

# NORMA TÉCNICA DEL SUBSISTEMA DE EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO

*Acuerdo Ministerial Nro. MDT-2018-0041*

# MARCO LEGAL

**Art. 76.-** “... se fundamentará en indicadores cuantitativos y cualitativos de gestión, encaminados a impulsar la consecución de los fines y propósitos institucionales, el desarrollo de los servicios públicos y el mejoramiento continuo de la calidad del servicio público ...”

**Art. 76.-**

**Capítulo VI Del Subsistema de Evaluación del Desempeño Artículos del 76 al 80**

**LOSEP**

**Art. 52**

**Art. 52** “Las Unidades de Administración del Talento Humano, ejercerán las siguientes atribuciones y responsabilidades: ... j) Realizar la evaluación del desempeño una vez al año, considerando la naturaleza institucional y el servicio que prestan las servidoras y servidores a los usuarios externos e internos ...”

## REGLAMENTO LOSEP

**Capítulo VII Del Subsistema de Evaluación del Desempeño Artículos del 215 al 227**

**Art. 216**

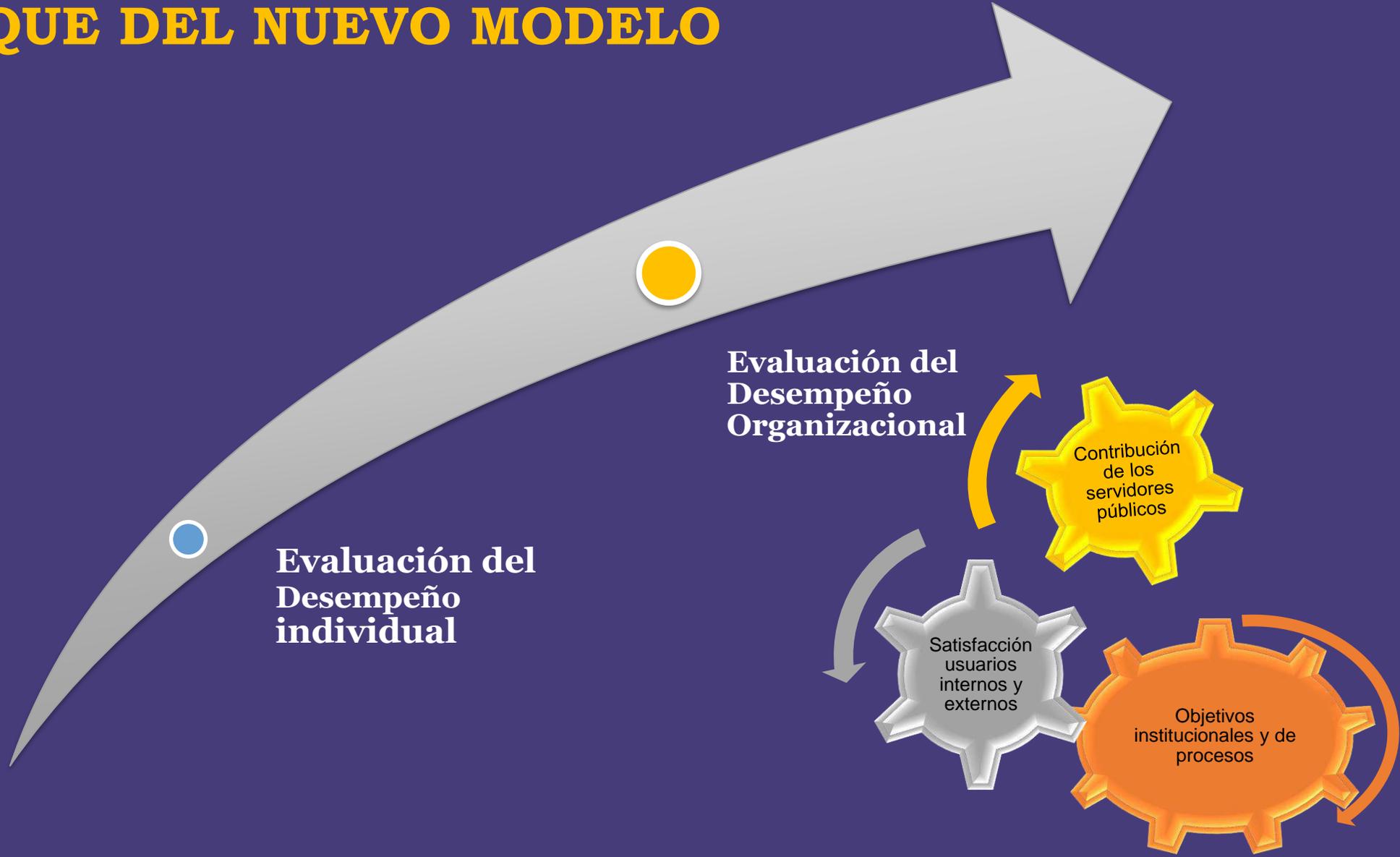
**Art. 219**

**Art. 216 Objetivo específico.-** La evaluación del desempeño programada y por resultados tiene como objetivo medir y estimular la gestión de la entidad, de procesos internos y de servidores, mediante la fijación de objetivos, metas e indicadores cuantitativos y cualitativos fundamentados en una cultura organizacional gerencial basada en la observación y consecución de los resultados esperados ....

