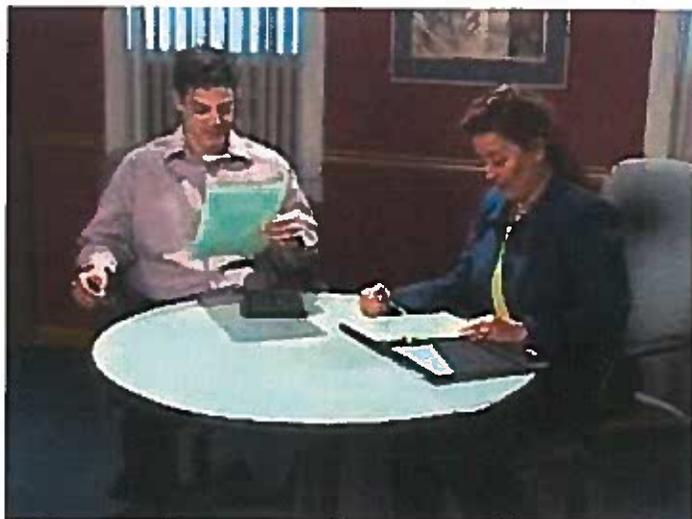


Estado Libre Asociado de Puerto Rico



***Manual Técnico
del Sistema de Evaluación
de la Labor de los Empleados
del Servicio de Carrera
con Estatus Regular***



*Oficina
de
Recursos
Humanos
y
Relaciones
Laborales*



2016

Tabla de Contenido

Página

| | | |
|-------|---|-------|
| I. | Introducción | 1 |
| II. | Título | 1 |
| III. | Base Legal | 2 |
| IV. | Aplicabilidad | 2 |
| V. | Objetivos del Manual | 2 |
| VI. | Objetivos del Sistema de Evaluación | 2 |
| | A. Objetivo General | 2 |
| | B. Objetivos Específicos | 3 |
| VII. | Definiciones | 3-8 |
| VIII. | Responsabilidades | 8-10 |
| | 1. Oficina de Recursos Humanos y Relaciones Laborales | 8 |
| | 2. Coordinador del Sistema de Evaluación | 9 |
| | 3. Personal directivo y de supervisión | 9 |
| | 4. Empleado | 10 |
| IX. | Distribución de las Clases por Grupo Ocupacional | 11-12 |
| | 1. Servicio de Carrera Gerencial | 11 |
| | a. Profesional – Supervisor | 11 |
| | b. Profesional | 11 |
| | c. Servicios de Administración de Oficina y Apoyo Gerencial | 11 |
| | 2. Servicio de Carrera Unionado | 11 |
| | a. Profesional | 11 |
| | b. Servicios Generales, de Oficina y Apoyo Administrativo | 12 |
| X. | Usos de la Evaluación del Desempeño | 12-13 |
| XI. | Procedimiento para la Administración del Sistema de Evaluación | 13-17 |
| | A. Ciclo de Evaluación | 14 |
| | ➤ Fase I: Primera Evaluación Parcial | 14-16 |
| | ➤ Fase II: Segunda Evaluación Parcial | 17 |
| | B. Revisión | 17 |
| XII. | Formularios y Documentos del Sistema de Evaluación | 19 |

Continuación Tabla de Contenido

Página

| | |
|--|-----------|
| XIII. Descripción del Instrumento de Evaluación | 19 |
| > Niveles de Ejecución y Valoración | 20 |
| ✓ Escala de Medición | 20 |
| XIV. Cláusula de Separabilidad | 21 |
| XV. Vigencia | 21 |
| XVI. Aprobación | 21 |

I. INTRODUCCIÓN

El siglo 21 nos exige asumir grandes retos, y un compromiso genuino con el capital humano, que es el activo más valioso que posee toda organización. El *desarrollo de los recursos humanos* es un proceso que le facilita a la organización el cumplimiento de los objetivos estratégicos, a partir del mejoramiento e incremento de los conocimientos, habilidades y actitudes de sus empleados. Es mediante la evaluación de la labor que se determina la calidad y el nivel del logro de las metas y objetivos establecidos. Por eso es importante contar con un sistema de evaluación del desempeño que establezca una cultura dirigida hacia el logro y la maximización de las capacidades, que nos permiten como individuos y como integrantes de una organización, alcanzar los resultados esperados.

El sistema de evaluación del desempeño surge de la necesidad que tiene toda institución de evaluar los recursos humanos en función de sus objetivos, metas, planes y programas, con la finalidad de planificar racionalmente su desarrollo, asegurando la productividad y un clima organizacional orientado hacia el logro individual e institucional. El mismo está fundamentado en los principios de justicia y respeto hacia el empleado. Será un medio que aportará información para establecer criterios de base en la toma de decisiones, en aspectos concernientes a la administración y planificación de los recursos humanos.

La administración pública moderna concibe a sus empleados como su recurso más valioso, y busca alcanzar los niveles más altos de productividad, eficacia, eficiencia y excelencia en el Servicio Público. Para lograrlo, la Junta Reglamentadora de Telecomunicaciones, ha adoptado un **Sistema de Evaluación de la Labor de los Empleados del Servicio de Carrera con Estatus Regular**, basado en criterios de *productividad, eficiencia, hábitos, actitudes, orden y disciplina* que deben prevalecer en el Servicio Público. Asimismo, se reconoce la aplicación del Principio de Mérito en las diferentes transacciones de recursos humanos dirigidas a obtener, capacitar y retener al personal más idóneo, de conformidad con la naturaleza y la misión de nuestra Agencia.

El manual tiene como propósito presentar una herramienta para medir el desempeño de los empleados, y los aportes individuales en sus puestos de trabajo, mostrados por cada uno de ellos para hacer viable el logro de las metas y objetivos que nos hemos trazado. En el mismo se incluye, entre otras cosas, su base legal, definiciones aplicables, descripción del proceso para la evaluación de la labor del personal, las técnicas y herramientas a utilizar, y las responsabilidades en su ejecución de cada uno de los implicados en el proceso de evaluación. En este Manual Técnico del Sistema de Evaluación de la Labor de los Empleados del Servicio de Carrera con Estatus Regular deberá entenderse que todo término utilizado para referirse a persona o puesto, alude a ambos géneros.

II. TÍTULO

Este sistema se conocerá y será citado como “Sistema de Evaluación de la Labor de los Empleados del Servicio de Carrera con Estatus Regular de la Junta Reglamentadora de Telecomunicaciones”. En adelante se emplearán las formas abreviadas de *Sistema de Evaluación* y *Sistema*, según sea más conveniente para la comprensión de la expresión.

III. BASE LEGAL

El Sistema de Evaluación se crea en virtud de la Ley Núm. 184 de 3 de agosto de 2004, según enmendada, conocida como "*Ley para la Administración de los Recursos Humanos en el Servicio Público*", que establece lo siguiente en la Sección 6.6 (1 y 2)- Disposiciones sobre Retención.

Artículo 6, Sección 6.6, inciso 1: Los empleados de carrera con status regular tendrán seguridad en el empleo siempre que satisfagan los criterios de productividad, eficiencia, hábitos, actitudes, orden y disciplina que deben prevalecer en el servicio público. Dichos criterios se establecerán a base, entre otros factores, de las funciones de los puestos, los deberes y obligaciones que se disponen más adelante en esta ley, y aquellos otros que conforme a la función operacional de cada agencia resultaren necesarios para la prestación de servicios.

Artículo 6, Sección 6.6, inciso 2: Las agencias podrán determinar, y vendrán obligadas a establecer, el sistema de evaluación de desempeño, productividad, ejecutorias y cumplimiento eficaz con los criterios establecidos para los empleados más adecuado a sus necesidades operacionales. Estos sistemas de evaluación serán revisados y aprobados por la autoridad nominadora de cada agencia.

IV. APLICABILIDAD

Este Sistema aplicará a los empleados del Servicio de Carrera Gerencial y el Servicio de Carrera Unionado con estatus regular de la Junta Reglamentadora de Telecomunicaciones (en adelante, Junta).

V. OBJETIVOS DEL MANUAL

- Unificar los conceptos fundamentales concernientes a la evaluación del desempeño.
- Explicar el procedimiento a seguir, y las técnicas y herramientas a utilizar para efectuar la evaluación de la labor de los empleados.
- Presentar las responsabilidades de los involucrados en la evaluación.
- Garantizar que se cumplan con las normas establecidas para este proceso.

VI. OBJETIVOS DEL SISTEMA DE EVALUACIÓN

A. Objetivo General

Proveerle a la Junta información válida, relevante y objetiva acerca de la calidad y el valor de la labor efectuada por el empleado en el puesto que ocupa; de manera que refleje un panorama real del nivel de ejecución y productividad de todos nuestros empleados en el Servicio de Carrera con estatus regular, con respecto al logro de los resultados esperados, las metas y objetivos estratégicos establecidos.

B. Objetivos Específicos:

1. Identificar el potencial de desarrollo de los empleados y fomentar sus deseos de superación, guiando sus esfuerzos hacia la plena realización de sus posibilidades de mejoramiento.
2. Promover las buenas relaciones humanas y la comunicación efectiva entre supervisores y empleados, para aumentar los niveles de productividad y eficacia, y la calidad de los servicios que ofrece la Junta.
3. Crear y reforzar hábitos de trabajo orientados al logro de resultados.
4. Reconocer la labor altamente meritoria de los empleados con respecto al logro de las metas y objetivos de la Junta.
5. Identificar y corregir deficiencias en el trabajo, ya sean tanto organizacionales, administrativas o individuales, mediante el análisis de situaciones y/o problemas que se detecten a través del proceso de evaluación.
6. Estimular y motivar al empleado, dándole a conocer sus fortalezas, para que maximice las mismas, y contribuya significativamente con el plan de trabajo trazado.
7. Obtener información objetiva que permita fundamentar las decisiones relacionadas con la administración de los recursos humanos.

VII. DEFINICIONES

1. **Acción correctiva:** Conjunto de acciones tomadas para eliminar la(s) causa(s) de una no conformidad detectada u otra situación indeseable. La acción correctiva se toma para prevenir que algo vuelva a producirse.
2. **Acción preventiva:** Conjunto de acciones tomadas para eliminar la(s) causa(s) de una no conformidad potencial u otra situación potencialmente indeseable. La acción preventiva se toma para prevenir que algo suceda.
3. **Actitud:** Disposición interna para hacer lo que está previsto o dejar de hacer lo que no se debe, llegando a constituirse en una forma de reaccionar ante una situación o persona determinada, a base de lo que se piensa o se siente con respecto a ella.
4. **Actividades de adiestramiento o capacitación:** Son actividades dirigidas al desarrollo y fortalecimiento de conocimientos, destrezas y habilidades necesarias para realizar el trabajo o para nuevas encomiendas o asignaciones de trabajo.
5. **Actividades de desarrollo en el trabajo:** Son proyectos, responsabilidades y otras asignaciones dirigidas al desarrollo y fortalecimiento de conocimientos, destrezas y habilidades para mejorar la ejecución o para la asignación de nuevas oportunidades de trabajo.

6. **Agencia:** Se refiere a la Junta Reglamentadora de Telecomunicaciones (JRT).
7. **Aptitud:** Capacidad para realizar ciertas tareas o actividades con éxito, que es susceptible de desarrollarse con los conocimientos y la práctica.
8. **Áreas de desarrollo:** Se refiere a los aspectos identificados en la evaluación, tales como: conocimientos, destrezas y habilidades que el empleado necesita mejorar para que pueda alcanzar el nivel esperado, una ejecución superior a la observada o prepararse para otras encomiendas de trabajo.
9. **Autoridad Nominadora:** Se refiere a la persona que dirige la Junta Reglamentadora de Telecomunicaciones.
10. **Calificación:** Otorgar una puntuación (valoración numérica) al desempeño del empleado durante el período que se está evaluando, según el rango de puntos dentro del cual se ubique dicho resultado en la escala de calificación establecida por la Agencia. La misma corresponde al calificativo de: *excelente* (9-10), *bueno* (7-8), *satisfactorio* (4-6) o *no satisfactorio* (1-3).
11. **Ciclo de evaluación:** Período de 12 meses, compuesto por dos (2) fases de seis (6) meses cada una: primera evaluación parcial y segunda evaluación parcial.
12. **Competencia:** Capacidad de articular y movilizar condiciones intelectuales y emocionales en términos de conocimientos, habilidades, actitudes y prácticas necesarias para el desempeño de una determinada función o actividad, de manera eficiente, eficaz y creativa, de conformidad con la naturaleza del trabajo.
13. **Conocimientos:** Teorías, principios, conceptos e información relevante que sustenta y se aplica en el desempeño laboral competente.
14. **Coordinador del Sistema de Evaluación:** Es la persona responsable de atender las actividades relacionadas con el Sistema de Evaluación de la Junta, y velar por el fiel cumplimiento del procedimiento establecido.
15. **Criterios de evaluación:** Son conceptos que describen las expectativas de eficiencia y efectividad en el desempeño de cada empleado, de acuerdo con las funciones del puesto que ocupa, que van dirigidos al logro de las metas y objetivos de la Agencia.
16. **Criterios de orden y disciplina:** Categoría que agrupa las reglas establecidas referentes a los deberes, obligaciones, prohibiciones y otras disposiciones de índole normativa. Estos son: *relaciones interpersonales, cooperación, disciplina, asistencia y puntualidad.*
17. **Descripción de puesto:** Exposición escrita y narrativa acerca de los deberes, autoridad y responsabilidad que requiere un puesto específico, y por los cuales se responsabiliza a la persona que ocupa dicho puesto. La misma ha de orientar al empleado sobre las funciones esenciales y marginales que debe realizar para el adelanto y logro de las metas, objetivos, prioridades y estrategias de la Junta.

