercer nivel: Usuarios / Contralorías	0%	0%	5%	5%	0%	0%
Metas de desempeño						
Cuarto nivel: unidad o departamento	10%	20%	20%	20%	20%	20%
Quinto nivel: metas de desempeño individuales	55%	35%	55%	35%	60%	40%
Jefatura	20%	20%	20%	20%	20%	20%
Competencias individuales (o comportamiento)	15%	10%	15%	10%	15%	10%
Autoevaluación	5%	5%	5%	5%	5%	5%
Colaboradores	0%	5%	0%	5%	0%	5%
Total	100%	100%	100%	100%	100%	100%

	Nombre de procedimiento	Página 23 de 33
	Código:	N° de Versión:

**PONDERACION DE CRITERIOS DE EVALUACIÓN
PUESTOS TÉCNICOS Y OPERATIVOS**

Familia	Familia 3 Prestación de servicios públicos	Familia 4 Prestación de Gerencia y Servicios Administrativos Públicos
Cargo	Gestor Experto, Gestor General, Jefe Técnico, Técnico especialista, Técnico Técnico, Oficial Experto, Oficial General	Gestor Experto, Gestor General, Oficial Experto
Dependencia	UEN PYD, UEN RyT, Dirección RyT GAM, UEN Servicio al usuario, servicio al cliente, Unidades Cantonales, Gestión de Sistemas (Direcciones Regionales), Gestión de Acueductos Rurales, Dirección de Urbanizaciones, Contraloría de Servicios, Zonas, Operación y Mantenimiento agua potable, Operación y Mantenimiento Aguas Residuales, Gestión de Asadas	Capital Humano, Jurídica, Dirección de Finanzas, Tecnologías de Información, Proveeduría, Salud Ocupacional, Planificación Estratégica, Cooperación y Asuntos Internacionales, centro servicios de apoyo, Apoyo Administrativo, Igualdad y Equidad de Género, Comunicación Institucional, Administración superior, Auditoría, Presidencia Ejecutiva, Gerencia General Subgerencias Técnicas (Gestión Apoyo Operativo), SIFS, Administrativo Financiero Regiones, almacenes, Adquisiciones, Servicios de apoyo, gestión Tarifaria
Metas	80%	80%
Metas institucionales		
Primer nivel: PEN, PNDIP y PS	0%	0%
Segundo nivel: PEI y POI	0%	0%
Tercer nivel: Usuarios / Contralorías	5%	0%
Metas de desempeño		
Cuarto nivel: unidad o departamento	20%	20%
Quinto nivel: metas de desempeño individuales	55%	60%
Jefatura	20%	20%
Competencias individuales (o comportamiento)	15%	15%
Autoevaluación	5%	5%
Colaboradores	0%	0%
Total	100%	100%

	Nombre de procedimiento	Página 24 de 33
	Código:	N° de Versión:


Lineamiento 18

En cuanto a los indicadores cuantitativos se recomienda una cantidad entre uno y cuatro, referente al desempeño individual del quinto nivel; que se encuentren relacionados con las funciones sustantivas que realice la persona servidora y que tienen un mayor impacto para la institución.

Lineamiento 19

Calificación de la evaluación del desempeño. La calificación de la evaluación del desempeño se regirá mediante los siguientes valores y conceptos:

Valores y conceptos de la Evaluación del Desempeño.		
Valor	Calificación	Descripción
01 a 69	Insuficiente	<i>El rendimiento no cumplió las expectativas.</i> 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	<i>El rendimiento es aceptable.</i> 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.
80 a 89	Muy Bueno	<i>El rendimiento cumple las expectativas</i> 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.

	Nombre de procedimiento	Página 25 de 33
	Código:	N° de Versión:


90 a 99	Excelente	<p>El rendimiento es excelente, la persona servidora pública 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.</p>
Igual a 100	Sobresaliente	<p><i>El desempeño de la persona servidora pública se destaca sobre sus pares y excede las expectativas</i> de las labores encomendadas para el cargo.</p>

Fuente: Decreto del MIDEPLAN 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.

Las notas asignadas a los criterios de evaluación respectivos deberán expresarse con dos decimales. Si el tercer decimal fuera igual o superior a cinco se redondeará al número cardinal siguiente.

Las personas servidoras que obtengan en la evaluación del desempeño una calificación inferior a “Muy Bueno” (menor a 80), se expondrán a la suspensión del incentivo por concepto de anualidad. Esta suspensión se hará efectiva en el siguiente periodo al que fue evaluado. La misma se hará constar en el expediente de la persona servidora, de acuerdo con la legislación vigente.