**Art. 219.-** “... Los resultados esperados se evaluarán a través del conjunto de las siguientes perspectivas o variables de medición, en forma integral y complementaria:

- a) Perspectiva institucional (medición de los objetivos y metas estratégicas)
- b) Perspectiva del usuario externo (percepción de los usuarios externos)
- c) Perspectiva de los procesos internos (productos y servicios de cada unidad organizacional) ...
- d) Perspectiva del talento humano (calidad y resultados del liderazgo, uso eficaz del tiempo) ...”

# ENFOQUE DEL NUEVO MODELO



**Evaluación del  
Desempeño  
individual**

**Evaluación del  
Desempeño  
Organizacional**

Contribución  
de los  
servidores  
públicos

Satisfacción  
usuarios  
internos y  
externos

Objetivos  
institucionales y de  
procesos

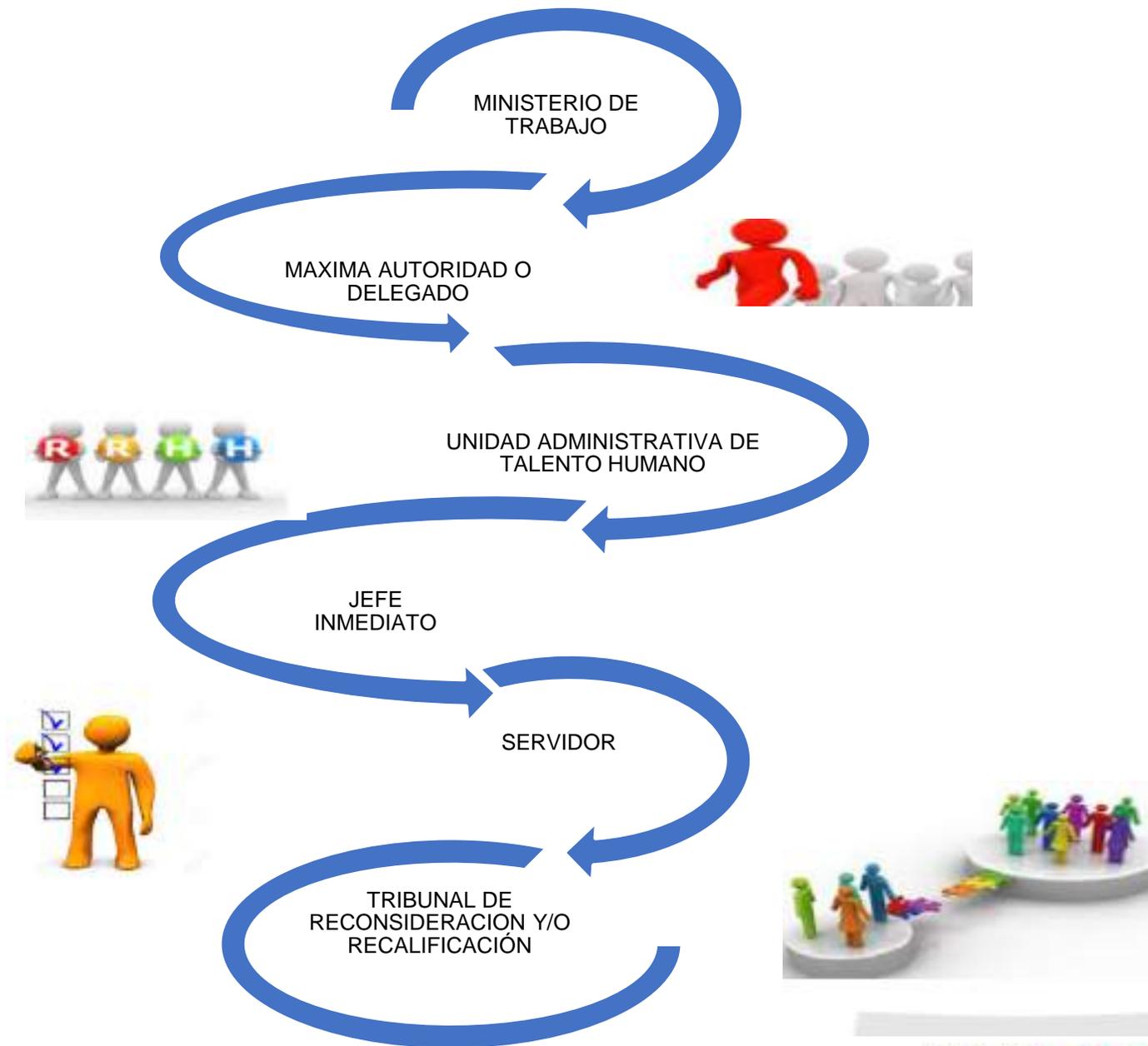
## OBJETO

Medir y estimular la gestión de la entidad, de los procesos internos y sus servidores mediante la fijación de objetivos, metas e indicadores cuantitativos y cualitativos de gestión encaminados a impulsar la consecución de los fines y propósitos institucionales, el desarrollo de los servidores públicos y el mejoramiento continuo de la calidad del servicio público.

