

Caja 1
Carpetas
Prestada

Andrés Jujón Hdz

Nº	Objetivos Institucionales	Compromisos gerenciales	Indicador	Fecha inicio- fin definitiva	Actividades	Peso ponderado	Avance				% Cumplimiento año	Resultado	Evidencias		
							% cumplimiento programa a 1er semestre	% cumplimiento de Indicador 1er Semestre	Observaciones del avance y oportunidad de mejora	% cumplimiento programa a 2º semestre			% Cumplimiento de Indicador 2º Semestre	Descripción	Ubicación
1	Valor a agregar en el proceso del Servicio Público de Empleo	Desarrollar unidades de servicio en el área de Atención al Cliente	8 en Centros operacionales	01/03/2018 - 31/12/2018	Definición de procesos de atención al cliente para el área de Atención al Cliente Desarrollar unidades de servicio en el área de Atención al Cliente	40%	60%	70%	11) La observación indica que se cumple con el avance del programa de la gestión de la atención al cliente. Se está realizando el proceso de atención al cliente en el área de Atención al Cliente y se han desarrollado las actividades programadas para el primer semestre.	70%	30%	11) Fotos de las unidades de servicio del área de Atención al Cliente. 2) Listado de unidades de servicio en el área de Atención al Cliente. 3) Fotografías de unidades de servicio en el área de Atención al Cliente. 4) Fotografías de unidades de servicio en el área de Atención al Cliente.	11) Fotos de las unidades de servicio del área de Atención al Cliente. 2) Listado de unidades de servicio en el área de Atención al Cliente. 3) Fotografías de unidades de servicio en el área de Atención al Cliente.		
2	Fortalecer la gestión operativa y el trabajo operativo	Implementación de directivos de Gestión Operativa	1 en el área de OIT	01/01/2018 - 31/12/2018	Implementación en el área de OIT de unidades de servicio operativo Definición de unidades de servicio operativo en el área de OIT	30%	60%	50%	11) Cuando se elabora la planificación de la gestión operativa se debe tener en cuenta la atención al cliente y la satisfacción del cliente. 12) Cuando se elabora la planificación de la gestión operativa se debe tener en cuenta la atención al cliente y la satisfacción del cliente. 13) Cuando se elabora la planificación de la gestión operativa se debe tener en cuenta la atención al cliente y la satisfacción del cliente.	60%	10%	11) Fotos de las unidades de servicio del área de OIT. 2) Listado de unidades de servicio operativo en el área de OIT. 3) Fotografías de unidades de servicio operativo en el área de OIT.	11) Fotos de las unidades de servicio del área de OIT. 2) Listado de unidades de servicio operativo en el área de OIT. 3) Fotografías de unidades de servicio operativo en el área de OIT.		
3	Transparencia en la operación y el trabajo operativo	Desarrollar unidades de servicio en el área de Atención al Cliente	1 en el área de OIT	01/01/2018 - 31/12/2018	Definición de procesos de atención al cliente para el área de Atención al Cliente Desarrollar unidades de servicio en el área de Atención al Cliente	30%	50%	50%	11) Se elaboró el plan de atención al cliente para el área de Atención al Cliente y se han desarrollado las actividades programadas para el primer semestre. 12) Se elaboró el plan de atención al cliente para el área de Atención al Cliente y se han desarrollado las actividades programadas para el primer semestre.	60%	20%	11) Fotos de las unidades de servicio del área de OIT. 2) Listado de unidades de servicio operativo en el área de OIT. 3) Fotografías de unidades de servicio operativo en el área de OIT.	11) Fotos de las unidades de servicio del área de OIT. 2) Listado de unidades de servicio operativo en el área de OIT. 3) Fotografías de unidades de servicio operativo en el área de OIT.		
4															
5															
6															
Total						100%						70%			

Concentración para el desempeño sobresaliente (5% adicional, Describir los compromisos gerenciales adicionales)