18. **Desempeño:** Forma de actuar del empleado en el cumplimiento de sus funciones, y en la consecución de los resultados asignados para el período objeto de evaluación.
19. **Destreza:** Habilidad necesaria para ejecutar las tareas propias de una ocupación, de acuerdo con el grado de exactitud requerida. Se adquiere con la experiencia y/o entrenamiento.
20. **Director de Recursos Humanos y Relaciones Laborales:** Es la persona responsable de administrar el Sistema de Evaluación. Esto incluye la implantación y revisión del mismo.
21. **Eficacia:** Grado en que se realizan las actividades y se alcanzan los resultados esperados. Se refiere a los resultados con relación a las metas y el cumplimiento de los objetivos organizacionales.
22. **Eficiencia:** Relación entre el resultado alcanzado y los recursos utilizados. La eficiencia consiste en realizar un trabajo o una actividad al menor costo posible y en el menor tiempo, sin desperdiciar recursos económicos, materiales y humanos; pero a la vez implica calidad en hacer bien lo que se hace.
23. **Elemento crítico:** Es el elemento de ejecución vital para determinar que el pobre cumplimiento (por debajo del estándar establecido) del empleado requiere acción correctiva.
24. **Empleado:** Persona con estatus regular que trabaja en la Junta Reglamentadora de Telecomunicaciones, en el Servicio de Carrera Gerencial o en el Servicio de Carrera Unionado.
25. **Escala de Calificación:** Instrumento principal que se utiliza para evaluar la ejecución del empleado. Esta incluye los *criterios de evaluación* con su definición operacional, los *niveles de ejecución* con su valoración numérica, y sus respectivas descripciones con respecto a cada criterio evaluado.
26. **Evaluación del desempeño:** Proceso mediante el cual se valora (mide) sistemática, periódica, continua y objetivamente el rendimiento laboral del empleado con respecto a un estándar específico, una norma o un criterio, para determinar la manera en que cumple con sus tareas, y su comportamiento dentro de la Agencia. Se identifica el potencial de desarrollo del empleado.
27. **Evaluación final:** Es la evaluación anual que contiene el resultado de la ejecución del empleado en las dos evaluaciones parciales.
28. **Evaluación parcial:** Es la evaluación que contiene el resultado del empleado en la primera fase y la segunda fase del ciclo de evaluación.
29. **Evidencia:** Prueba inobjetable que demuestra que los productos, servicios o comportamientos del empleado corresponden o no a lo esperado. Las evidencias consisten en productos, registros, declaraciones de hechos o cualquier otra información verificable que sea pertinente para los propósitos de la auditoría.

30. **Expediente de evaluación:** Es el acopio de las evaluaciones efectuadas al empleado, que están custodiadas por la Oficina de Recursos Humanos y Relaciones Laborales.
31. **Expediente del supervisor (portafolio de evidencias):** Conjunto de pruebas recolectadas a lo largo del periodo a evaluar, que ayudan a demostrar la competencia laboral del empleado, sus aportes al logro de las metas de la Junta y su potencial de desarrollo profesional. Se incluyen las evaluaciones realizadas a los empleados.
32. **Fase:** Período de seis (6) meses donde se evalúa el desempeño del empleado. La primera fase se conoce como Primera Evaluación Parcial y la segunda fase es la Segunda Evaluación Parcial.
33. **Fortalezas:** Se refiere a las competencias, tales como: conocimientos, habilidades, destrezas y aptitudes requeridas, alineadas con las expectativas del puesto y de la Agencia, mediante las cuales el empleado ha demostrado un desempeño superior.
34. **Habilidad:** Facilidad demostrada por el empleado para realizar una tarea a base de los conocimientos adquiridos.
35. **Hábito:** Modo especial de proceder o comportarse, adquirido por repetición de actos iguales o semejantes, u originado por tendencias instintivas.
36. **Hoja de Deberes y Resultados Esperados:** Formulario que presenta una relación de las tareas asignadas al empleado, usando de referencia la descripción de puesto o cuestionario de clasificación, enumeradas y descritas en orden de prioridad. Incluye los resultados esperados para cada tarea. Este documento constituye la base de la evaluación.
37. **Instrumentos de evaluación:** Mecanismos, medios o documentos diseñados para describir y/o documentar la ejecución del empleado en sus evaluaciones. Es decir, para realizar la evaluación de la labor de los empleados.
38. **Junta:** Se refiere a la Junta Reglamentadora de Telecomunicaciones.
39. **Manual:** Es el Manual Técnico del Sistema de Evaluación de la Labor de los Empleados del Servicio de Carrera con Estatus Regular de la Junta Reglamentadora de Telecomunicaciones.
40. **Medir (valorar):** Es el proceso de adjudicar valores cuantitativos o cualitativos a los resultados del trabajo obtenidos por el empleado, de acuerdo con los compromisos, metas, criterios de evaluación, y evidencias establecidas durante el período de evaluación.
41. **Mérito:** Demostración permanente de la calidad y las competencias laborales requeridas al empleado en el cumplimiento de sus funciones y en la prestación de servicios.

42. **Niveles de Ejecución:** Es la denominación que se utiliza para describir el rendimiento de los empleados. Es decir, la forma en que el empleado efectúa y cumple con las tareas asignadas. Estos son: *excelente, bueno, satisfactorio y no satisfactorio*.
43. **“No conformidad”:** Diferencia entre los resultados obtenidos y los resultados esperados de acuerdo con la meta, los compromisos adquiridos, los criterios de evaluación o las evidencias recopiladas.
44. **Norma:** Disposición que determina parámetros o criterios que deben cumplirse. (Regla que se debe seguir o a la que se deben ajustar las conductas, tareas, actividades, etc.).
45. **Observación:** Es el proceso de examinar sistemática y objetivamente el acto total de ejecutar una tarea, en términos de los resultados y de la conducta que lo acompaña.
46. **Plan de Acción:** Documento que forma parte de la evaluación. En el mismo, el supervisor describe las fortalezas que posee el empleado, las áreas de desarrollo para éste, y las recomendaciones para su mejoramiento profesional.
47. **Parámetro:** Dato o factor que se toma como necesario para analizar o valorar una situación, y permite establecer la conformidad de los resultados alcanzados.
48. **Principio de Mérito:** Significa que los empleados públicos serán seleccionados, ascendidos, retenidos y tratados en todo lo referente a su empleo a base de la capacidad; sin discriminar por razones de raza, color, sexo, nacimiento, edad, origen o condición social, ideas políticas o religiosas, condición de veterano, por impedimento físico, sensorial o mental.
49. **Rango de puntos:** Conjunto de puntos establecido, entre un mínimo y un máximo, para obtener la calificación del desempeño laboral. (1-3, 4-6, 7-8 y 9-10)
50. **Registro de Incidentes Significativos:** Documento que forma parte del expediente del supervisor para cada empleado. En el mismo, se anotan los incidentes relevantes que ocurran (positivos o negativos) de la conducta del empleado que están relacionados con el trabajo. Este documento complementa la evaluación del desempeño.
51. **Resolución:** Decisión de la Autoridad Nominadora referente a la revisión de la evaluación final solicitada por el empleado mediante el documento de *Solicitud de Revisión de la Evaluación Final*.
52. **Resultados:** Salida o producto, tangible o intangible, de cualquier categoría genérica (ej: una factura, un servicio o un producto intermedio), fruto de un proceso o conjunto de procesos y actividades.
53. **Resultados esperados:** Significa lo que espera el supervisor del empleado con relación a las tareas específicas que va a realizar para cumplir con sus funciones, y

cuáles serán los resultados mínimos que deben lograrse de acuerdo con el plan de trabajo del área en la cual está asignado.

54. **Revisión:** Proceso mediante el cual el empleado solicita por escrito a la Oficina de Recursos Humanos y Relaciones Laborales, que atienda algún planteamiento con respecto a su evaluación final.
55. **Sistema de Evaluación o Sistema:** Conjunto de procedimiento y técnicas que forman parte integral y fundamental del sistema de administración de recursos humanos, mediante el cual la Junta obtiene información relevante acerca de la ejecución de los empleados, y su cumplimiento eficaz con los criterios de evaluación, para determinar la efectividad y el rendimiento de estos en el logro de las metas establecidas.
56. **Seguimiento:** Revisión periódica efectuada al desempeño del empleado, y al avance en los proyectos, productos o servicios asignados.
57. **Validar:** Proceso en el que se asegura que los contenidos o evidencias del desempeño correspondan al trabajo real, y a las normas de competencia establecidas.
58. **Verificación:** Confirmación del resultado alcanzado por el empleado, a base de evidencias.

VIII. RESPONSABILIDADES

Para asegurar el logro de los objetivos del Sistema de Evaluación, se establecen las siguientes responsabilidades:

Oficina de Recursos Humanos y Relaciones Laborales

1. Tiene la función principal de administrar el Sistema de Evaluación, y asegurar el fiel cumplimiento de todas las actividades relacionadas con el proceso de evaluación.
2. Remite a los supervisores las descripciones de puestos debidamente aprobadas.
3. Participa activamente en la formulación e implantación de la política pública de la Junta con relación a la evaluación de la labor de los empleados.
4. Establece las normas y es responsable del requerimiento efectivo para el cumplimiento de las mismas, para así asegurar la efectividad y el logro de los objetivos del Sistema de Evaluación.
5. Se asegura de que se ofrezcan las orientaciones a los empleados o adiestramientos a los supervisores acerca del Sistema.
6. Atiende e interviene en los casos que son referidos por el Coordinador del Sistema de Evaluación.

7. Emitirá el Calendario de los Periodos de Evaluación de Desempeño.

Coordinador del Sistema de Evaluación

1. Participa en adiestramientos y orientaciones relacionadas con los sistemas de evaluación.
2. Administra y da seguimiento al Calendario de Evaluación del Desempeño.
3. Coordina las orientaciones y adiestramientos para todo el personal.
4. Orienta a los empleados y provee asesoramiento al personal de supervisión.
5. Mantiene el inventario de los documentos a utilizarse en la evaluación.
6. Recibe y custodia los documentos de evaluación, y los archiva en el *expediente de evaluación* de cada empleado.
7. Revisa y se asegura de que los instrumentos de evaluación estén cumplimentados correctamente.
8. Efectúa revisiones periódicas del funcionamiento del Sistema, el Plan de Acción y su seguimiento.
9. Prepara informes al Director de la Oficina de Recursos Humanos y Relaciones Laborales acerca de los resultados del proceso de evaluación.

Personal directivo y de supervisión

1. Asigna tareas y responsabilidades a sus empleados.
2. Mantiene actualizadas las descripciones de puesto del personal que supervisa.
3. Ejecuta las políticas, normas y procedimientos de evaluación del desempeño.
4. Se reúne con cada empleado para discutir la Hoja de Deberes y Resultados Esperados, al inicio del ciclo de evaluación y cuando sea necesario.
5. Mantiene un diálogo continuo con sus empleados para proveerles orientación, dirección y retroalimentación, dar seguimiento al trabajo asignado, reforzar la conducta dirigida hacia la consecución de los objetivos, reconocer las buenas ejecutorias, maximizar las fortalezas, y comunicarles cuáles son las áreas en las que deben mejorar para trabajar con ellas.
6. Capacita, desarrolla a su personal y responde por el desempeño de sus empleados.
7. Lleva el Registro de Incidentes Significativos.

8. Efectúa una reunión de evaluación con cada empleado, al finalizar cada fase del ciclo, para compartir información acerca de su desempeño laboral con respecto al logro de los objetivos establecidos y los resultados esperados. En ella atiende y evalúa objetivamente los planteamientos que presenta el empleado.
9. Establece con el empleado un Plan de Acción y de Mejoramiento, y da seguimiento para asegurarse que se logren los acuerdos contraídos.
10. Cumple con las fechas establecidas para completar los documentos de evaluación, y referirlos a la Oficina de Recursos Humanos y Relaciones Laborales.
11. Mantiene informado al Director de la Oficina de Recursos Humanos y Relaciones Laborales, mediante informes y reuniones, del resultado general de las evaluaciones de su equipo de trabajo, así como las incidencias o situaciones especiales surgidas durante el proceso.
12. Si finaliza sus funciones en su oficina o área de trabajo (Ej; renuncia, traslado, reinstalación, etc.) debe dejar completadas y preparadas las evaluaciones de sus empleados.

Empleado

1. Efectúa con diligencia los deberes y responsabilidades, de acuerdo con su descripción de puesto.
2. Cumple con las normas de conducta que rigen en la Junta, y con otras leyes gubernamentales que regulan la ética de los servidores públicos.
3. Acata y observa la política de la Junta con respecto a la adopción e implantación del Sistema de Evaluación.
4. Asiste a las actividades relacionadas con el Sistema.
5. Conoce y entiende el Sistema de Evaluación, y los criterios por los cuales será evaluado.
6. Mantiene comunicación directa y continua con su supervisor para conocer si está cumpliendo con los resultados esperados.
7. Toma acción inmediata para corregir las deficiencias o áreas en la que debe mejorar.
8. Alerta al supervisor para que deje hecha su evaluación, en caso de que finalice sus funciones en la Junta.