## AMBITO DE APLICACIÓN

Todas las Instituciones del Estado determinadas en el artículo 3 de la Ley Orgánica del Servicio Público- LOSEP.

# ÓRGANOS RESPONSABLES DEL SUBSISTEMA DE EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO





Metas anuales por producto o servicio de cada unidad o proceso interno establecidas en la planificación institucional

Portafolio de productos y servicios actualizado, derivado del estatuto orgánico legalmente expedido y planificación institucional aprobada.

Manual de puestos o perfiles provisionales legalmente aprobados

**REQUISITOS  
PREVIOS**

## SOCIALIZACION



Socializar a los actores del proceso de evaluación sobre la aplicación de la metodología de los factores establecidos en los artículos de la presente Norma previo a la efectiva evaluación de los mismo

Asesorar a los responsables de las unidades o procesos internos sobre la aplicación de la metodología de evaluación del desempeño;

# FACTORES DE EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO



# 1. Indicadores de gestión operativa de cada unidad o proceso interno

Mide el desempeño desde la perspectiva institucional reflejado en el cumplimiento de objetivos y metas de cada unidad o proceso interno dentro del año sujeto a evaluación.

Ministerio del Trabajo		METAS POR UNIDAD				Fecha:	25-8-17
						Versión:	01
						Página:	1 de 1
						Código:	34-02-02-01-01-01
INSTITUCIÓN:		Nombre de la institución					
UNIDAD/PROCESO:		Nombre de la unidad					
FECHA DE DEFINICIÓN DE METAS:		Semana					
FECHA DE EVALUACIÓN:		Trimestre					
#	PRODUCTOS/SERVICIOS	INDICADOR	META PROYECTADA	META CUMPLIDA	PORCENTAJE DE CUMPLIMIENTO	OBSERVACIONES	
1	UNIDAD PRODUCTIVA	ASIGNACIÓN	1	0			
2	UNIDAD PRODUCTIVA	ASIGNACIÓN	1	0			
3	UNIDAD PRODUCTIVA	ASIGNACIÓN	1	0			
4	UNIDAD PRODUCTIVA	ASIGNACIÓN	1	0			
5	UNIDAD PRODUCTIVA	ASIGNACIÓN	1	0			
6	UNIDAD PRODUCTIVA	ASIGNACIÓN	1	0			
7	UNIDAD PRODUCTIVA	ASIGNACIÓN	1	0			
8	UNIDAD PRODUCTIVA	ASIGNACIÓN	1	0			
9	UNIDAD PRODUCTIVA	ASIGNACIÓN	1	0			
10	UNIDAD PRODUCTIVA	ASIGNACIÓN	1	0			
NIVEL DE CUMPLIMIENTO DE METAS POR UNIDAD							



LA UATH deberá insumirse del nivel de cumplimiento de indicadores de logros y metas de cada unidad o proceso interno estructurado por las unidades institucionales de planificación.

## 2. Niveles de eficiencia del desempeño individual

50%

EVALUACIÓN DE LA CALIDAD Y OPORTUNIDAD DE LOS PRODUCTOS ENTREGADOS

EXELENTE ANTES DEL TIEMPO PREVISTO  
BUENA EN EL TIEMPO PREVISTO  
MALA DESPUES DEL TIEMPO PREVISTO



30%

CONOCIMIENTOS ESPECÍFICOS

BUENO (B) REGULAR (R) INSUFICIENTE (I)

10%

COMPETENCIAS TÉCNICAS

DESARROLLA (D)  
MEDIANAMENTE DESARROLLA (MD)  
NO DESARROLLA (ND)

COMPETENCIAS CONDUCTUALES

SIEMPRE (S) FRECUENTE (F) NUNCA (N)

10%

Calidad y Oportunidad  
- Evalúa la eficiencia y eficacia de los productos y servicios entregados por el servidor