En el caso de las personas calificadas con un desempeño de “Insuficiente” y se considere necesario fortalecer las competencias evaluadas, se les incluirá en las actividades de formación y capacitación. Esto con el objetivo de procurar la mejora continua de la persona servidora, contribuir a su desarrollo integral y por ende mejorar la calidad del servicio público.

	Nombre de procedimiento	Página 26 de 33
	Código:	N° de Versión:

IV – Herramienta tecnológica y medios virtuales.

Lineamiento 20

Herramienta tecnológica de evaluación del desempeño. La herramienta tecnológica utilizada a nivel institucional para la evaluación del desempeño es parte del Sistema Tecnológico para la Administración de Recursos Humanos (STARH).

Lineamiento 21

La comunicación de los objetivos y metas asignados se realizará a través de la herramienta tecnológica STARH siendo que en esta primera evaluación, dado los ajustes que se realizarán a la herramienta, las notificaciones se harán por correo electrónico, carta o memorando, para lo cual la jefatura que evalúa debe asegurarse que quede constancia del recibido de la persona evaluada.


Lineamiento 22

Será responsabilidad de la jefatura aplicar la evaluación de forma presencial o virtual utilizando las herramientas tecnológicas que estén autorizadas por la Dirección de Tecnologías de Información (TI).

V – Casos especiales de evaluación.

Lineamiento 23

Evaluación en casos especiales. Las personas servidoras cuyos nombramientos resulten ocasionales en virtud de emergencias o sustituciones temporales menores a un año, o que se encuentren en periodo de prueba, deberán ser evaluadas según las metas individuales que se les hayan encomendado (quinto nivel).

	Nombre de procedimiento	Página 27 de 33
	Código:	N° de Versión:

Las personas que sean nombradas sucesivamente, en periodos definidos, inclusive mayores a un año, y que hayan tenido varias jefaturas, serán evaluadas por la jefatura superior inmediata con la que hayan compartido más tiempo, o bien, por la jefatura de la dependencia a la que esté adscrita la persona servidora.

Lineamiento 24

Las personas servidoras que no sean evaluados por motivo de: incapacidad, licencia, permiso con o sin goce de salario, estudio en el exterior, medida disciplinaria, o cualquier otra circunstancia particular, por la cual estén ausentes durante el período de evaluación, deben ser reportados por sus jefaturas de forma escrita o electrónica a la Dirección Gestión de Capital Humano. Esto con el fin de documentar y justificar la razón por la cual la persona servidora no fue evaluada en el periodo respectivo.


VI - Disposiciones recursivas contra las evaluaciones finales, apelaciones, sanciones por incumplimeto, causas legales de justificación de incumplimiento de objetivos y metas.

Lineamiento 25

Conforme lo señalado en el artículo #18 del Decreto MP- 42087, en caso de que la persona servidora se niegue a aceptar el resultado obtenido en la evaluación, deberá consignarlo en la herramienta tecnológica y justificar los motivos por los cuales no acepta dicho resultado.

Lineamiento 26

La persona servidora que no esté satisfecha con la calificación obtenida, en la evaluación del desempeño, podrá presentar el Recurso de Revocatoria ante la jefatura que realizó la evaluación en la herramienta tecnológica utilizada, dentro del plazo legal e improrrogable de tres días hábiles (Artículos N° 343, 346.1 de la Ley General de la Administración

	Nombre de procedimiento	Página 28 de 33
	Código:	N° de Versión:

Pública). Para estos casos la jefatura debe resolverlo de manera inmediata con la persona servidora.

Si el Recurso de Revocatoria resulta infructuoso ante la jefatura, tanto la persona evaluada como la jefatura que evaluó podrán elevar el caso por escrito ante la Dirección Gestión de Capital Humano, para el análisis del caso ante la Comisión Conciliadora.

La Comisión Conciliadora estará conformada por: Un Representante de la Dirección Gestión de Capital Humano (quien lo coordinará), un Representante de la Gerencia General, un Representante de la Dirección Jurídica y también se deben presentar: el jefe evaluador y la persona servidora evaluada, donde ambos pueden hacerse acompañar por su representante sindical y/o su representante legal, si alguno lo considera necesario. En este proceso las Partes involucradas deben presentar pruebas de lo alegado.


La Comisión convocará a las Partes involucradas a una audiencia de conciliación, con el fin de resolver las diferencias existentes, de lo cual elaborará un “acta de conciliación” la cual será consignada en el expediente de cada persona servidora evaluada.

Lineamiento 27

En aquellos casos en que no se logre un acuerdo satisfactorio entre las Partes, la Comisión Conciliadora elevará un Informe Técnico a la Dirección Jurídica para que sea conocido en Apelación en Alzada ante la Gerencia General.