IX. DISTRIBUCIÓN DE LAS CLASES DE PUESTOS POR GRUPO OCUPACIONAL

1. Servicio de Carrera Gerencial

a. Profesional – Supervisor

- 1) Gerente de Infraestructura
- 2) Gerente de Oficiales Examinadores
- 3) Gerente de Recursos Humanos
- 4) Gerente de Secretaría
- 5) Gerente de Servicios Generales
- 6) Gerente de Tecnología de Sistemas de Información
- 7) Supervisor de Cumplimiento
- 8) Supervisor de Finanzas
- 9) Supervisor de Servicios Generales

b. Profesional

- 1) Abogado
- 2) Administrador de Infraestructura
- 3) Analista de Recursos Humanos
- 4) Asistente Legal
- 5) Coordinador para el Manejo de Asuntos de Emergencia
- 6) Oficial de Asuntos Gerenciales
- 7) Oficial de Presupuesto
- 8) Oficial de Recursos Humanos
- 9) Oficial de Relaciones Laborales

c. Servicios de Administración de Oficina y Apoyo Gerencial

- 1) Administradora de Sistemas de Oficina

2. Servicio de Carrera Unionado

a. Profesional

- 1) Analista de Finanzas y Contabilidad
- 2) Analista de Querellas y Servicio al Cliente
- 3) Analista de Tecnología de Sistemas de Información

- 4) Asistente de Finanzas y Contabilidad
- 5) Asistente de Recursos Humanos
- 6) Comprador
- 7) Contador
- 8) Ingeniero en Entrenamiento
- 9) Oficial de Cumplimiento
- 10) Oficial de Nómina
- 11) Oficial Examinador
- 12) Técnico de Infraestructura y Telecomunicaciones

b. *Servicios Generales, de Oficina y Apoyo Administrativo*

- 1) Asistente Administrativo
- 2) Asistente de Servicios Generales
- 3) Asistente de Sistemas de Oficina
- 4) Auxiliar en Sistemas de Oficina
- 5) Chofer Servicios de Mensajería
- 6) Oficial de Seguridad
- 7) Técnico de Equipos de Oficina
- 8) Trabajador de Mantenimiento

X. USOS DE LA EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO

Son múltiples los usos de la evaluación del desempeño. Algunos de ellos se reseñan a continuación.

- Orientar a empleados acerca de su desempeño.
- Detectar necesidades de formación.
- Validar procedimientos, métodos existentes y estilos de liderazgo.
- Determinar potencial para ascenso.
- Elaborar planes de desarrollo y programas de capacitación.
- Obtener información sobre el clima laboral

Figure 1-2. How Fortune 100 Companies use performance appraisal data, in order of importance

1. Improving work performance
2. Administering merit pay
3. Advising employees of work expectations

4. Counseling employees
5. Making promotion decisions
6. Motivating employees
7. Assessing employee potential
8. Identifying training needs
9. Better working relationship
10. Helping employees set career goals
11. Assigning work more efficiently
12. Making transfer decisions
13. Making decisions about layoffs and terminations
14. Assisting in long-range planning
15. Validating hiring procedures
16. Justifying other managerial actions

Source: Steven Thomas and Robert Bretz, "research and practice in performance appraisal", *Sam Advanced Management Journal* (spring 1994)

XI. PROCEDIMIENTO PARA LA ADMINISTRACIÓN DEL SISTEMA DE EVALUACIÓN

La Autoridad Nominadora de la Junta delega en el Director de la Oficina de Recursos Humanos y Relaciones Laborales la administración del presente Sistema de Evaluación. Su función principal es asegurar que se efectúen todas las actividades concernientes al proceso de evaluación. Para esta encomienda, contará con la participación directa del Coordinador del Sistema de Evaluación.

Se ofrecerán orientaciones a todo el personal acerca del Sistema y se adiestrará a los supervisores al respecto. La Oficina de Recursos Humanos y Relaciones Laborales es responsable de realizar los esfuerzos continuos para lograr que las evaluaciones se efectúen de acuerdo con lo establecido en el Calendario de Evaluación del Desempeño, que se mantenga el nivel de objetividad de estas evaluaciones, que se atiendan las reclamaciones de los empleados cuando surjan, y que los supervisores cumplan con el Plan de Acción establecido para sus empleados.

La evaluación del desempeño es de *carácter obligatorio* para todos los empleados que laboran en la Junta, en el Servicio de Carrera con estatus regular. Ningún supervisor podrá dejar de evaluar el desempeño del personal a su cargo. No obstante, de ocurrir la omisión sin justificación comprobada, se le podrá aplicar la medida correctiva correspondiente. Si durante el período de evaluación (Primera Evaluación Parcial o Segunda Evaluación Parcial), el empleado ha tenido más de un supervisor inmediato, será evaluado por cada uno de ellos. Se promediarán las evaluaciones, y de este modo, se obtendrá la calificación final para ese período evaluado en particular.

A. CICLO DE EVALUACIÓN

El ciclo de evaluación de los empleados de la Junta comprenderá un período de 12 meses de duración e incluirá dos (2) fases. La fecha de inicio es el 2 de enero de cada año. Si la misma cae en un día no laborable, se comenzará el ciclo el próximo día laborable. El periodo de evaluación es ininterrumpido e impostergable. Por lo tanto, de un empleado disfrutar de sus vacaciones al final de la primera fase o segunda fase de evaluación, el supervisor deberá evaluarlo antes de que éste cese sus labores. Así mismo, si el empleado se ausenta por enfermedad u otra razón justificada (por ejemplo, licencia de jurado, licencia militar, entre otras), al final de la primera o segunda fase, el supervisor deberá evaluarlo con la información recopilada hasta el momento.

En caso de enfermedad o cualquier otra situación que esté fuera del control de las partes, el ciclo de evaluación comprenderá el período de trabajo en que el empleado estuvo presente. Si el empleado fuera trasladado para laborar en otra oficina o área de trabajo de la Junta, el supervisor actual es responsable de evaluar la ejecución del empleado el tiempo que lo supervisó. Además, deberá remitir el original de la evaluación a la Oficina de Recursos Humanos y Relaciones Laborales, y copia al próximo supervisor para que finalice la evaluación del empleado en el período remanente de la fase de evaluación correspondiente. El nuevo supervisor es responsable de discutir con el empleado la descripción de puesto actualizada, la Hoja de Deberes y Resultados Esperados, y enviar estos documentos a la Oficina de Recursos Humanos y Relaciones Laborales. Le dará copia de los documentos al empleado.

De surgir cambio en la supervisión y el empleado permanecer en su unidad de trabajo, se procederá de igual manera que si el empleado fuese trasladado para laborar en otra área. El supervisor se reunirá con el empleado, con la frecuencia que estime pertinente, para darle retroalimentación (*feedback*) de su ejecución durante todo el ciclo de evaluación.

La evaluación tiene el propósito fundamental de desarrollar al empleado. Está orientada a motivarlo a maximizar su potencial y ayudarlo a alcanzar un nivel óptimo de rendimiento. Además, servirá para que el empleado tome las medidas necesarias y corrija cualquier situación que surja de la evaluación.

A continuación se presentan las dos (2) fases del ciclo de evaluación.

FASE I: PRIMERA EVALUACIÓN PARCIAL

Al inicio del período de evaluación de cada año se debe asegurar que tanto el empleado como el supervisor comprendan el sistema de evaluación adoptado por la Junta, las directrices y la lógica del proceso de evaluación, para que se establezcan conjuntamente los parámetros relacionados con las *resultados esperados*, metas individuales y competencias objeto de evaluación. En esta primera fase, el supervisor inmediato y el empleado deben llegar a un acuerdo acerca de los *resultados esperados*, los parámetros a evaluar, y los criterios aplicables al desempeño en cada parámetro para poder valorar el resultado general. Este plan está vinculado al plan estratégico de la Junta y a los planes operativos de las oficinas, dependencias o áreas de trabajo.

El supervisor al comenzar el ciclo de evaluación prepara los documentos a discutir con el empleado y establece un itinerario de reuniones. Le notifica por escrito al empleado (debe ser con un mínimo de **dos (2) días** de anticipación) la fecha, hora y lugar de la reunión, y archiva la copia de la notificación, con la firma del empleado, en el expediente de evaluación del empleado que tiene en su oficina.

El supervisor se reúne con cada empleado dentro de la fecha establecida en el Calendario de Evaluación del Desempeño. Esto se hará no más tarde de **10 días laborables** al comenzar el ciclo. Discute con el empleado la descripción de puesto actualizada, los resultados esperados, los criterios por los cuales será evaluado, y todos los documentos o formularios inherentes al Sistema de Evaluación. Se asegura que el empleado entienda con claridad el procedimiento a seguir para evaluar su desempeño. Además, le recomienda a cada empleado revisar los documentos u órdenes administrativas establecidas por la Junta referentes a la jornada de trabajo y asistencia, y los concernientes a las normas de conducta y procedimientos de medidas correctivas y acciones disciplinarias. La Oficina de Recursos Humanos y Relaciones Laborales es responsable de procurar la disponibilidad de dichos documentos a los empleados a través de Intranet.

Al finalizar la reunión tanto el supervisor como el empleado deben firmar un documento que certifique que la misma se efectuó. Este documento se conocerá como Certificación. El supervisor le entrega al empleado una copia de su descripción de puesto, la Hoja de Deberes y Resultados Esperados y la Certificación. Además, guardará copia de dichos documentos en el expediente de evaluación del empleado. Remitirá a la Oficina de Recursos Humanos y Relaciones Laborales, el original de la Hoja de Deberes y Resultados Esperados, y la Certificación, no más tarde de **cinco (5) días laborables** a partir de la fecha que se indica en estos documentos.

El supervisor le comunica al empleado que ya comenzará a evaluar formalmente su desempeño. Para ello, utilizará la Escala de Calificación correspondiente al puesto que ocupa el empleado, según el grupo ocupacional y el servicio de carrera al que pertenece. Esta Escala representa el instrumento de evaluación principal del Sistema, y será cumplimentada a base de la observación, y la documentación recopilada por el supervisor. El supervisor se reúne con el empleado (reuniones de comprobación) con la frecuencia que estime necesaria para ofrecerle retroalimentación acerca de su desempeño, y corregir cualquier situación que así lo amerite. Hace una evaluación preliminar del empleado a los seis (6) meses, contados a partir del inicio del ciclo de evaluación. Tiene que observar la conducta del empleado como servidor público, y la ejecución de sus funciones con respecto a la consecución de las metas y objetivos previamente establecidos en su área de trabajo, y los *resultados esperados* que fueron discutidos.

El supervisor tiene que documentar el desempeño del empleado para evidenciar los resultados que ha alcanzado. Utilizará el Registro de Incidentes Significativos con este propósito. Además, podrá utilizar cualquier otro documento, tales como: informes de la labor realizada por el empleado, reuniones de retroalimentación, los informes periódicos de progreso, las cartas de recomendación o reconocimiento, las medidas correctivas, las recomendaciones de acciones disciplinarias, los formularios correspondientes, y cualquier otro documento que considere necesario para recopilar, documentar y validar las ejecutorias de cada empleado en el período evaluado. Todos los documentos

referentes a la evaluación, deberán incorporarse en el expediente de evaluación del empleado que custodia el supervisor en su oficina. Luego de que el supervisor haya hecho las evaluaciones de todos sus empleados, tiene que reunirse con cada uno de ellos por separado para discutir y explicar la misma.

El supervisor le notifica al empleado con un mínimo de **dos (2) días** de anticipación, la fecha, hora y lugar de la reunión correspondiente a la discusión de la evaluación del desempeño. Establece y discute con el empleado el **Plan de Acción** a seguir para su desarrollo profesional. El mismo podría modificarse a base del diálogo entre ambas partes. El empleado participa en la discusión de los resultados de su evaluación y puede aclarar sus dudas. El supervisor le indica al empleado las áreas donde cumplió con los resultados esperados, resalta aquellas que sobrepasó, y le comunica las áreas en las que no alcanzó los resultados esperados. Se identificarán las fortalezas del empleado para que constituyan agentes motivantes en la ejecución de sus tareas. Las mismas se resumen, reconocen y valoran como aspectos de enriquecimiento profesional y organizacional.

Así mismo, el supervisor le presentará al empleado las áreas que se deben reforzar (áreas de desarrollo), y la manera de lograrlo. Estas deben señalarse como nuevos retos a alcanzar en la formación personal y profesional. Se resumen las áreas en que el empleado debe mejorar, con el tiempo y fechas para lograrlas. Se identifican medidas que puedan ayudar a mejorar el desempeño del empleado. El supervisor propone acciones internas a seguir, y acuerda con el empleado metas para el siguiente período. Se establecen compromisos concretos y medibles expresados en metas, acciones realistas, y tiempos precisos que sean objeto de seguimiento. El acuerdo entre supervisor y empleado a la hora de identificar las causas de un rendimiento inadecuado permite eliminar tensiones entre ellos, y predisponer al empleado de forma más positiva hacia la elaboración y aplicación de un Plan de Acción encaminado a eliminar esas causas.