Conocimiento demostrado y competencias

- Conocimientos
- Competencias técnicas
- Competencias conductuales





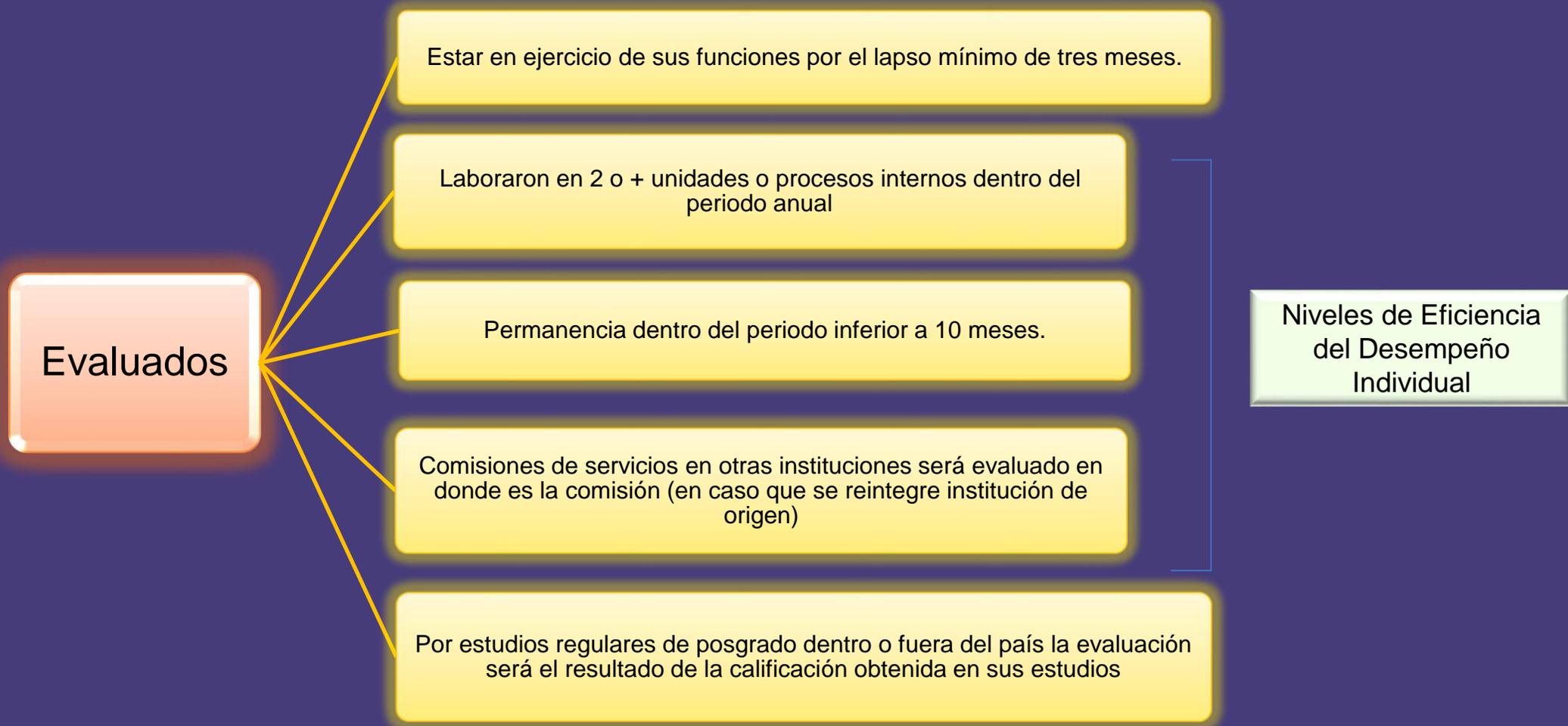
Evaluador

Elabora y da a conocer los compromisos y actividades individuales a través del Formato de Asignación de Responsabilidades

Mantener un registro de evidencia de las responsabilidades individuales

Asignación de responsabilidades podrá ser modificada en función de la planificación o redistribución (notificado por escrito)

Renuncia o remoción deberá llevar a cabo la evaluación del desempeño / el profesional de mayor responsabilidad (rol del puesto) y tiempo de servicio.



### 3. Niveles de satisfacción de usuarios externos

- ✓ Mediante encuesta de satisfacción sobre la calidad de productos y/o servicios recibidos
- ✓ Encuestas llevadas a cabo durante el período de evaluación (encuestas mensuales)