Lineamiento 28

Si la persona servidora se niega a ser evaluada, la Jefatura evaluadora debe reportarlo a la Dirección Gestión de Capital Humano, la cual una vez documentado en el expediente de la persona servidora evaluada, el caso se trasladará a la Gerencia General para el debido proceso, conforme a la legislación vigente.

	Nombre de procedimiento	Página 29 de 33
	Código:	N° de Versión:

VII - Evaluación de la Junta Directiva.

Lineamiento 29

Con base en la Directriz N° 039 – MP Se debe realizar evaluación del desempeño de la Junta Directiva al menos una vez al año, valorando los resultados de la gestión de la institución, en relación con el cumplimiento de su misión, de las competencias establecidas y el Plan Estratégico Institucional. Cada aspecto evaluado deberá contar con indicadores específicos, medibles, alcanzables, relevantes y con plazos definidos. Estos indicadores deberán valorar la eficiencia, eficacia, y calidad (considerando principalmente la opinión de los clientes) y economía.


Lineamiento 30

Evaluación Preliminar. Se deberá realizar un diagnóstico previo o evaluación preliminar que determine el estado actual de la gestión de la Junta Directiva, el resultado de esta primera evaluación deberá ser remitido al Consejo de Gobierno con las observaciones y propuestas de mejora que se llevarán a cabo para dar cumplimiento a las obligaciones consignadas en la Directriz N039, el instrumento de evaluación será definido a lo interno de la Junta Directiva dejando constancia de las valoraciones realizadas y la justificación de los indicadores elegidos.


Lineamiento 31

Temas por evaluar. Tanto la evaluación preliminar como las evaluaciones anuales de la Junta Directiva deberán valorar, al menos, los siguientes temas:

a. Composición de la Junta Directiva u órgano de dirección en cuanto a su tamaño e integración, indicando sobre sus miembros sus méritos y atestados; el proceso y requisitos para su selección; los cargos directivos desempeñados en otras empresas; si son considerados como miembros independientes por parte de la Junta Directiva u órgano de dirección, y cualquier otro aspecto relevante de su estructura.

	Nombre de procedimiento	Página 30 de 33
	Código:	N° de Versión:

- b. Cumplimiento del objetivo de la Junta Directiva u órgano de dirección en cuanto a la dirección estratégica de la empresa o institución (gestión de la Junta Directiva y órgano de dirección).
- c. Responsabilidades de la Junta Directiva u órgano de dirección, de los directores y de la presidencia de la Junta Directiva u órgano de dirección, de acuerdo con lo establecido en la directriz 099-MP, "Revisión de las funciones de órganos de dirección y fortalecimiento de su rol estratégico en las empresas propiedad del estado e instituciones autónomas", del 19 de febrero de 2018.
- d. Efectividad en la toma de decisiones y supervisión de procesos y/o sistemas estratégicos.
- e. Procedimientos de la Junta Directiva u órgano de dirección.
- f. Puntualidad en la entrega de información y reportería.
- g. Pertinencia de los temas foco de las discusiones.
- h. Funcionamiento del foro de discusión en relación con el liderazgo ejercido por el Presidente, los aportes de sus miembros y la discusión informada y responsable de los temas (gestión individual de los directores y gestión del Presidente de la Junta Directiva u órgano de dirección).
- i. Efectividad de la coordinación e interacción de la Junta Directiva u órgano de dirección con la alta gerencia y demás participantes de la empresa, considerando la ejecución de los acuerdos, la transparencia y la interacción con los demás miembros de la empresa o institución.
- j. Eficiencia, eficacia, calidad y economía en relación con la gestión de la empresa o institución. La evaluación de estos aspectos se medirá en relación con el cumplimiento de los objetivos estratégicos y las metas financieras de la institución.
- k. Identificación de las regulaciones relativas al Gobierno Corporativo aplicables a cada entidad, y la valoración sobre su nivel de cumplimiento.
- l. Capacitación e inducción de los directores, en cumplimiento del artículo 5, párrafo 13 de la Directriz N° 099-MP "Directriz general para la revisión de las funciones de órganos de

	Nombre de procedimiento	Página 31 de 33
	Código:	N° de Versión:

dirección y fortalecimiento de su rol estratégico en las empresas propiedad del Estado e instituciones autónomas" del 19 de febrero de 2018.

m. Calidad y transparencia de la información recibida para la toma de decisiones.

n. Manejo de la información confidencial.

o. Desempeño y comunicación de los Comités.

p. Cada empresa o institución podrá incluir cualquier otro aspecto que considere relevante para la valoración de su gestión.