FECHA: 30/07/2018
VICENCIA: 30/07/2018

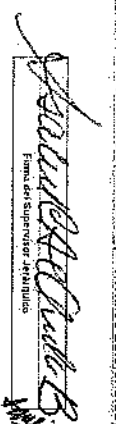
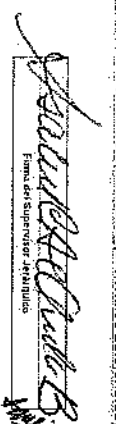
Andrés Jujón Hdz
Firma del Supervisor de Proyecto

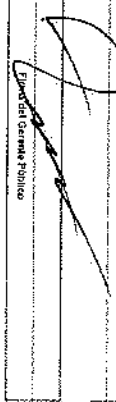
Firma del Gerente Público



SPE-CTH-2018-ER-0003191
 Al contestar cite este número


Nº	Dibujos Institucionales	Compromisos gerenciales	Indicador	Fecha inicio fin definida	Actividades	Peso ponderado	Avance		Observaciones del asesor y oportunidad de mejora	Evidencias					
							% cumplimiento programado a 1er semestre	% cumplimiento de indicador 1er Semestre		% cumplimiento programado a 2º Semestre	% Cumplimiento de indicador 2º Semestre	% Cumplimiento año	Resultado	Descripción	Ubicación
1	Verificar la calidad de los servicios de atención al cliente prestando el servicio al cliente del Cliente	Indicador: Satisfacción del cliente	8.4. Desempeño Asesoramiento	01/03/2018 31/12/2018	Desarrollar el plan de mejora para el cliente del Cliente Definición de actividades para el cliente del cliente del Cliente	40%	60%	10%	Se ha generado el plan de mejora para el cliente del cliente del Cliente Se ha definido el plan de mejora para el cliente del cliente del Cliente Se ha definido el plan de mejora para el cliente del cliente del Cliente Se ha definido el plan de mejora para el cliente del cliente del Cliente	20%	20%	1. Documento de Plan de mejora para el cliente del cliente del Cliente 2. Documento de Plan de mejora para el cliente del cliente del Cliente 3. Documento de Plan de mejora para el cliente del cliente del Cliente 4. Documento de Plan de mejora para el cliente del cliente del Cliente	Dpto. de Atención al Cliente		
2	Fortalecer la gestión operativa para el cliente del Cliente	Indicador: Satisfacción del cliente	8.4. Desempeño Asesoramiento	01/03/2018 31/12/2018	Desarrollar el plan de mejora para el cliente del Cliente Definición de actividades para el cliente del cliente del Cliente	30%	60%	10%	Se ha generado el plan de mejora para el cliente del cliente del Cliente Se ha definido el plan de mejora para el cliente del cliente del Cliente Se ha definido el plan de mejora para el cliente del cliente del Cliente Se ha definido el plan de mejora para el cliente del cliente del Cliente	20%	10%	1. Documento de Plan de mejora para el cliente del cliente del Cliente 2. Documento de Plan de mejora para el cliente del cliente del Cliente 3. Documento de Plan de mejora para el cliente del cliente del Cliente 4. Documento de Plan de mejora para el cliente del cliente del Cliente	Dpto. de Atención al Cliente		
3	Fortalecer la gestión operativa para el cliente del Cliente	Indicador: Satisfacción del cliente	8.4. Desempeño Asesoramiento	01/03/2018 31/12/2018	Desarrollar el plan de mejora para el cliente del Cliente Definición de actividades para el cliente del cliente del Cliente	30%	60%	10%	Se ha generado el plan de mejora para el cliente del cliente del Cliente Se ha definido el plan de mejora para el cliente del cliente del Cliente Se ha definido el plan de mejora para el cliente del cliente del Cliente Se ha definido el plan de mejora para el cliente del cliente del Cliente	20%	20%	1. Documento de Plan de mejora para el cliente del cliente del Cliente 2. Documento de Plan de mejora para el cliente del cliente del Cliente 3. Documento de Plan de mejora para el cliente del cliente del Cliente 4. Documento de Plan de mejora para el cliente del cliente del Cliente	Dpto. de Atención al Cliente		
4															
5															
TOTAL						100%	100%	100%		70%	70%				

Concentración para el desarrollo sobresaliente (5% adicional. Describir los compromisos gerenciales adicionales)
 Fecha: 05/10/2018
 Verificación: 05/10/2018