Se persigue establecer una relación de colaboración entre supervisor y empleado, en la que el supervisor apoya al empleado en el análisis y solución de problemas que no sería capaz de resolver por él mismo, y el empleado se compromete a realizar y aplicar acciones de mejoramiento (progreso). A estos compromisos se les dará seguimiento, y se considerarán la línea de base para la próxima evaluación.

El empleado y el supervisor firman la evaluación. Si el empleado se niega a firmarla, el supervisor tiene que documentarlo con una nota, en la parte correspondiente a los comentarios del supervisor. El empleado podrá anotar sus comentarios aunque no haya aceptado firmar la evaluación. De no haber comentarios, tanto el empleado como el supervisor deben indicarlo en el espacio provisto. Es necesario que el empleado firme la evaluación para poder solicitar revisión de la evaluación, si fuera necesario.

El supervisor le entrega al empleado una copia de su evaluación, mantiene copia en su archivo, y envía el original a la Oficina de Recursos Humanos y Relaciones Laborales, no más tarde de **cinco (5) días laborables** a partir de la fecha que indica el documento.

El Coordinador del Sistema de Evaluación deberá verificar que todos los documentos recibidos estén cumplimentados correctamente, y que se haya seguido el procedimiento establecido. De no ser así, le devolverá al supervisor el o los documentos con una nota, para la acción correspondiente.

FASE II: SEGUNDA EVALUACIÓN PARCIAL

El supervisor continúa observando y documentando el desempeño laboral de sus empleados en estos seis (6) meses restantes para la culminación del ciclo de evaluación. También se reunirá con cada empleado las veces que lo estime pertinente para compartir información acerca de sus ejecutorias. Le dará seguimiento al Plan de Acción previamente establecido, y tomará las medidas necesarias para corregir cualquier situación, si no se están alcanzando los resultados esperados.

El supervisor le notifica al empleado con un mínimo de **dos (2) días** de anticipación, la fecha, hora y lugar de la reunión correspondiente a la discusión de la evaluación de su desempeño en la terminación del ciclo. La reunión debe efectuarse dentro de los **cinco (5) días laborables** después de haber hecho a la evaluación. El supervisor discute la evaluación con el empleado, y le informa el resultado de la evaluación final.

El empleado y el supervisor firman la evaluación. Es necesario que el empleado firme la evaluación para poder solicitar revisión de la **evaluación final**, si fuera necesario. Es decir, la suma de las dos evaluaciones (primera evaluación parcial y segunda evaluación parcial), dividida entre dos (2), correspondiente a este período de 12 meses. El supervisor le entrega al empleado una copia de su evaluación, mantiene copia en su archivo, y envía el original a la Oficina de Recursos Humanos y Relaciones Laborales, no más tarde de **cinco (5) días laborables** a partir de la fecha que indica el documento, para incluirse en el expediente de personal con los otros documentos correspondientes al ciclo de evaluación.

De surgir nuevas áreas de desarrollo para el empleado, y no poder trabajarse completamente en este período, se le dará seguimiento a las mismas en el próximo ciclo de evaluación.

El Coordinador del Sistema de Evaluación deberá verificar que todos los documentos recibidos estén cumplimentados correctamente, y que se haya seguido el procedimiento establecido. Además, les remitirá a los supervisores (por correo electrónico) el Calendario de Evaluación del Desempeño para el próximo ciclo.

El supervisor le recuerda al empleado que el ciclo de evaluación es constante. Por lo tanto, siempre estará evaluando su desempeño. El siguiente ciclo de evaluación comienza en enero del próximo año, y así sucesivamente.

B. REVISIÓN

El Sistema de Evaluación le provee al empleado la oportunidad de solicitar una revisión de la evaluación, cuando considere que posee un planteamiento válido con respecto a los resultados obtenidos. Todo escrito de revisión deberá incluir la información con la evidencia relacionada con cada planteamiento, los factores de la evaluación con los cuales no está de acuerdo y su respectivo fundamento.

El procedimiento se presenta a continuación:

1. El empleado que no esté conforme con la evaluación, podrá solicitar revisión por escrito a la Oficina de Recursos Humanos y Relaciones Laborales dentro

de los **cinco (5) días laborables**, contados a partir de la fecha de notificación del resultado de la evaluación final.

2. Se establece que toda *Solicitud de Revisión de la Evaluación* deberá acompañarse con toda la evidencia que sustente los planteamientos del empleado. **(Véase Apéndice 8)** Los documentos se someterán al unísono, y no se aceptará ningún otro tipo de documento posterior a la fecha de radicación.
3. Una vez recibido el escrito de revisión en la Oficina de Recursos Humanos y Relaciones Laborales, el Coordinador del Sistema de Evaluación revisará que el mismo cumpla con el procedimiento establecido. Luego de que el Coordinador determine que el escrito cumple con los criterios establecidos, lo referirá al Director de la Oficina de Recursos Humanos y Relaciones Laborales para el análisis y la recomendación pertinente. Si el empleado que radica la Solicitud de Revisión de la Evaluación es supervisado por este Director, la Autoridad Nominadora designará un sustituto para la evaluación de la referida Solicitud.
4. El Director de la Oficina de Recursos Humanos y Relaciones Laborales o la persona designada por la Autoridad Nominadora, pasará juicio exclusivamente sobre el escrito de revisión que reúna los requisitos de especificar los criterios objetados, siempre que los mismos se reciban dentro del término previamente establecido. Además, evaluará el escrito y los documentos complementarios del empleado, de haber alguno, así como el planteamiento del supervisor.
5. El Director de la Oficina de Recursos Humanos y Relaciones Laborales o la persona designada por la Autoridad Nominadora, preparará un informe del caso atendido, emitirá la recomendación final, y la someterá a la Autoridad Nominadora dentro de un término razonable no mayor de **15 días laborables**, a partir de la fecha en que se recibió la Solicitud de Revisión de la Evaluación.
6. La Autoridad Nominadora revisará el informe final con las recomendaciones y emitirá una Resolución. La Resolución firmada por la Autoridad Nominadora se notificará por escrito al empleado en un término de **cinco (5) días laborables**. El original de la evaluación efectuada permanecerá en el expediente personal del empleado, en la Oficina de Recursos Humanos y Relaciones Laborales.
7. La evaluación efectuada por el supervisor continuará vigente hasta que el empleado reciba una notificación de la Resolución de la Autoridad Nominadora con respecto a la Solicitud de Revisión de la Evaluación. Si el empleado no está de acuerdo con la determinación final (Resolución) que le fuera notificada, tendrá derecho a apelar ante la Comisión Apelativa del Servicio Público (CASP), dentro del término de **30 días**, contados a partir de la fecha de la notificación de la Resolución.

8. De no existir una determinación final escrita, y el empleado afectado hubiese solicitado revisión a la Autoridad Nominadora, a través del Director de la Oficina de Recursos Humanos y Relaciones Laborales, y no reciba respuesta alguna en los siguientes **60 días** desde que cursó la Solicitud de Revisión de la Evaluación, el empleado afectado tendrá un plazo jurisdiccional de **30 días** para presentar una solicitud de apelación ante la CASP.

XII. FORMULARIOS Y DOCUMENTOS DEL SISTEMA DE EVALUACIÓN

1. Calendario de Evaluación del Desempeño
2. Guías Generales para el Diseño de Resultados Esperados
3. Hoja de Deberes y Resultados Esperados
4. Certificación
5. Evaluación de la Labor de los Empleados del Servicio de Carrera Gerencial – Profesional Supervisor
6. Evaluación de la Labor de los Empleados del Servicio de Carrera Gerencial – Profesional
7. Evaluación de la Labor de los Empleados del Servicio de Carrera Gerencial – Servicios de Administración de Oficina y Apoyo Gerencial
8. Evaluación de la Labor de los Empleados del Servicio de Carrera Unionado – Profesional
9. Evaluación de la Labor de los Empleados del Servicio de Carrera Unionado – Servicios Generales, de Oficina y Apoyo Administrativo
10. Registro de Incidentes Significativos
11. Seguimiento al Plan de Acción
12. Solicitud de Revisión de la Evaluación

XIII. DESCRIPCIÓN DEL INSTRUMENTO DE EVALUACIÓN

El instrumento principal de este Sistema para evaluar el desempeño laboral de los empleados es la **Escala de Calificación**. En ella se califica a los empleados de acuerdo con criterios definidos. Esta Escala (en forma de tabla) enumera varias características (**criterios de evaluación**) con su definición, y un rango de desempeño (**nivel de ejecución**) con su valoración numérica para cada criterio. Posee una sección para incluir el plan de acción y otra para comentarios y firmas.

Al empleado se le califica al identificar la valoración que describe mejor su nivel de desempeño para cada criterio, y al marcar la misma con una en el recuadro correspondiente. La tarea del evaluador consiste en identificar cuál de esos niveles describe mejor el desempeño del empleado. Luego, se suman y totalizan los valores asignados.

NIVELES DE EJECUCIÓN Y VALORACIÓN

El supervisor utilizará la descripción de los criterios de evaluación en sus diferentes niveles de ejecución para determinar el grado de cumplimiento del empleado. Se establecen cuatro (4) niveles de ejecución: **Excelente**, **Bueno**, **Satisfactorio** y **No Satisfactorio**. A cada nivel se le asignó un valor numérico (valoración) del 1 al 4 para facilitar la interpretación de los resultados.

Se estableció una *valoración global de la ejecución* para cada nivel de ejecución. Esta es equivalente al promedio de los valores asignados. Para determinar la misma, se suma el total de los valores asignados en cada criterio (puntuación total), y se divide entre el total de criterios evaluados. El resultado será ubicado en el espacio provisto para el nivel alcanzado en la Escala de Medición. Por ejemplo, si un empleado obtuvo una puntuación de **3.40**, se anotará la misma al lado derecho del adjetivo Bueno (3).

ESCALA DE MEDICIÓN

| Valoración Global de la Labor | Niveles de Ejecución | Nivel Alcanzado |
|-------------------------------|----------------------|-----------------|
| 3.60-4.00 | Excelente (4) | |
| 3.00-3.50 | Bueno (3) | 3.40* |
| 2.54-2.99 | Satisfactorio (2) | |
| 1.00 – 2.53 | No Satisfactorio (1) | |

Si es la **Primera Evaluación Parcial**, el supervisor debe anotar también la puntuación del nivel alcanzado en el blanco correspondiente a la Primera Evaluación Parcial.

*Primera Evaluación Parcial 3.40 + Segunda Evaluación Parcial _____ = _____ ÷ 2 = **Evaluación Final** _____

De ser la **Segunda Evaluación Parcial**, el supervisor debe anotar la puntuación del nivel alcanzado en el blanco correspondiente para la Segunda Evaluación Parcial. Además, debe anotar la puntuación del empleado en la Primera Evaluación Parcial, sumar ambas puntuaciones, y dividir las entre dos (2) para obtener la puntuación de la **Evaluación Final**.

Primera Evaluación Parcial 3.40 + Segunda Evaluación Parcial 3.90 = 7.30 ÷ 2 = **Evaluación Final** 3.65

En el ejemplo anterior, el empleado obtuvo en su evaluación final una puntuación de 3.65, la cual corresponde al nivel de ejecución de **Excelente**.

El supervisor recomendará a la Oficina de Recursos Humanos y Relaciones Laborales la acción que estime correspondiente como resultado de la **evaluación final**. Así mismo, la Junta podrá utilizar las evaluaciones realizadas para cualquier acción que considere pertinente.

Los niveles de ejecución se definen a continuación:

- **Excelente (4):** El empleado *sobrepasa o excede consistente y significativamente* las expectativas y requisitos de la Junta, y demuestra habilidades superiores al efectuar las funciones del puesto que ocupa.
- **Bueno (3):** El empleado *sobrepasa o excede ocasionalmente* las expectativas y requisitos de la Junta, y demuestra habilidades especiales al realizar las funciones del puesto que ocupa.
- **Satisfactorio (2):** El empleado *cumple* con los requisitos de la Junta al desempeñar las funciones del puesto, y *alcanza* los estándares de productividad establecidos.
- **No Satisfactorio (1):** El nivel de ejecución del empleado está *por debajo* de los estándares establecidos por la Junta. *Tiene dificultad* para cumplir con sus tareas y responsabilidades, y no colabora con el logro de las expectativas y metas organizacionales.

XIV. CLÁUSULA DE SEPARABILIDAD

Si por disposición de cualquier ley, reglamento o sentencia de un tribunal, se invalida cualquier palabra, oración, cláusula o parte de este Manual, tal disposición afectará solamente esa palabra, oración, cláusula o parte expresamente declarada nula.

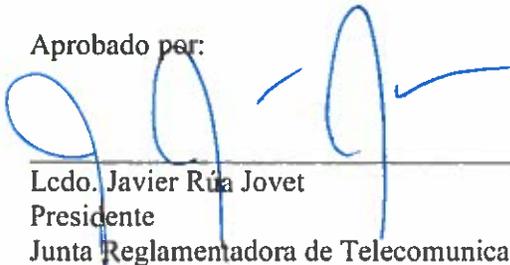
XV. VIGENCIA

Este Sistema de Evaluación de la Labor de los Empleados del Servicio de Carrera con Estatus Regular de la Junta Reglamentadora de Telecomunicaciones, comenzará a regir una vez sea aprobado por el Presidente.

XVI. APROBACIÓN

Se aprueba el Sistema de Evaluación el día 30 del mes de marzo de 2016.