Lineamiento 32


Informe sobre las evaluaciones de la Junta Directiva. Se designará un espacio de discusión para el análisis de los resultados de la evaluación de desempeño, la valoración del instrumento aplicado y las propuestas de mejora sobre las debilidades encontradas. En el mes de marzo de cada año, se deberá informar al Consejo de Gobierno, sobre los resultados, en términos generales, de la evaluación del año anterior, para la valoración de los resultados. Con el envío de esta información, podrá remitir sus consideraciones y propuestas de mejora para su validación por parte del Consejo de Gobierno.

Se deberá incorporar un resumen de las oportunidades de mejora en la gestión de la Junta Directiva y las acciones planteadas para conseguirlas al informe público anual de labores de la Institución.

6. Control de Cambios

N° Versión	Apartado del Cambio	Cambio Realizado	Fecha aprobación de cambio <small>(Uso exclusivo Oficina Gestión de la Calidad)</small>

Este documento impreso es una copia no controlada se debe confirmar la última vigencia para su uso en el sitio de Intranet

	Nombre de procedimiento	Página 32 de 33
	Código:	N° de Versión:

7. Anexos

8. Glosario de términos

a) Anualidad: Incentivo económico concedido a las personas servidoras públicas, que reciben su compensación en la modalidad de salario compuesto (salario base más pluses), como reconocimiento por su desempeño en el sector público que se asigna de forma anual en aquellos casos en que se obtenga una calificación mínima de "muy bueno" o su equivalente numérico en la evaluación del desempeño y a título de monto nominal fijo para cada escala salarial.


b) Competencia: Es una capacidad, susceptible de ser medida, necesaria para desempeñar un trabajo de manera eficaz, es decir, para alcanzar las metas y objetivos deseados por la organización. El análisis de competencias tiene por objeto identificar los conocimientos, las destrezas, las habilidades y los comportamientos que las personas servidoras públicas han de poner en práctica para que las dependencias públicas obtengan sus resultados.

c) Estímulos a la productividad: Incentivos no monetarios que recibirán las personas servidoras públicas que obtengan calificaciones iguales o superiores a "Muy Bueno".

d) Evaluación del Desempeño: Valoración del ejercicio de las labores, actividades o productos asignadas a las personas servidoras, mediante un conjunto de normas, técnicas, métodos, protocolos y procedimientos homogeneizados, estandarizados, justos, transparentes, imparciales y libres de arbitrariedad que sistemáticamente se orientan a valorar y mejorar los atributos, comportamientos y resultados de las personas servidoras públicas, bajo parámetros objetivos acordes con las funciones, las responsabilidades y los perfiles del puesto.

e) Indicador de desempeño: Es una medida que brinda información cuantitativa o cualitativa del cumplimiento de las metas y objetivos establecidos para la persona servidora pública, que se utiliza para demostrar el cambio dado con respecto a una situación de partida. Los indicadores de desempeño serán específicos, medibles, asequibles, pertinentes y limitados en el tiempo, siempre definidos conforme criterios técnicos y objetivos.

f) Jefatura: Aquella que se encuentra identificada y definida dentro del organismo y respaldada por leyes, reglamentos o resoluciones que determinen claramente el ámbito de acción y otorguen la autoridad correspondiente para su ejercicio.

	Nombre de procedimiento	Página 33 de 33
	Código:	N° de Versión:

g) Meta de desempeño: Es el resultado que se espera obtener por parte de la persona servidora pública con el fin de alcanzar los propósitos de la dependencia y la institución en un período determinado.

h) Objetivo de desempeño: Se define como el fin o propósito que pretende alcanzar la persona servidora pública para coadyuvar en el cumplimiento de los fines institucionales y que será objeto de análisis en la evaluación del desempeño.

i) Persona servidora pública: Toda persona que presta sus servicios en los órganos y en los entes de la Administración Pública central y descentralizada, a nombre y por cuenta de esta y como parte de su organización, en virtud de un acto de investidura y con entera independencia del carácter imperativo, representativo, remunerado, permanente o público de la actividad respectiva. Los términos funcionario, trabajador, servidor y empleado público serán equivalentes para los efectos de este lineamiento

j) Resultados: Se refiere a los productos, efectos e impactos que se generan en la sociedad, a partir del desempeño de las personas servidoras públicas en cumplimiento de los objetivos institucionales, aumentando la generación de valor público.

k) Sistema informático de evaluación del desempeño: Se refiere a la herramienta tecnológica que utilizará la institución para la planificación, análisis, seguimiento y evaluación del desempeño de las personas servidoras públicas.