 Firma del Supervisor: 


 Firma del Cliente: 

Nombre del Gerente Público: Área en la que se desempeña: Fecha:	
CONCENTRACION, SEGUIMIENTO, RETOMACIÓN Y EVALUACIÓN DE PROGRAMAS DE VALORACIÓN DE COMPETENCIAS PONDERADO NOTA FINAL	
60%	75%
40%	20%
20%	5%
20%	0%
60%	80%

Firma del Supervisor de Recursos: *José Carlos Culla B*
 Fecha: 2009/2018
 VIENCIA: 2018
 Firma del Gerente Público: *[Signature]*

Compañías e instituciones y directivos	Conductas asociadas	Valoración de los evaluadores públicos (1-5)			Valoración anterior	Valoración actual	Comentarios para la reevaluación.	
		Superior	Par	Subterno				
1	Orientación a resultados	Total Puntaje del Evaluador			5.0	5.0		
		Conjunta con el evaluador en función de la actividad, los recursos y medios disponibles para la actividad. Funciones que se han desarrollado.	5	5				5
		Maneja responsable los recursos.	5	5				5
		Comparte recursos y buenas prácticas con otras unidades de la organización.	5	5				5
2	Orientación al ciudadano	Total Puntaje Evaluador			4.9	4.9		
		Maneja y utiliza los recursos y productos de los servicios de manera responsable.	5	5				5
		Propone y ejecuta acciones de mejora de los servicios.	5	5				5
		Responde a las solicitudes de información de los ciudadanos.	5	5				5
3	Transparencia	Total Puntaje Evaluador			5.0	5.0		
		Realiza acciones de transparencia en los procesos de contratación y ejecución de los servicios.	5	5				5
		Realiza acciones de transparencia en los procesos de contratación y ejecución de los servicios.	5	5				5
		Realiza acciones de transparencia en los procesos de contratación y ejecución de los servicios.	5	5				5
4	Compromiso con la organización	Total Puntaje Evaluador			5.0	5.0		
		Maneja los recursos de la organización y realiza acciones de mejora.	5	5				5
		Analiza las necesidades de la organización y realiza acciones de mejora.	5	5				5
		Demuestra interés y compromiso en todas sus actividades.	5	5				5
5	Liderazgo	Total Puntaje Evaluador			4.9	4.9		
		Maneja los recursos de la organización y realiza acciones de mejora.	5	5				5
		Analiza las necesidades de la organización y realiza acciones de mejora.	5	5				5
		Demuestra interés y compromiso en todas sus actividades.	5	5				5
6	Planeación	Total Puntaje Evaluador			4.9	4.9		
		Realiza acciones de planeación y realiza acciones de mejora.	5	5				5
		Analiza las necesidades de la organización y realiza acciones de mejora.	5	5				5
		Demuestra interés y compromiso en todas sus actividades.	5	5				5
7	Toma de Decisiones	Total Puntaje Evaluador			5.0	5.0		
		Realiza acciones de toma de decisiones y realiza acciones de mejora.	5	5				5
		Analiza las necesidades de la organización y realiza acciones de mejora.	5	5				5
		Demuestra interés y compromiso en todas sus actividades.	5	5				5

ANEXO 2 VALORACIÓN DE EMPRESAS

CRITERIOS DE CALIFICACIÓN

Es consistente en su comportamiento, da ejemplo e influye en otros, es un referente en su organización y trasciende su entorno de gestión.

5

Es consistente en su comportamiento y es destacada entre sus pares y en los entornos donde se desenvuelve. Puede mejorar.

4

Su comportamiento es evidencia de manera regular en los entornos en los que se desenvuelve. Puede mejorar.

3

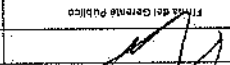
No es consistente en su comportamiento, requiere de acompañamiento. Puede mejorar.

2

Su comportamiento no se manifiesta, requiere de retroalimentación directa y acompañamiento. Puede mejorar.