Aprobado por:



Lcdo. Javier Rúa Jovet
Presidente
Junta Reglamentadora de Telecomunicaciones de Puerto Rico

Este documento es propiedad de la Junta Reglamentadora de Telecomunicaciones de Puerto Rico. Se prohíbe la reproducción total o parcial del mismo, sin la autorización de la Autoridad Nominadora.



Calendario de Evaluación del Desempeño

Ciclo 12 meses

Junta Reclamatoria de Telecomunicaciones de Puerto Rico

Apéndice 1

Año 2016

| Actividades | Enero | Febrero | Marzo | Abril | Mayo | Junio |
|--|-------|---------|-------|-------|------|-------|
| Primera Fase: Primera Evaluación Parcial (4 meses) Descripción de Puesto (actualizada) Hoja de Deberes y Resultados Esperados Criterios de evaluación Formularios / Documentos del Sistema de Evaluación Orden Administrativa Núm. 2006-01 - Normas de Conducta y Procedimiento de Medidas Correctivas y Acciones Disciplinarias Orden Administrativa Núm. 2006-02 – Jornada de Trabajo y Asistencia Certificación | | 18-29 | | | | |
| Entregar a la Oficina de Recursos Humanos y Relaciones Laborales, no más tarde de 5 días laborables a partir de la fecha que indica el documento. <input checked="" type="checkbox"/> Hoja de Deberes y Resultados Esperados <input checked="" type="checkbox"/> Certificación | | | | | | |
| Reuniones de comprobación / seguimiento Documentación - (RIS) y otros Verificar cumplimiento de los resultados esperados Plan de Acción Evaluación: Discutir resultados de la evaluación: la evaluación. | | | | | | |
| La reunión debe efectuarse dentro de los 5 días laborables después de haber hecho | | | | | | |
| Entregar a la Oficina de Recursos Humanos y Relaciones Laborales, no más tarde de 5 días laborables a partir de la fecha que indica el documento. <input checked="" type="checkbox"/> Evaluación de la Labor de los Empleados <input checked="" type="checkbox"/> Registro de Incidentes Significativos | | | | | | |



Calendario de Evaluación del Desempeño

Ciclo 12 meses

Junta Reclamadora de Telecomunicaciones de Puerto Rico

Inicio del nuevo periodo de evaluación.

| | Año 2016 | | | | | |
|---|----------|-----|------------|---------|-----------|--------------|
| Actividades | 1 Julio | Ago | Septiembre | Octubre | Noviembre | 31 Diciembre |
| Segunda Fase: Segunda Evaluación Parcial (6 meses) | | | | | | |
| Seguimiento al Plan de Acción | | | | | | |
| Reuniones de comprobación / seguimiento | | | | | | |
| Documentación (RIS) y otros | | | | | | |
| Verificar cumplimiento de los resultados esperados | | | | | | |
| Evaluación: | | | | | | |
| Discutir resultados de la evaluación: | | | | | | |
| despues de haber hecho la evaluación. | | | | | | |
| La reunión debe efectuarse dentro de los 5 días laborables | | | | | | |
| Entregar a la Oficina de Recursos Humanos y Relaciones Laborales, no más tarde de 5 días laborables a partir de la fecha que indica el documento. | | | | | | |
| <input checked="" type="checkbox"/> Evaluación de la Labor de los Empleados | | | | | | |
| <input checked="" type="checkbox"/> Registro de Incidentes Significativos | | | | | | |

Comienza el ciclo nuevamente (enero a diciembre de 2017).

Apéndice 2

Guías Generales para el Diseño de Resultados Esperados

Cada supervisor deberá buscar y enumerar aquellas medidas objetivas, cuantificables si es posible, que establecidas como objetivos operacionales, sirvan para medir si el empleado realizó o no sus encomiendas y cómo las efectuó.

1. Los resultados esperados se derivan del plan de trabajo general de la Junta, a través de la fase particular del proceso asignado a la división, oficina, área, o al empleado, y deben tener una relación clara y significativa con los objetivos generales de la Agencia.
2. Los resultados esperados deben concretizar la tarea, según las necesidades del servicio en ese ciclo de evaluación, y establecer las especificaciones de **calidad, cantidad, tiempo y valor relativo**. Los verbos utilizados deben ser verbos concretos de acción observable, con el objeto directo especificado y con los resultados de la acción claramente explicados.
3. El supervisor debe analizar las tareas del empleado y redactar preliminarmente para cada tarea los resultados esperados durante ese ciclo de evaluación. Posteriormente, el diálogo con el empleado puede modificar este renglón, y ambos llegar a un consenso de la forma más precisa y confiable de medir los resultados.
4. Siempre que sea posible se cuantificará el resultado esperado, de manera que se pueda medir hasta qué punto el empleado logró o no logró realizar su tarea. Una manera de cuantificar el resultado esperado es especificar qué tipos de errores, y cuántos de ellos se pueden tolerar bajo condiciones normales de operación. Si el número de errores registrado fue menor que el número máximo tolerable, la ejecución del empleado *sobrepasaría el nivel esperado*. Si el número de errores es igual al máximo tolerable, la ejecución del empleado sería *satisfactoria*. Si el número de errores excede al máximo tolerable, la ejecución del empleado sería *deficiente*.
5. Siempre que sea posible se establecerán fechas límites a las tareas, ya sea para completar proyectos, rendir informes o revisar registros de producción, asistencia, trabajos pendientes y otros.
6. Siempre que sea posible se tratará de obtener una norma promedio de producción contra la cual medir la ejecución del empleado.
7. Siempre que sea posible se hará explícita la relación entre la tarea específica y los objetivos generales; o sea, la contribución que hace la tarea específica al logro de los objetivos generales.
8. Los resultados esperados, además de estar redactados correctamente (en términos de conductas *concretas, observables y medibles*), también deben poseer las siguientes características:



HOJA DE DEBERES Y RESULTADOS ESPERADOS

| | | | | |
|-------------------------------------|-------------------------------|---|---|---|
| Nombre del Empleado/a: | Período de Evaluación: | | Fase de Evaluación: | Fecha de Inicio del Ciclo de Evaluación: |
| Seguro Social: XXX-XX- | Desde: | <input type="checkbox"/> Primera Evaluación Parcial | <input type="checkbox"/> Segunda Evaluación Parcial | |
| | Hasta: | | | |
| Área de Trabajo: | | | | |
| Título del Puesto que Ocupa: | | | | |
| Tareas Básicas del Puesto | | Resultados Esperados | | |
| 1. | | | | |
| 2. | | | | |
| 3. | | | | |
| 4. | | | | |
| 5. | | | | |
| 6. | | | | |
| 7. | | | | |
| 8. | | | | |

Estado Libre Asociado de Puerto Rico
Junta Reglamentadora de Telecomunicaciones
Oficina de Recursos Humanos y Relaciones Laborales

CERTIFICACIÓN

Nombre del empleado/a: _____

Puesto que ocupa: _____

Área de trabajo: _____

Periodo de la evaluación: Desde _____ Hasta _____

Yo, _____ certifico que se dialogó conmigo el
Nombre del empleado/a (letra de molde)

procedimiento a seguir en la evaluación de mi desempeño laboral, la Hoja de Deberes y Resultados Esperados, los criterios por los cuales mi labor será evaluada y mis responsabilidades como empleado/a.

Firma del empleado/a

Fecha

Nombre del supervisor/a (letra de molde)

Firma del supervisor/a

Fecha

Comentarios

Apéndice 4

ESTADO LIBRE ASOCIADO DE PUERTO RICO



EVALUACIÓN DE LA LABOR DE LOS EMPLEADOS DEL SERVICIO DE CARRERA GERENCIAL – SERVICIOS DE ADMINISTRACIÓN DE OFICINA Y APOYO GERENCIAL

| |
|---|
| Nombre del Empleado: _____ |
| Puesto que Ocupa: <u>Seleccione...</u> |
| Número de Puesto: _____ |
| Seguro Social: _____ |
| Área de Trabajo: <u>Seleccione...</u> |
| Período de Evaluación: desde _____ hasta _____ |
| <input type="checkbox"/> Primera Evaluación Parcial |
| <input type="checkbox"/> Segunda Evaluación Parcial |
| Nombre del Supervisor Inmediato: _____ |
| Clasificación: _____ |

Nota: En este documento deberá entenderse que todo término utilizado para referirse a una persona o puesto, alude a ambos géneros.

| CRITERIOS | NIVELES DE EJECUCIÓN | | | |
|--|--|---|---|--|
| | Excelente (4) | Bueno (3) | Satisfactorio (2) | No satisfactorio (1) |
| <p>1. Conocimiento del Trabajo: Dominio que posee el empleado del conocimiento relacionado con las funciones de su puesto.</p> | <p><input type="checkbox"/> Demuestra conocimientos que exceden los requeridos para desempeñar su trabajo. Se esfuerza constantemente por mantenerse informado acerca de las nuevas tendencias relacionadas con sus funciones.</p> | <p><input type="checkbox"/> Posee los conocimientos para realizar su trabajo. Se mantiene informado de los nuevos cambios que están relacionados con sus funciones, y los aplica a su trabajo.</p> | <p><input type="checkbox"/> Tiene los conocimientos mínimos para efectuar su trabajo.</p> | <p><input type="checkbox"/> Demuestra carecer de los conocimientos necesarios para hacer de su trabajo. No se esfuerza por adquirir nuevos conocimientos o adiestramientos que lo capaciten para mejorar su desempeño.</p> |
| <p>2. Productividad: Cantidad de trabajo que realiza el empleado tomando en consideración sus conocimientos, destrezas, la naturaleza y el grado de dificultad de las funciones correspondientes, y el tiempo requerido para efectuarlas.</p> | <p><input type="checkbox"/> Cumple cabalmente con todas las encomiendas y proyectos asignados en las fechas establecidas, y con frecuencia se anticipa a estas. Acosumbra a dar la milla extra.</p> | <p><input type="checkbox"/> Cumple normalmente con los proyectos asignados y con las fechas programadas. En ocasiones, se anticipa a estas.</p> | <p><input type="checkbox"/> Cumple de manera aceptable con las tareas y proyectos asignados en las fechas establecidas.</p> | <p><input type="checkbox"/> Su ejecución está por debajo de lo esperado para el puesto que ocupa. No completa la mayoría de sus encomiendas en el tiempo solicitado, y rara vez cumple con las fechas programadas.</p> |
| <p>3. Calidad del Trabajo: Grado de excelencia y exactitud con la cual el empleado cumple con sus deberes y responsabilidades. Incluye la ausencia de errores.</p> | <p><input type="checkbox"/> Es muy competente y rara vez comete errores en el desempeño su labor. Se distingue por producir resultados confiables en términos del contenido, precisión, credibilidad y presentación.</p> | <p><input type="checkbox"/> Ejecuta el trabajo efectivamente y con un mínimo de errores. Produce resultados confiables en términos del contenido, precisión, credibilidad y presentación.</p> | <p><input type="checkbox"/> Realiza el trabajo en forma adecuada. En ocasiones, produce resultados bastante confiables en términos del contenido, precisión, credibilidad y presentación.</p> | <p><input type="checkbox"/> La excelencia y exactitud con la que desempeña su labor es insuficiente. Comete muchos errores y su supervisor tiene que reasignar el trabajo para cumplir con las fechas establecidas.</p> |
| <p>4. Responsabilidad: Diligencia y puntualidad con que el empleado desempeña su trabajo, y cumple con las instrucciones del supervisor.</p> | <p><input type="checkbox"/> Es consistente al realizar sus funciones con prontitud y esmero, de acuerdo con las instrucciones impartidas. Completa el trabajo en el tiempo requerido, y continuamente mantiene informado a su supervisor del estatus o progreso del mismo. Resuelve los inconvenientes efectivamente para que su trabajo no se afecte. Excede las expectativas de su supervisor.</p> | <p><input type="checkbox"/> Es diligente en el desempeño de su labor, y cumple con los requerimientos del supervisor a su debido tiempo. Resuelve acertadamente los problemas que surgen. Mantiene su trabajo al día.</p> | <p><input type="checkbox"/> Completa el trabajo en el tiempo establecido, según las instrucciones impartidas. En ocasiones, le informa al supervisor el status o progreso del mismo.</p> | <p><input type="checkbox"/> Demuestra apatía y negligencia en el desempeño de sus funciones. Requiere seguimiento continuo y directo del supervisor para cumplir con el trabajo asignado.</p> |