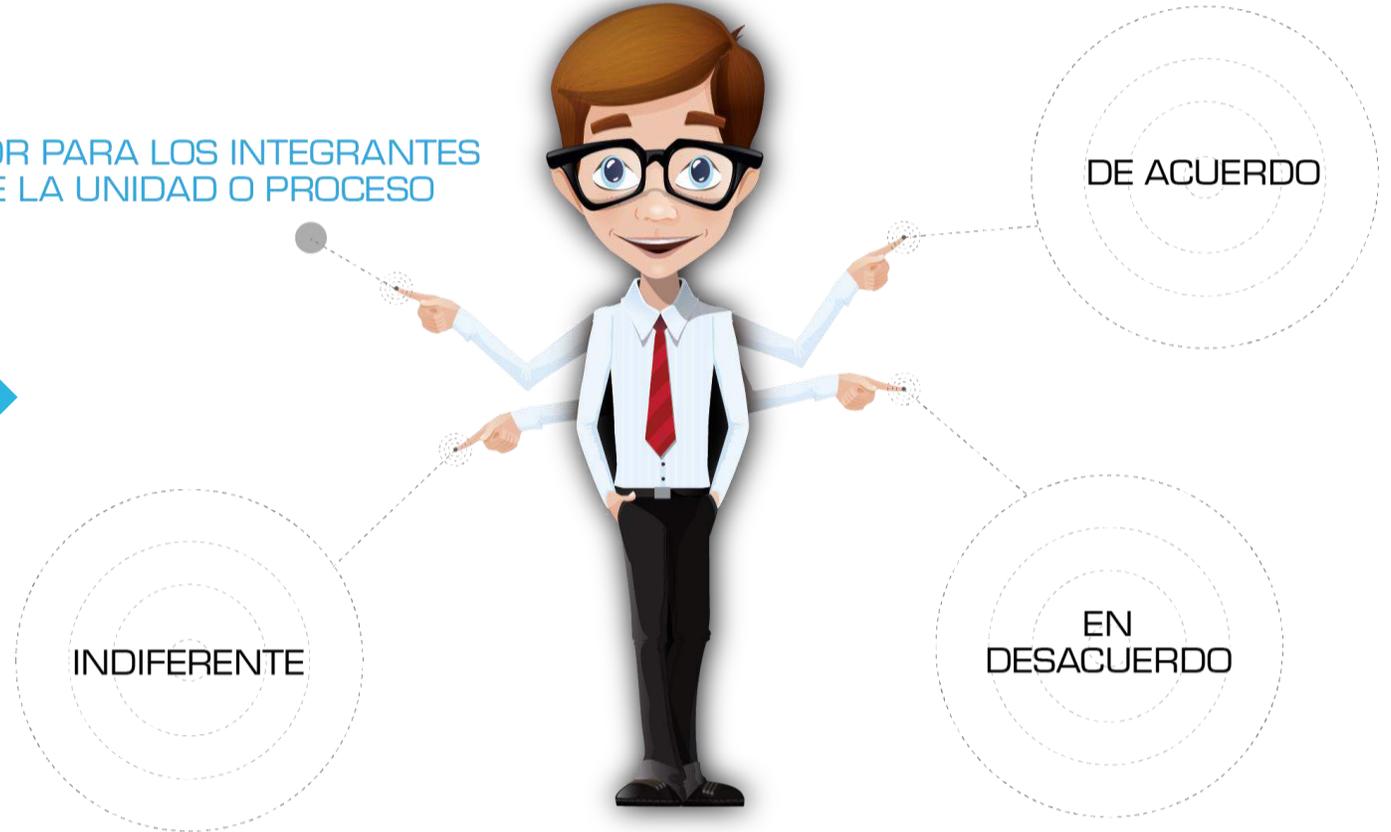


# 4. Niveles de satisfacción de usuarios internos

Percepción de los productos y servicios recibidos de la unidad o proceso interno.