1

FECHA	2009/02/18
AGENCIA	2010

 Firma Superior Jerárquico	FOLIO DEL GENÉRICO PÚBLICO
--	----------------------------

4,9	4,9	99%
-----	-----	-----

CATEGORÍA	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	VALORACIÓN FINAL		
		2,5	1,0	1,0
B. Dirección y Desarrollo	1. Planificación estratégica y operativa. 2. Organización y estructura. 3. Recrutamiento y selección. 4. Desarrollo profesional. 5. Evaluación de desempeño. 6. Control de recursos humanos. 7. Gestión de talento humano. 8. Gestión de la fuerza de trabajo. 9. Gestión de la carrera profesional. 10. Gestión de la cultura organizacional.	5	5	5
		5	5	5
		5	5	5
		5	5	5
		5	5	5
		5	5	5
		5	5	5
		5	5	5
		5	5	5
		5	5	5
9. Conocimiento del Entorno	1. Análisis del entorno. 2. Identificación de oportunidades y amenazas. 3. Análisis de riesgos. 4. Estrategias de respuesta. 5. Seguimiento y evaluación. 6. Comunicación. 7. Trabajo en equipo. 8. Resolución de problemas. 9. Creatividad. 10. Liderazgo.	5	5	5
		5	5	5
		5	5	5
		5	5	5
		5	5	5
		5	5	5
		5	5	5
		5	5	5
		5	5	5
		5	5	5
TOTAL		2,9	1,0	1,0

ANEXO 2: VALORACIÓN DE EMPRESAS

Criterio de valoración

Es consistente en su comportamiento, da ejemplo e influye en otros, es un referente en su organización y trasciende su entorno de gestión.

5. Es consistente en su comportamiento, da ejemplo e influye en sus pares y en los entornos donde se desenvuelve. Puede avanzar.

4. Su comportamiento se evidencia de manera regular en los entornos en los que se desenvuelve. Puede mejorar.

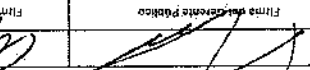
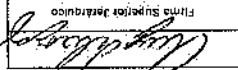
3. No es consistente en su comportamiento, requiere de acompañamiento. Puede mejorar.

2. Su comportamiento no se manifiesta, requiere de retroalimentación directa y acompañamiento. Puede mejorar.

1.

Competencias comunes y específicas	Conductas asociadas	Valoración de los servidores públicos [1-5]			Valoración anterior	Valoración actual	Comentarios para la recalificación
		Superior 60%	Par 30%	Subinferior 10%			
Orientación a resultados	Comparte recursos y tiempos para mejorar la productividad tomando las medidas necesarias para minimizar los riesgos	5	5	5	5.0		
	Asume responsabilidad por sus resultados	5	5	5			
	Define y realiza actividades por la unidad las funciones que le son asignadas	5	5	5			
	Realiza planes de acción necesarios para alcanzar los objetivos propuestos e implementa los cambios que se requieren	5	5	5			
	Presenta	5	5	5			
Orientación al ciudadano	Atiende y soluciona las necesidades y peticiones de los usuarios y de ciudadanos en general	5	5	5	4.9		
	Construye las necesidades de los usuarios al definir proyectos o acciones	5	5	5			
	Da respuestas oportunas a las solicitudes de los usuarios de conformidad con el servicio que ofrece	5	5	5			
	Establece diferentes canales de comunicación con el ciudadano	5	5	5			
	Identifica las necesidades	5	5	5			
Transparencia	Informaciones financieras, legales, operativas y basadas en riesgos se accede a la información relacionada con sus actividades y con el servicio a cargo de la entidad	5	5	5	5.0		
	Comunica información relevante en sus actividades	5	5	5			
	Establece funciones con base en las normas y estándares	5	5	5			
	Utiliza los recursos de la entidad para el desarrollo de las labores y prestación del servicio	5	5	5			
	Total Puntaje Evaluador	2.8	1.0	1.0			
Compromiso con la organización	Propone las líneas de organización y respeta sus normas	5	5	5	5.0		
	Analiza las necesidades de la organización a sus propias necesidades	5	5	5			
	Apoya a la organización en labores críticas	5	5	5			
	Demuestra sentido de pertenencia e interés por las actividades	5	5	5			
	Total Puntaje Evaluador	3.0	1.0	1.0			
Liderazgo	Mantiene a sus colaboradores motivados	5	5	5	4.9		
	Termina la comunicación clara, directa y concreta	5	5	5			
	Construye y mantiene grupos de trabajo con un desempeño conforme a los estándares, prioridades y metas del equipo	5	5	5			
	Construye un clima positivo y de seguridad en sus actividades	5	5	5			
	Formula la participación de todos en las que impactan directamente en la organización	5	5	5			
Planificación	Analiza situaciones y asigna recursos adecuados	5	5	5	4.9		
	Establece objetivos claros y concretos, estructurados y contenidos con las metas organizacionales	5	5	5			
	Traduce los objetivos estratégicos en planes prácticos y medibles	5	5	5			
	Define acciones a los planes	5	5	5			
	Define el tiempo (con eficiencia)	5	5	5			
Toma de Decisiones	Define con oportunidad y asigna recursos adecuados	5	5	5	5.0		
	Establece prioridades para las actividades	5	5	5			
	Define el tiempo (con eficiencia)	5	5	5			
	Establece prioridades para las actividades	5	5	5			
	Total Puntaje Evaluador	2.9	1.0	1.0			
Total Puntaje Evaluador							