| CRITERIOS | NIVELES DE EJECUCIÓN | | | |
|---|---|---|---|---|
| | Excelente (4) | Bueno (3) | Satisfactorio (2) | No satisfactorio (1) |
| <p>5. Comunicación: Facilidad de expresión que demuestra el empleado en forma oral y por escrito en el desempeño de sus funciones.</p> | <p><input type="checkbox"/> Es consistente al transmitir los mensajes correctamente y promueve una comunicación abierta. Posee un extenso vocabulario y lo emplea cabalmente. Su comunicación es convincente, y obtiene la aceptación de otros en forma efectiva. Redacta con claridad, coherencia, concordancia, óptima sintaxis y ortografía.</p> | <p><input type="checkbox"/> Se expresa de manera convincente y correcta. Utiliza un vocabulario propio para la ocasión. Demuestra buen juicio al seleccionar el modo apropiado para comunicarse. Redacta con claridad, coherencia, concordancia, buena sintaxis y ortografía.</p> | <p><input type="checkbox"/> Se comunica de manera adecuada y utiliza un vocabulario aceptable. Redacta con alguna claridad, coherencia y concordancia. Su sintaxis y ortografía son admisibles.</p> | <p><input type="checkbox"/> Con frecuencia presenta dificultad para expresarse con claridad y precisión en forma oral y escrita. Su ortografía y gramática son inaceptables.</p> |
| <p>6. Organización: Capacidad del empleado para ordenar sus actividades de trabajo de manera eficiente y obtener los resultados esperados.</p> | <p><input type="checkbox"/> Se distingue por ordenar sus tareas de forma eficiente y cumplir cabalmente con las actividades programadas. Mantiene un control preciso de los documentos que utiliza a diario en su área de trabajo.</p> | <p><input type="checkbox"/> Organiza bien sus actividades de trabajo y establece prioridades para cumplir diligentemente con las encomiendas solicitadas.</p> | <p><input type="checkbox"/> Acostumbra a ordenar su trabajo de manera adecuada, y cumple con las metas y objetivos establecidos.</p> | <p><input type="checkbox"/> Trabaja en forma desorganizada y no establece prioridades, lo cual atrasa y dificulta la consecución de los resultados esperados.</p> |
| <p>7. Discreción: Capacidad del empleado para no divulgar la información confidencial a la que tiene acceso o que utiliza en el desempeño de su trabajo.</p> | <p><input type="checkbox"/> Protege y cuida cabalmente toda la información a la que tiene acceso, sin divulgar la misma, para obtener óptimos resultados en el desempeño de su labor. Se distingue por la sensatez y prudencia en sus comentarios y acciones.</p> | <p><input type="checkbox"/> Salvaguarda la información a la que tiene acceso de manera efectiva, para obtener los resultados esperados.</p> | <p><input type="checkbox"/> Protege de manera aceptable gran parte de la información a la que tiene acceso, sin divulgar datos que pudieran afectar las tareas asignadas.</p> | <p><input type="checkbox"/> Revela de manera inadecuada los datos sensitivos o confidenciales a los que tiene acceso por la naturaleza de las funciones que desempeña. Sus acciones provocan conflictos y afectan el ambiente de trabajo o la consecución de los objetivos programados.</p> |

| CRITERIOS | | NIVELES DE EJECUCIÓN | | | |
|-----------|--|---|--|---|---|
| | | Excelente (4) | Bueno (3) | Satisfactorio (2) | No satisfactorio (1) |
| 8. | <p>Iniciativa: Disposición del empleado para actuar por cuenta propia en el desempeño de sus funciones y lograr los resultados deseados. Incluye la responsabilidad asumida en actividades que redunden en beneficio de la JRT.</p> | <p><input type="checkbox"/> Constantemente busca nuevas y mejores maneras de efectuar el trabajo. Sabe cuándo y cómo proceder. Se hace cargo de la situación en ausencia de instrucciones detalladas. Identifica con exactitud las oportunidades de mejoramiento en el servicio ofrecido y da sugerencias prácticas para ello.</p> | <p><input type="checkbox"/> Ofrece muchas sugerencias no solicitadas para mejorar la eficiencia, anticiparse a los problemas o eliminarlos. Recopila y provee información antes de necesitarse. Es juicioso al realizar asignaciones sin dirección. No demuestra timidez al tomar riesgos.</p> | <p><input type="checkbox"/> En ocasiones, procede únicamente cuando se le solicita. Toma acciones apropiadas para resolver los problemas sin buscar autorización previa.</p> | <p><input type="checkbox"/> Rara vez actúa sin que se le solicite. Necesita que le digan las cosas paso a paso y en detalle para proceder. Requiere de supervisión continua.</p> |
| 9. | <p>Relaciones Interpersonales: Comportamiento que exhibe el empleado en el trato diario con sus supervisores, compañeros de trabajo y visitantes.</p> | <p><input type="checkbox"/> Demuestra una gran habilidad para relacionarse con las personas en su área de trabajo, y en otras divisiones o departamentos, independiente del estatus que posean. Crea una impresión favorable, y obtiene fácilmente el respeto y la aceptación de otros. Su tacto, respeto, discreción, profesionalismo y cortesía en el trato hacia los demás contribuyen significativamente a crear un ambiente de trabajo positivo y saludable.</p> | <p><input type="checkbox"/> Se relaciona efectivamente con los demás. A menudo recibe retroalimentación positiva (no solicitada) de parte de otros. Promueve y desarrolla relaciones de confianza, honestidad, respeto y profesionalismo.</p> | <p><input type="checkbox"/> Se relaciona con las personas de manera aceptable.</p> | <p><input type="checkbox"/> Se relaciona con los demás de manera inadecuada. Tiende a perder la paciencia y ser arrogante. Es ofensivo en el trato, y no promueve el respeto y profesionalismo que debe prevalecer en el escenario laboral.</p> |
| 10. | <p>Cooperación: Actitud y disposición del empleado para colaborar y aportar en la consecución de los objetivos de la JRT.</p> | <p><input checked="" type="checkbox"/> Consistentemente va más allá de lo requerido. Colabora en forma efectiva con el logro de los objetivos de la JRT. Con frecuencia está disponible para prestar su ayuda a otros empleados de la Agencia. Promueve la conducta colaborativa y los esfuerzos conjuntos.</p> | <p><input type="checkbox"/> Colabora más allá de lo requerido para alcanzar los objetivos de la JRT. Está disponible para prestar su ayuda a otros empleados de la Agencia.</p> | <p><input type="checkbox"/> Colabora con lo requerido para lograr los objetivos de la JRT. En ocasiones, está disponible para prestar su ayuda a otros empleados de la Agencia.</p> | <p><input type="checkbox"/> Rara vez está disponible para colaborar conforme con los requerimientos de sus deberes y responsabilidades. Es mínima su contribución con relación al logro de los objetivos de la JRT, así como la ayuda que presta a otros empleados de la Agencia.</p> |

| CRITERIOS | NIVELES DE EJECUCIÓN | | | |
|---|--|---|---|---|
| | Excelente (4) | Bueno (3) | Satisfactorio (2) | No satisfactorio (1) |
| <p>11. Disciplina: Cumplimiento de las normas de conducta establecidas por la JRT para propiciar el mejor funcionamiento de esta. (Orden Administrativa 2006-01)</p> | <p><input type="checkbox"/> Constantemente obra en forma cabal de acuerdo con las normas de conducta establecidas por la JRT.</p> | <p><input type="checkbox"/> Su manera de proceder demuestra concordancia con las normas de conducta establecidas por la JRT.</p> | <p><input type="checkbox"/> Cumple de forma adecuada con las normas de conducta establecidas por la JRT.</p> | <p><input type="checkbox"/> Incumple frecuentemente las normas de conducta establecidas por la JRT. Requiere acción correctiva inmediata.</p> |
| <p>12. Asistencia: Regularidad con que el empleado cumple con las normas de jornada de trabajo y asistencia, establecidas por la JRT.</p> | <p><input type="checkbox"/> Cumple consistentemente con las normas de asistencia. Su récord de asistencia refleja de 0 a 2 días ausente, por vacaciones o enfermedad, en un período de seis (6) meses.</p> | <p><input type="checkbox"/> Su récord de asistencia refleja 3 días ausente, por vacaciones o enfermedad, en un período de seis (6) meses.</p> | <p><input type="checkbox"/> Su récord de asistencia refleja de 4 a 5 días ausente, por vacaciones o enfermedad en un período de seis (6) meses.</p> | <p><input type="checkbox"/> Su récord de asistencia refleja 6 días o más ausente, por vacaciones o enfermedad, en un período de seis (6) meses.</p> |
| <p>13. Puntualidad: Regularidad con que el empleado cumple con el horario de trabajo establecido, sin incurrir en tardanzas continuas.</p> | <p><input type="checkbox"/> Cumple cabalmente con el horario de trabajo establecido. Su récord de asistencia refleja de 0 a 2 tardanzas en un período de seis (6) meses.</p> | <p><input type="checkbox"/> Su récord de asistencia refleja de 3 a 4 tardanzas en un período de seis (6) meses.</p> | <p><input type="checkbox"/> Su récord de asistencia refleja 5 tardanzas en un período de seis (6) meses.</p> | <p><input type="checkbox"/> Su récord de asistencia refleja 6 tardanzas o más en un período de seis (6) meses.</p> |

Escala de Medición

| Valoración Global de la labor | Niveles de Ejecución | Nivel Alcanzado |
|--------------------------------------|-----------------------------|------------------------|
| 3.60 - 4.00 | Excelente (4) | |
| 3.00 - 3.59 | Bueno (3) | |
| 2.54 - 2.99 | Satisfactorio (2) | |
| 1.00 - 2.53 | No Satisfactorio (1) | |

Nota: Para obtener el nivel alcanzado, se utilizará el documento (en el programa Microsoft Excel) referente al *Resultado de la Evaluación de la Labor de los Empleados del Servicio de Carrera Gerencial – Servicios de Administración de Oficina y Apoyo Gerencial*. Se debe incluir el mismo con esta evaluación antes del plan de acción.

$$\text{Primera Evaluación Parcial} \quad \underline{\hspace{2cm}} + \text{Segunda Evaluación Parcial} \quad \underline{\hspace{2cm}} = \underline{\hspace{2cm}} \div 2 = \text{Evaluación Final} \quad \underline{\hspace{2cm}}$$

Plan de Acción

Fortalezas:

Áreas de desarrollo:

Recomendaciones para el mejoramiento profesional:

Comentarios

Comentarios del supervisor:

Comentarios del empleado:

Firmas

Certifico que el proceso de evaluación se efectuó de acuerdo con el procedimiento establecido en el Manual Técnico del Sistema de Evaluación de la Labor de los Empleados del Servicio de Carrera con Estatus Regular, adoptado por la Junta Reglamentadora de Telecomunicaciones.

Firma del empleado: _____

Fecha: _____

Firma del supervisor: _____

Fecha: _____

Firma del jefe de la Agencia o representante autorizado: _____

Fecha: _____

La firma del empleado ratifica que el contenido de esta evaluación ha sido revisado con el supervisor. Esto no significa necesariamente que el empleado esté de acuerdo con el resultado de la misma. La firma en el formulario es requisito para que el empleado pueda solicitar revisión de la **evaluación final**. De no estar de acuerdo con dicho resultado, debe referir su Solicitud de Revisión de la Evaluación Final a la Oficina de Recursos Humanos y Relaciones Laborales, de acuerdo con lo establecido en el Manual.

RESULTADO DE LA EVALUACIÓN DE LA LABOR DE LOS EMPLEADOS DEL SERVICIO DE CARRERA GERENCIAL - SERVICIOS DE ADMINISTRACIÓN DE OFICINA Y APOYO GERENCIAL
Junta Reglamentadora de Telecomunicaciones

| CRITERIOS DE EJECUCIÓN: | Indicar el documento a hacer referencia cuando el resultado es 1 ó 4. | Niveles de Ejecución | | | | Escriba la puntuación otorgada. | Total |
|-----------------------------|---|----------------------|-----------|-------------------|----------------------|---------------------------------|----------|
| | | Excelente (4) | Bueno (3) | Satisfactorio (2) | No Satisfactorio (1) | | |
| 1. Conocimiento del Trabajo | | 4 | | | | | 4 |
| 2. Productividad | | | | | | | 0 |
| 3. Calidad del Trabajo | | | | | | | 0 |
| 4. Responsabilidad | | | | | | | 0 |
| 5. Comunicación | | | | | | | 0 |
| 6. Organización | | | | | | | 0 |
| 7. Discreción | | | | | | | 0 |
| 8. Iniciativa | | | | | | | 0 |
| TOTAL | | 4 | 0 | 0 | 0 | 0 | 4 |

Para obtener el resultado de la evaluación de los criterios de ejecución, divida el total de puntos otorgados entre el total de criterios evaluados.

Total de puntos ÷ Total de criterios = Valoración global criterios de ejecución

| CRITERIOS DE ORDEN Y DISCIPLINA: | Indicar el documento a hacer referencia cuando el resultado es 1 ó 4. | Niveles de Ejecución | | | | Escriba la puntuación otorgada. | Total |
|----------------------------------|---|----------------------|-----------|-------------------|----------------------|---------------------------------|----------|
| | | Excelente (4) | Bueno (3) | Satisfactorio (2) | No satisfactorio (1) | | |
| 1. Relaciones Interpersonales | | | | | | | 0 |
| 2. Cooperación | | | | | | | 0 |
| 3. Disciplina | | | | | | | 0 |
| 4. Asistencia | | | | | | | 0 |
| 5. Puntualidad | | | | | | | 0 |
| TOTAL | | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |

Para obtener el resultado de la evaluación de los criterios de orden y disciplina, divida el total de puntos otorgados entre el total de criterios evaluados.

Total de puntos ÷ Total de criterios = Valoración global criterios de orden y disciplina

RESULTADO TOTAL

Para obtener el resultado total de la evaluación, sume la valoración global de los criterios de ejecución con la valoración global de los criterios de orden y disciplina, y divida entre dos (2).