VALOR PARA LOS INTEGRANTES DE LA UNIDAD O PROCESO

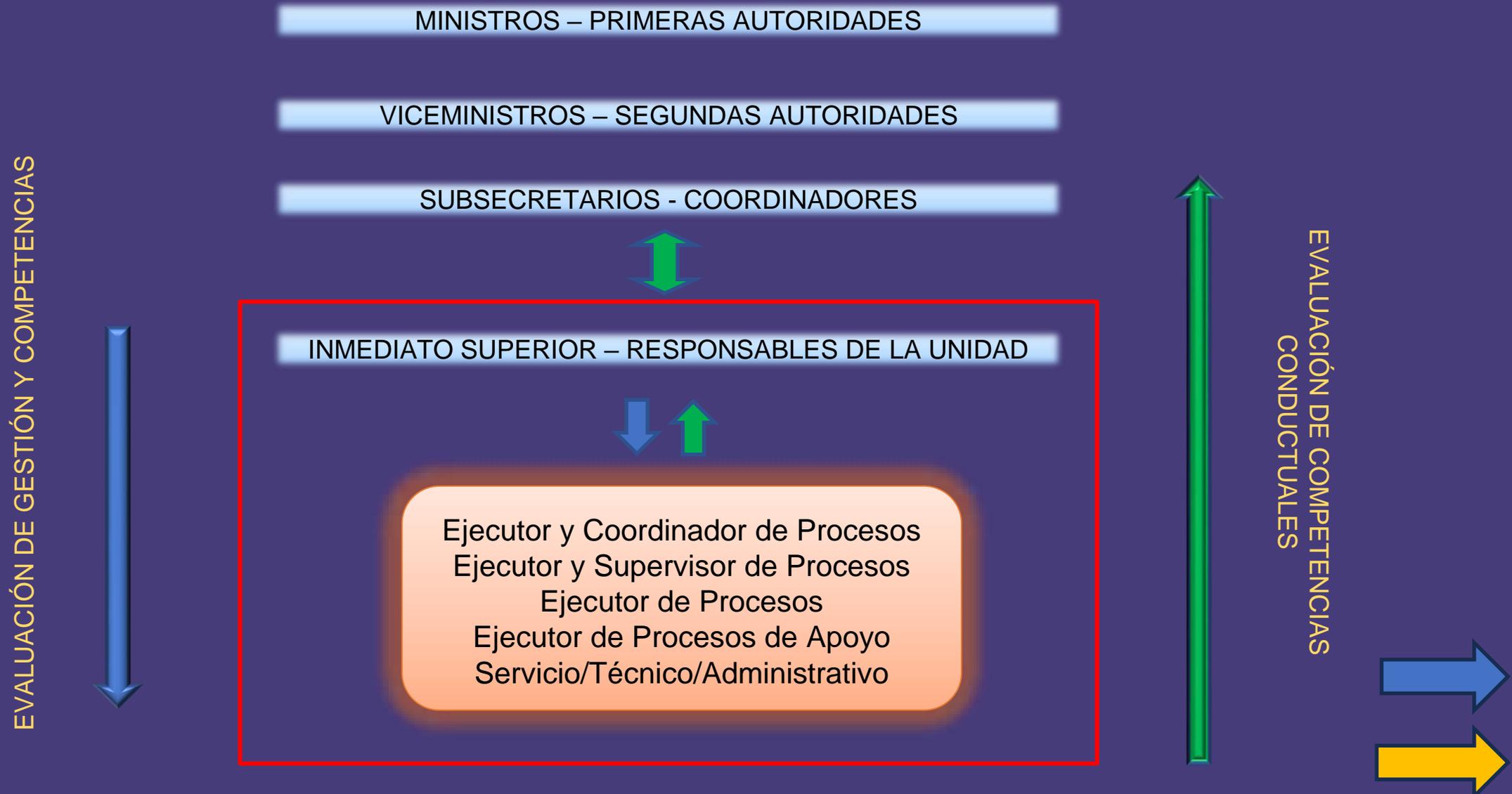


## 5. Cumplimiento de normas internas

Reducción del puntaje de evaluación



## Evaluación de la percepción del nivel jerárquico superior



# SITUACIÓN PROPUESTA EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO

## FACTOR PROPUESTO

- 35 % Indicadores de gestión estratégica
- 30 % Monitoreo y control de la eficiencia en el desempeño
- 15% Nivel de satisfacción usuarios internos (por proceso)
- 0% (Evaluación gerencial al nivel Jerárquico)
- 20 % Nivel de satisfacción de usuarios externos (encuesta de satisfacción)



## ESCALA PROPUESTA

- 95,0% - 100% EXCELENTE
- 90,0% - 94.9% MUY BUENO
- 80.0% - 89.9% SATISFACTORIO
- 70.0% - 79.9% REGULAR
- Inferior a 69.9% INSUFICIENTE

## Cumplimiento de normas internas (reducción)

- Amonestación verbal ————— 0,5%
- Amonestación escrita ————— 1%
- Sanción pecuniaria administrativa ————— 6%
- Suspensión temporal ————— 8%

# EVALUACION FINAL

Ministerio del Trabajo		RESULTADOS EVALUACIÓN INDIVIDUAL	
		Fecha:	24/11/2018
		Versión:	
		Página:	1 de 1
		Código:	
INSTITUCIÓN:	MINISTERIO DEL TRABAJO	UNIDAD/PROCESO:	DIRECCION DE POLITICAS Y NORMAS DEL SERVICIO PUBLICO
APellidos y Nombres:	LOZADA MOLAS VERONICA ALEXANDRA	PUESTO INSTITUCIONAL:	ANALISTA DE POLITICAS Y NORMAS DEL SERVICIO PUBLICO
NÚMERO DE CÉDULA:	012345678-0	GRUPO OCUPACIONAL:	SP7
		BOL DEL PUESTO:	EJECUCIÓN DE PROCESOS
1. INDICADORES DE GESTIÓN ESTRATÉGICA (EVALUACIÓN DE LA UNIDAD O PROCESO REFERIDO)			40%
SUBTOTAL (Ingresar información)			90,30%
2. NIVELES DE EFICIENCIA DEL DESEMPEÑO INDIVIDUAL			30%
CALIDAD Y OPORTUNIDAD DE LOS PRODUCTOS/SERVICIOS ENTREGADOS (Resultado automático)			28,75%
CONOCIMIENTOS ESPECÍFICOS (Resultado automático)			24,38%
COMPETENCIAS TÉCNICAS (Resultado automático)			30,00%
COMPETENCIAS CONDUCTUALES (Resultado automático)			5,57%
TOTAL (Resultado automático)			28,94%
3. NIVEL DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS EXTERNOS			10%
TOTAL (Ingresar información)			13,30%
4. NIVEL DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS INTERNOS			15%
TOTAL (Ingresar información)			17,00%
5. CUMPLIMIENTO DE NORMAS INTERNAS			
SANCIONES ADMINISTRATIVAS ( ) (Detalle las sanciones impuestas durante el periodo de evaluación) Lista desplegable			%
Amonestación verbal			0,0%
Amonestación escrita			1,0%
Sanción pecuniaria administrativa			0,0%
Suspensión temporal			0,0%
TOTAL (Resultado automático)			0,0%
RESULTADOS TOTAL DE LA EVALUACIÓN (Resultados automáticos)			
	FACTORES	EVALUACIÓN CUANTITATIVA	EVALUACIÓN CUALITATIVA
1.-	INDICADORES DE GESTIÓN ESTRATÉGICA	39,52%	SATISFACTORIO
2.-	NIVEL DE EFICIENCIA DEL DESEMPEÑO INDIVIDUAL	28,94%	
3.-	NIVEL DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS EXTERNOS	13,30%	
4.-	NIVEL DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS INTERNOS	17,00%	
5.-	SANCIONES ADMINISTRATIVAS	0,00%	
TOTAL (Resultado automático)		90,76%	
_____ Firma de la UATH (Institucional)			
Nombre: No. Cédula:			