FECHA	11/12/2018
VIENCIA	2018

Firma del Jefe de Oficina	
Firma del Jefe de Oficina	

Valoración final	4,9	99%
------------------	-----	-----

		TOTAL		
		Valoración	Peso	Puntuación
8. Dirección y Desarrollo de Personal	4,5	Se han establecido los procedimientos y sistemas de control y supervisión.	5	5
		Se han establecido los procedimientos de selección y contratación.	5	5
		Se han establecido los procedimientos de promoción y ascenso.	5	5
		Se han establecido los procedimientos de capacitación y desarrollo.	5	5
		Se han establecido los procedimientos de evaluación de desempeño.	5	5
		Se han establecido los procedimientos de control de calidad.	5	5
		Se han establecido los procedimientos de control de costos.	5	5
		Se han establecido los procedimientos de control de tiempo.	5	5
		Se han establecido los procedimientos de control de recursos.	5	5
		Se han establecido los procedimientos de control de riesgos.	5	5
9. Conocimiento del Entorno	4,9	Se han establecido los procedimientos de análisis de mercado.	5	5
		Se han establecido los procedimientos de análisis de la competencia.	5	5
		Se han establecido los procedimientos de análisis de las necesidades del cliente.	5	5
		Se han establecido los procedimientos de análisis de las tendencias del mercado.	5	5
		Se han establecido los procedimientos de análisis de las oportunidades del mercado.	5	5
		Se han establecido los procedimientos de análisis de las amenazas del mercado.	5	5
		Se han establecido los procedimientos de análisis de las fortalezas de la organización.	5	5
		Se han establecido los procedimientos de análisis de las debilidades de la organización.	5	5
		Se han establecido los procedimientos de análisis de las ventajas de la organización.	5	5
		Se han establecido los procedimientos de análisis de las desventajas de la organización.	5	5
Total Puntaje Evaluador		2,9	1,0	1,9
Total Puntaje Evaluador		2,9	1,0	1,9

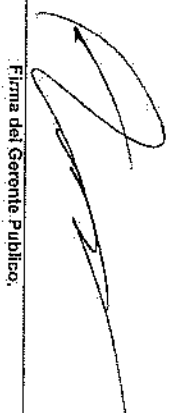
Anexo 3 Consolidado de evaluación del Acuerdo de Gestión

Nombre del Gerente Público:
Área en la que se desempeña:
Fecha:

ANEXO 3 CONSOLIDADO DE EVALUACION DEL ACUERDO DE GESTION

CONCERTACION, SEGUIMIENTO, RETROALIMENTACION Y EVALUACION DE	96%	
PONDERADO	80%	77%
VALORACION DE COMPETENCIAS	4.9	
PONDERADO	20%	20%
NOTA FINAL		97%
CONCERTACION	5%	0%
SIMPONTEO FINAL		97%


Firma del Supervisor J. Barahona


Firma del Gerente Público.

FECHA: 13/12/2018
VIGENCIA: 2018