Valoración global criterios de ejecución + Valoración global criterios de orden y disciplina ÷ 2 = Resultado Total de la Labor

| Valoración Global de la Labor | Niveles de Ejecución | Nivel alcanzado |
|-------------------------------|----------------------|-----------------|
| 3.60 - 4.00 | Excelente (4) | |
| 3.00 - 3.59 | Bueno (3) | |
| 2.54 - 2.99 | Satisfactorio (2) | |
| 1.00 - 2.53 | No Satisfactorio (1) | |

ESTADO LIBRE ASOCIADO DE PUERTO RICO



EVALUACIÓN DE LA LABOR DE LOS EMPLEADOS DEL SERVICIO DE CARRERA GERENCIAL – PROFESIONAL

| | |
|---|---|
| Nombre del Empleado: | _____ |
| Puesto que Ocupa: <u>Selección...</u> | _____ |
| Número de Puesto: | _____ |
| Seguro Social: | _____ |
| Área de Trabajo: <u>Selección...</u> | _____ |
| Período de Evaluación: desde _____ hasta _____ | |
| <input type="checkbox"/> Primera Evaluación Parcial | <input type="checkbox"/> Segunda Evaluación Parcial |
| Nombre del Supervisor Inmediato: | _____ |
| Clasificación: | _____ |

Nota: En este documento deberá entenderse que todo término utilizado para referirse a una persona o puesto, alude a ambos géneros.

ESTADO LIBRE ASOCIADO DE PUERTO RICO



EVALUACIÓN DE LA LABOR DE LOS EMPLEADOS DEL SERVICIO DE CARRERA GERENCIAL – PROFESIONAL

| |
|---|
| Nombre del Empleado: _____ |
| Puesto que Ocupa: <u>Seleccione...</u> |
| Número de Puesto: _____ |
| Seguro Social: _____ |
| Área de Trabajo: <u>Seleccione...</u> |
| Periodo de Evaluación: desde _____ hasta _____ |
| <input type="checkbox"/> <i>Primera Evaluación Parcial</i> <input type="checkbox"/> <i>Segunda Evaluación Parcial</i> |
| Nombre del Supervisor Inmediato: _____ |
| Clasificación: _____ |

Nota: En este documento deberá entenderse que todo término utilizado para referirse a una persona o puesto, alude a ambos géneros.

| CRITERIOS | NIVELES DE EJECUCIÓN | | | |
|---|--|---|---|---|
| | Excelente (4) | Bueno (3) | Satisfactorio (2) | No satisfactorio (1) |
| <p>5. Responsabilidad: Diligencia y puntualidad con que el empleado desempeña su trabajo, y cumple con las instrucciones del supervisor.</p> | <p><input type="checkbox"/> Es consistente al realizar sus funciones con prontitud y esmero, de acuerdo con las instrucciones impartidas. Completa el trabajo en el tiempo requerido, y continuamente mantiene informado a su supervisor del estatus o progreso del mismo. Resuelve los inconvenientes efectivamente para que su trabajo no se afecte. Excede las expectativas de su supervisor.</p> | <p><input type="checkbox"/> Es diligente en el desempeño de su labor, y cumple con los requerimientos del supervisor a su debido tiempo. Resuelve acertadamente los problemas que surgen. Mantiene su trabajo al día.</p> | <p><input type="checkbox"/> Completa el trabajo en el tiempo establecido, según las instrucciones impartidas. En ocasiones, le informa al supervisor el status o progreso del mismo.</p> | <p><input type="checkbox"/> Demuestra apatía y negligencia en el desempeño de sus funciones. Requiere seguimiento continuo y directo del supervisor para cumplir con el trabajo asignado.</p> |
| <p>6. Comunicación: Facilidad de expresión que demuestra el empleado en forma oral y por escrito en el desempeño de sus funciones.</p> | <p><input type="checkbox"/> Es consistente al transmitir los mensajes correctamente y promueve una comunicación abierta. Posee un extenso vocabulario y lo emplea cabalmente. Su comunicación es convincente, y obtiene la aceptación de otros en forma efectiva. Redacta con claridad, coherencia, concordancia, óptima sintaxis y ortografía.</p> | <p><input type="checkbox"/> Se expresa de manera convincente y correcta. Utiliza un vocabulario propio para la ocasión. Demuestra buen juicio al seleccionar el modo apropiado para comunicarse. Redacta con claridad, coherencia, concordancia, buena sintaxis y ortografía.</p> | <p><input type="checkbox"/> Se comunica de manera adecuada y utiliza un vocabulario aceptable. Redacta con alguna claridad, coherencia y concordancia. Su sintaxis y ortografía son admisibles.</p> | <p><input type="checkbox"/> Con frecuencia presenta dificultad para expresarse con claridad y precisión en forma oral y escrita. Su ortografía y gramática son inaceptables.</p> |
| <p>7. Organización: Capacidad del empleado para ordenar sus actividades de trabajo de manera eficiente y obtener los resultados esperados.</p> | <p><input type="checkbox"/> Se distingue por ordenar sus tareas de forma eficiente y cumplir cabalmente con las actividades programadas. Mantiene un control preciso de los documentos que utiliza a diario en su área de trabajo.</p> | <p><input type="checkbox"/> Organiza bien sus actividades de trabajo y establece prioridades para cumplir diligentemente con las encomiendas solicitadas.</p> | <p><input type="checkbox"/> Acostumbra a ordenar su trabajo de manera adecuada, y cumple con las metas y objetivos establecidos.</p> | <p><input type="checkbox"/> Trabaja en forma desorganizada y no establece prioridades, lo cual atrasa y dificulta la consecución de los resultados esperados.</p> |

| CRITERIOS | | NIVELES DE EJECUCIÓN | | | |
|---|---|--|---|---|----------------------|
| | | Excelente (4) | Bueno (3) | Satisfactorio (2) | No satisfactorio (1) |
| <p>8. Discreción: Capacidad del empleado para no divulgar la información confidencial a la que tiene acceso o que utiliza en el desempeño de su trabajo.</p> | <p><input type="checkbox"/> Protege y cuida cabalmente toda la información a la que tiene acceso, sin divulgar la misma, para obtener óptimos resultados en el desempeño de su labor. Se distingue por la sensatez y prudencia en sus comentarios y acciones.</p> | <p><input type="checkbox"/> Salvaguarda la información a la que tiene acceso de manera efectiva, para obtener los resultados esperados.</p> | <p><input type="checkbox"/> Protege de manera aceptable gran parte de la información a la que tiene acceso, sin divulgar datos que pudieran afectar las tareas asignadas.</p> | <p><input type="checkbox"/> Revela de manera inadecuada los datos sensitivos o confidenciales a los que tiene acceso por la naturaleza de las funciones que desempeña. Sus acciones provocan conflictos y afectan el ambiente de trabajo o la consecución de los objetivos programados.</p> | |
| <p>9. Iniciativa: Disposición del empleado para actuar por cuenta propia en el desempeño de sus funciones y lograr los resultados deseados. Incluye la responsabilidad asumida en actividades que redunden en beneficio de la JRT.</p> | <p><input type="checkbox"/> Constantemente busca nuevas y mejores maneras de efectuar el trabajo. Sabe cuando y cómo proceder. Se hace cargo de la situación en ausencia de instrucciones detalladas. Identifica con exactitud las oportunidades de mejoramiento en el servicio ofrecido y da sugerencias prácticas para ello.</p> | <p><input type="checkbox"/> Ofrece muchas sugerencias no solicitadas para mejorar la eficiencia, anticiparse a los problemas o eliminarlos. Recopila y provee información antes de necesitarse. Es juicioso al realizar asignaciones sin dirección. No demuestra timidez al tomar riesgos.</p> | <p><input type="checkbox"/> En ocasiones, procede únicamente cuando se le solicita. Toma acciones apropiadas para resolver los problemas sin buscar autorización previa.</p> | <p><input type="checkbox"/> Rara vez actúa sin que se le solicite. Necesita que le digan las cosas paso a paso y en detalle para proceder. Requiere de supervisión continua.</p> | |
| <p>10. Relaciones Interpersonales: Comportamiento que exhibe el empleado en el trato diario con sus supervisores, compañeros de trabajo y visitantes.</p> | <p><input type="checkbox"/> Demuestra una gran habilidad para relacionarse con las personas en su área de trabajo, y en otras divisiones o departamentos, independiente del estatus que posean. Crea una impresión favorable, y obtiene fácilmente el respeto y la aceptación de otros. Su tacto, respeto, discreción, profesionalismo y cortesía en el trato hacia los demás contribuyen significativamente a crear un ambiente de trabajo positivo y saludable.</p> | <p><input type="checkbox"/> Se relaciona efectivamente con los demás. A menudo recibe retroalimentación positiva (no solicitada) de parte de otros. Promueve y desarrolla relaciones de confianza, honestidad, respeto y profesionalismo.</p> | <p><input type="checkbox"/> Se relaciona con las personas de manera aceptable.</p> | <p><input type="checkbox"/> Se relaciona con los demás de manera inadecuada. Tiende a perder la paciencia y ser arrogante. Es ofensivo en el trato, y no promueve el respeto y profesionalismo que debe prevalecer en el escenario laboral.</p> | |

| CRITERIOS | NIVELES DE EJECUCIÓN | | | |
|---|--|---|---|---|
| | Excelente (4) | Bueno (3) | Satisfactorio (2) | No satisfactorio (1) |
| <p>11. Cooperación: Actitud y disposición del empleado para colaborar y aportar en la consecución de los objetivos de la JRT.</p> | <p><input type="checkbox"/> Consistentemente va más allá de lo requerido. Colabora en forma efectiva con el logro de los objetivos de la JRT. Con frecuencia está disponible para prestar su ayuda a otros empleados de la Agencia. Promueve la conducta colaborativa y los esfuerzos conjuntos.</p> | <p><input type="checkbox"/> Colabora más allá de lo requerido para alcanzar los objetivos de la JRT. Está disponible para prestar su ayuda a otros empleados de la Agencia.</p> | <p><input type="checkbox"/> Colabora con lo requerido para lograr los objetivos de la JRT. En ocasiones, está disponible para prestar su ayuda a otros empleados de la Agencia.</p> | <p><input type="checkbox"/> Rara vez está disponible para colaborar conforme con los requerimientos de sus deberes y responsabilidades. Es mínima su contribución con relación al logro de los objetivos de la JRT, así como la ayuda que presta a otros empleados de la Agencia.</p> |
| <p>12. Disciplina: Cumplimiento de las normas de conducta establecidas por la JRT para propiciar el mejor funcionamiento de esta. (Orden Administrativa 2006-01)</p> | <p><input type="checkbox"/> Constantemente obra en forma cabal de acuerdo con las normas de conducta establecidas por la JRT.</p> | <p><input type="checkbox"/> Su manera de proceder demuestra concordancia con las normas de conducta establecidas por la JRT.</p> | <p><input type="checkbox"/> Cumple de forma adecuada con las normas de conducta establecidas por la JRT.</p> | <p><input type="checkbox"/> Incumple frecuentemente las normas de conducta establecidas por la JRT. Requiere acción correctiva inmediata.</p> |
| <p>13. Asistencia: Regularidad con que el empleado cumple con las normas de jornada de trabajo y asistencia, establecidas por la JRT.</p> | <p><input type="checkbox"/> Cumple consistentemente con las normas de asistencia. Su récord de asistencia refleja de 0 a 2 días ausente, por vacaciones o enfermedad, en un periodo de seis (6) meses.</p> | <p><input type="checkbox"/> Su récord de asistencia refleja 3 días ausente, por vacaciones o enfermedad, en un periodo de seis (6) meses.</p> | <p><input type="checkbox"/> Su récord de asistencia refleja de 4 a 5 días ausente, por vacaciones o enfermedad en un periodo de seis (6) meses.</p> | <p><input type="checkbox"/> Su récord de asistencia refleja 6 días o más ausente, por vacaciones o enfermedad, en un periodo de seis (6) meses.</p> |
| <p>14. Puntualidad: Regularidad con que el empleado cumple con el horario de trabajo establecido, sin incurrir en tardanzas continuas.</p> | <p><input type="checkbox"/> Cumple cabalmente con el horario de trabajo establecido. Su récord de asistencia refleja de 0 a 2 tardanzas en un periodo de seis (6) meses.</p> | <p><input type="checkbox"/> Su récord de asistencia refleja de 3 a 4 tardanzas en un periodo de seis (6) meses.</p> | <p><input type="checkbox"/> Su récord de asistencia refleja 5 tardanzas en un periodo de seis (6) meses.</p> | <p><input type="checkbox"/> Su récord de asistencia refleja 6 tardanzas o más en un periodo de seis (6) meses.</p> |

Escala de Medición

| Valoración Global de la labor | Niveles de Ejecución | Nivel Alcanzado |
|-------------------------------|----------------------|-----------------|
| 3.60 - 4.00 | Excelente (4) | |
| 3.00 - 3.59 | Bueno (3) | |
| 2.54 - 2.99 | Satisfactorio (2) | |
| 1.00 - 2.53 | No Satisfactorio (1) | |

Nota: Para obtener el nivel alcanzado, se utilizará el documento (en el programa Microsoft Excel) referente al *Resultado de la Evaluación de la Labor de los Empleados del Servicio de Carrera Gerencial – Profesional*. Se debe incluir el mismo con esta evaluación antes del plan de acción.

$$\text{Primera Evaluación Parcial} \quad \underline{\hspace{2cm}} \quad + \quad \text{Segunda Evaluación Parcial} \quad \underline{\hspace{2cm}} \quad = \quad \underline{\hspace{2cm}} \quad \div \quad 2 \quad = \quad \text{Evaluación Final} \quad \underline{\hspace{2cm}}$$

Plan de Acción

Fortalezas:

Áreas de desarrollo:

Recomendaciones para el mejoramiento profesional:

Comentarios

Comentarios del supervisor:

Comentarios del empleado:

Firmas

Certifico que el proceso de evaluación se efectuó de acuerdo con el procedimiento establecido en el Manual Técnico del Sistema de Evaluación de la Labor de los Empleados del Servicio de Carrera con Estatus Regular, adoptado por la Junta Reglamentadora de Telecomunicaciones.