Página 1



# Notificación de resultados, reconsideración y/o recalificación

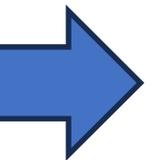


## Del Informe Consolidado

**Del informe de resultados para casos particulares.-** En caso de que la calificación de la evaluación del desempeño sea de regular o insuficiente, la UATH institucional deberá emitir un informe a la máxima autoridad o su delegado detallando los servidores que han obtenido estas calificaciones a fin de que se proceda con el trámite correspondiente

Para llevar a cabo las evaluaciones deben utilizarán el mismo formato de evaluación que el de periodo de prueba y las metas serán fijadas por el evaluador en los tres primeros días hábiles del periodo a evaluar.

**la remisión del informe consolidado de resultados al Ministerio del Trabajo.-** Las UATH institucionales sujetas al ámbito de esta Norma Técnica, remitirán al Ministerio del Trabajo hasta el 15 de marzo de cada periodo

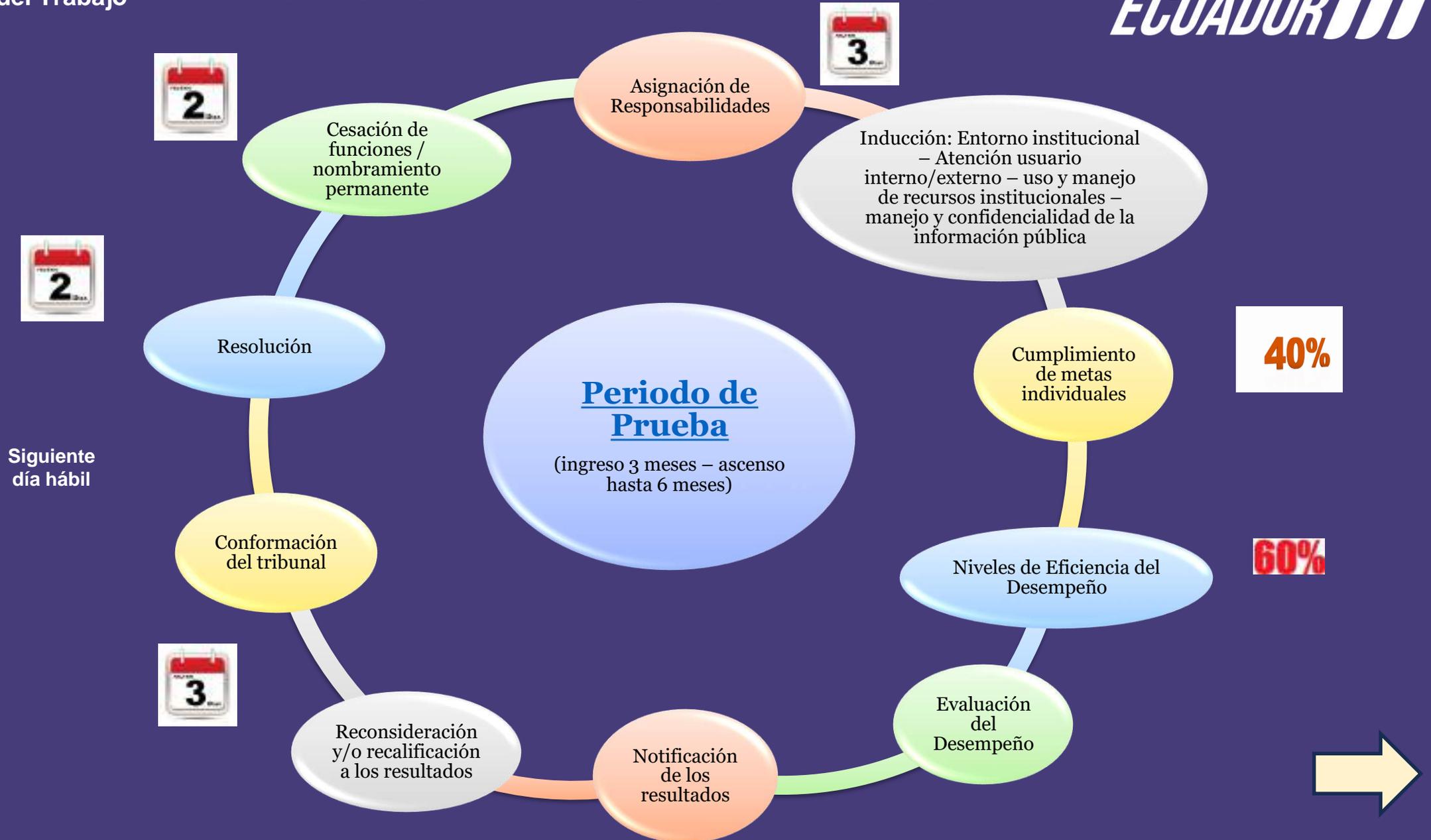


## PLANES DE MEJORAMIENTO

**Art. 29** Las UATH institucionales, sobre la base del informe consolidado de resultados de la evaluación del desempeño elaborarán el plan de mejoramiento del desempeño institucional, desde las perspectivas de la gestión de las unidades o procesos y el desarrollo de competencias de los servidores en concordancia con los demás subsistemas del talento humano.

**Art. 30.- De los indicadores de gestión operativa de las unidades o procesos.-** La UATH institucional en coordinación con los responsables de cada unidad o proceso interno y las unidades de planificación, evaluarán su impacto de gestión determinando brechas entre los indicadores planificados y los efectivamente logrados, identificando en cada caso incidentes críticos y factores claves de éxito que permitieron o no su cumplimiento

# EVALUACION PERIODO DE PRUEBA



## CRONOGRAMA

N	ACTIVIDAD	DETALLE
1	Elaborar el plan anual de Evaluación del desempeño y el cronograma de actividades	Durante el mes de enero de cada año
2	Informar a los responsables de las unidades o procesos internos el proceso de evaluación de desempeño	Hasta el 10 de enero del periodo sujeto a evaluación
3	Establecer los indicadores de gestión operativa de cada unidad o proceso interno	Hasta el 31 de enero de cada año
4	Elaborar y dar a conocer el Formato de Asignación de Responsabilidades	Hasta el 31 de enero de cada año
5	Evaluar los niveles de eficiencia del desempeño individual previo una fase inductiva de su metodología	Hasta el 31 de diciembre de cada año sujeto a evaluación
6	Evaluar los niveles de satisfacción de usuarios externos, previo una fase inductiva de su metodología	Hasta el 15 de diciembre de cada año sujeto a evaluación
7	Evaluar los niveles de satisfacción de usuarios internos, previo una fase inductiva de su metodología	Hasta el 15 de diciembre de cada año sujeto a evaluación
8	Evaluar el cumplimiento de normas internas, previo una fase inductiva de su metodología	Hasta el 31 de diciembre de cada año sujeto a evaluación
9	Evaluar la percepción del nivel jerárquico superior, previo una fase inductiva de su metodología	Hasta el 31 de diciembre de cada año sujeto a evaluación

## CRONOGRAMA

No.	ACTIVIDAD	DETALLE
10	Resultados de evaluación los indicadores de gestión estratégica de cada unidad o proceso interno del año anterior	Hasta el 10 de enero del año siguiente al periodo sujeto a evaluación.
11	Consolidar los resultados de evaluación del desempeño del año anterior	Durante el mes de enero de cada año.
12	Notificar los resultados de la evaluación a las y los servidores evaluados	Hasta el 10 de febrero del siguiente año, previo conocimiento de la máxima autoridad o su delegado,
13	Presentar la solicitud escrita y fundamentada de recalificación y/o reconsideración	En un plazo de cinco (5) días contados a partir de la notificación del resultado de la calificación.
14	Conformar el o los tribunales de recalificación y/o reconsideración	Hasta el siguiente día hábil.
15	Analizar, resolver las solicitudes de recalificación y/o reconsideración y notificar sus resultados	Plazo máximo de ocho (8) días en total desde su conocimiento
16	Remitir informe consolidado de resultados de la evaluación del desempeño al MDT	Hasta el 15 de marzo del siguiente año al periodo de evaluación



*EL NUEVO*  
**ECUADOR** 

Ministerio del Trabajo