Firma del empleado: _____

Fecha: _____

Firma del supervisor: _____

Fecha: _____

Firma del jefe de la Agencia o representante autorizado: _____

Fecha: _____

La firma del empleado ratifica que el contenido de esta evaluación ha sido revisado con el supervisor. Esto no significa necesariamente que el empleado esté de acuerdo con el resultado de la misma. La firma en el formulario es requisito para que el empleado pueda solicitar revisión de la **evaluación final**. De no estar de acuerdo con dicho resultado, debe referir su Solicitud de Revisión de la Evaluación Final a la Oficina de Recursos Humanos y Relaciones Laborales, de acuerdo con lo establecido en el Manual.

RESULTADO DE LA EVALUACIÓN DE LA LABOR DE LOS EMPLEADOS DEL SERVICIO DE CARRERA GERENCIAL - PROFESIONAL
Junta Reglamentadora de Telecomunicaciones

RESULTADO DE LA EVALUACIÓN

| CRITERIOS DE EJECUCIÓN: | Indicar el documento a hacer referencia cuando el resultado es 1 ó 4. | Niveles de Ejecución | | | | Escriba la puntuación otorgada. | Total |
|-----------------------------|---|----------------------|-----------|-------------------|----------------------|---------------------------------|-------|
| | | Excelente (4) | Bueno (3) | Satisfactorio (2) | No Satisfactorio (1) | | |
| 1. Conocimiento del Trabajo | | | | | | 0 | |
| 2. Habilidad Analítica | | | | | | 0 | |
| 3. Productividad | | | | | | 0 | |
| 4. Calidad del Trabajo | | | | | | 0 | |
| 5. Responsabilidad | | | | | | 0 | |
| 6. Comunicación | | | | | | 0 | |
| 7. Organización | | | | | | 0 | |
| 8. Discrición | | | | | | 0 | |
| 9. Inicialiva | | | | | | 0 | |
| TOTAL | | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |

Para obtener el resultado de la evaluación de los criterios de ejecución, divida el total de puntos otorgados entre el total de criterios evaluados.

Total de puntos + Total de criterios = Valoración global criterios de ejecución

| CRITERIOS DE ORDEN Y DISCIPLINA: | Indicar el documento a hacer referencia cuando el resultado es 1 ó 4. | Niveles de Ejecución | | | | Escriba la puntuación otorgada. | Total |
|----------------------------------|---|----------------------|-----------|-------------------|----------------------|---------------------------------|-------|
| | | Excelente (4) | Bueno (3) | Satisfactorio (2) | No satisfactorio (1) | | |
| 1. Relaciones Interpersonales | | | | | | 0 | |
| 2. Cooperación | | | | | | 0 | |
| 3. Disciplina | | | | | | 0 | |
| 4. Asistencia | | | | | | 0 | |
| 5. Puntualidad | | | | | | 0 | |
| TOTAL | | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |

Para obtener el resultado de la evaluación de los criterios de orden y disciplina, divida el total de puntos otorgados entre el total de criterios evaluados.

Total de puntos + Total de criterios = Valoración global criterios de orden y disciplina

RESULTADO TOTAL

Para obtener el resultado total de la evaluación, sume la valoración global de los criterios de ejecución con la valoración global de los criterios de orden y disciplina, y divida entre dos (2).

Valoración global criterios de ejecución + Valoración global criterios de orden y disciplina + 2 = Resultado Total de la Labor

| Valoración Global de la Labor | Niveles de Ejecución | Nivel alcanzado |
|-------------------------------|----------------------|-----------------|
| 3.60 - 4.00 | Excelente (4) | |
| 3.00 - 3.59 | Bueno (3) | |
| 2.54 - 2.99 | Satisfactorio (2) | |
| 1.00 - 2.53 | No Satisfactorio (1) | |

ESTADO LIBRE ASOCIADO DE PUERTO RICO



EVALUACIÓN DE LA LABOR DE LOS EMPLEADOS DEL SERVICIO DE CARRERA GERENCIAL – PROFESIONAL SUPERVISOR

| | |
|---|---|
| Nombre del Empleado: | _____ |
| Puesto que Ocupa: <u>Seleccione...</u> | _____ |
| Número de Puesto: | _____ |
| Seguro Social: | _____ |
| Área de Trabajo: <u>Seleccione...</u> | _____ |
| Período de Evaluación: desde _____ hasta _____ | |
| <input type="checkbox"/> Primera Evaluación Parcial | <input type="checkbox"/> Segunda Evaluación Parcial |
| Nombre del Supervisor Inmediato: | _____ |
| Clasificación: | _____ |

Nota: En este documento deberá entenderse que todo término utilizado para referirse a una persona o puesto, alude a ambos géneros.

| CRITERIOS | NIVELES DE EJECUCIÓN | | | |
|--|---|---|--|--|
| | Excelente (4) | Bueno (3) | Satisfactorio (2) | No satisfactorio (1) |
| <p>1. Conocimiento del Trabajo: Dominio que posee el empleado del conocimiento relacionado con las funciones de su puesto.</p> | <p><input type="checkbox"/> Demuestra tener conocimientos técnicos y prácticos que exceden los requeridos para desempeñar su trabajo. Se esfuerza constantemente por mantenerse informado acerca de las nuevas tendencias relacionadas con sus funciones.</p> | <p><input type="checkbox"/> Posee los conocimientos técnicos y prácticos para realizar su trabajo. Se mantiene informado de los nuevos cambios que están relacionados con sus funciones, y los aplica a su trabajo.</p> | <p><input type="checkbox"/> Tiene los conocimientos técnicos y prácticos mínimos para efectuar su trabajo.</p> | <p><input type="checkbox"/> Demuestra carecer de los conocimientos técnicos y prácticos necesarios para hacer de su trabajo. No se esfuerza por adquirir nuevos conocimientos que lo capaciten para mejorar su desempeño.</p> |
| <p>2. Habilidad Analítica: Capacidad que posee el empleado para analizar y razonar lógicamente; organizar las ideas; buscar, reconocer e interpretar información significativa que facilite el desempeño de su labor.</p> | <p><input type="checkbox"/> Se distingue por realizar una exposición completa de la situación específica ante su consideración. Su trabajo evidencia constantemente el estudio minucioso de la información recopilada para emitir juicios objetivos y razonables.</p> | <p><input type="checkbox"/> Demuestra organización y profundidad de análisis en el trabajo efectuado. Recopila e interpreta la información en forma efectiva y formula recomendaciones ciertas.</p> | <p><input type="checkbox"/> Analiza la información suministrada en forma sencilla, lo que implica la búsqueda de datos adicionales para sustentar los argumentos planteados. Presenta un nivel menor de organización de ideas y profundidad de análisis.</p> | <p><input type="checkbox"/> Su desempeño refleja la carencia de organización, la insuficiencia de análisis e interpretación necesaria para el trabajo solicitado. Demuestra dificultad para buscar la información pertinente a la encomienda asignada.</p> |
| <p>3. Productividad: Cantidad de trabajo que realiza el empleado tomando en consideración sus conocimientos, destrezas, la naturaleza y el grado de dificultad de las funciones correspondientes, y el tiempo requerido para efectuarlas.</p> | <p><input type="checkbox"/> Cumple cabalmente con todas las encomiendas y proyectos asignados en las fechas establecidas, y con frecuencia se anticipa a estas. Acostumbra a dar la milla extra.</p> | <p><input type="checkbox"/> Cumple normalmente con los proyectos asignados y con las fechas programadas. En ocasiones, se anticipa a estas.</p> | <p><input type="checkbox"/> Cumple de manera aceptable con las tareas y proyectos asignados en las fechas establecidas.</p> | <p><input type="checkbox"/> Su ejecución está por debajo de lo esperado para el puesto que ocupa. No completa la mayoría de sus encomiendas en el tiempo solicitado, y rara vez cumple con las fechas programadas.</p> |
| <p>4. Calidad del Trabajo: Grado de excelencia y exactitud con la cual el empleado cumple con sus deberes y responsabilidades. Incluye la ausencia de errores.</p> | <p><input type="checkbox"/> Es muy competente y rara vez comete errores en el desempeño su labor. Se distingue por producir resultados confiables en términos del contenido, precisión, credibilidad y presentación.</p> | <p><input type="checkbox"/> Ejecuta el trabajo efectivamente y con un mínimo de errores. Produce resultados confiables en términos del contenido, precisión, credibilidad y presentación.</p> | <p><input type="checkbox"/> Realiza el trabajo en forma adecuada. En ocasiones, produce resultados bastante confiables en términos del contenido, precisión, credibilidad y presentación.</p> | <p><input type="checkbox"/> La excelencia y exactitud con la que desempeña su labor es insuficiente. Comete muchos errores y su supervisor tiene que reasignar el trabajo para cumplir con las fechas establecidas.</p> |

| CRITERIOS | | NIVELES DE EJECUCIÓN | | | |
|---|---|--|--|--|--|
| Excelente (4) | | Bueno (3) | Satisfactorio (2) | No satisfactorio (1) | |
| <p>5. Planificación: Forma de preparar los planes de trabajo para cumplir con las metas y objetivos estratégicos establecidos; tomando en consideración las prioridades de la JRT, la distribución del tiempo, las tareas y los recursos disponibles.</p> | <p><input type="checkbox"/> Se distingue por desarrollar e implantar planes de trabajo prácticos y factibles, y por planificar y programar hasta el mínimo detalle. Traduce efectivamente las ideas en acción. Establece metas claras y realistas. Maximiza el uso de los recursos disponibles. Planifica muy bien para las contingencias. Anticipa dónde el plan puede fallar y hace proyecciones al respecto. Es muy competente en la administración de planes de emergencia.</p> | <p><input type="checkbox"/> Elabora planes de trabajo flexibles que se adaptan efectivamente a los cambios que puedan surgir y a las condiciones inciertas. Establece objetivos y determina cursos de acción con eficacia. Planifica con acierto la distribución del tiempo, las tareas y los recursos disponibles. Es bueno anticipando necesidades y oportunidades emergentes.</p> | <p><input type="checkbox"/> Establece planes de trabajo con metas y objetivos congruentes con las prioridades de la agencia. Planifica de manera adecuada la distribución del tiempo, las tareas y los recursos disponibles.</p> | <p><input type="checkbox"/> Sus planes de trabajo no son consonos con las prioridades de la agencia, ni reflejan las metas y objetivos específicos. Con frecuencia le devuelven los planes para que los revise. Se le dificulta establecer metas realistas y viables. Rara vez planifica para las contingencias que son fácilmente previsibles. Demuestra dificultad al planificar la distribución del tiempo, las tareas y los recursos disponibles. Es negligente al informar a otros los cambios efectuados a los planes.</p> | |
| <p>6. Dirección: Guía, apoyo, consejo y orientación que se le ofrece a los empleados para lograr la colaboración y el compromiso de ellos, en el desarrollo de las actividades programadas en los planes de trabajo, y la consecución de las metas y objetivos establecidos. Incluye la asignación de tareas, proveer instrucciones, la toma de decisiones, la corrección y formación educativa de los empleados, y la solución efectiva de situaciones imprevistas.</p> | <p><input type="checkbox"/> Es un facilitador del éxito del empleado y de la agencia. Dedicar el tiempo y el esfuerzo necesario para el logro de los resultados. Se destaca por encaminar a sus empleados a ejecutar el trabajo de acuerdo con los requisitos, y proveerles los recursos necesarios en el desempeño de su labor. Es hábil y diligente en la toma de decisiones y en la solución de problemas.</p> | <p><input type="checkbox"/> Demuestra ser un líder que inspira a los demás a dar el máximo, y a obtener los resultados esperados. Guía a su personal a tomar acción, y asumir responsabilidad en el desempeño de sus funciones. Exhibe buenas destrezas desarrollando y asesorando a otros, y solucionando situaciones imprevistas.</p> | <p><input type="checkbox"/> Estimula a sus empleados a compartir ideas y accreimientos que permitan cumplir con los requisitos establecidos.</p> | <p><input type="checkbox"/> No ofrece apoyo ni orientación a los empleados cuando les asigna trabajo. Es incapaz de dirigir las actividades de otros y guiarlos hacia el logro de los resultados. Muestra dificultad para tomar decisiones acertadas y desarrollar el potencial de sus empleados.</p> | |

| CRITERIOS | | NIVELES DE EJECUCIÓN | | | |
|-----------|--|--|--|---|--|
| | | Excelente (4) | Bueno (3) | Satisfactorio (2) | No satisfactorio (1) |
| 7. | Organización: La manera de agrupar, ordenar y distribuir las tareas equitativamente, de acuerdo con las capacidades y destrezas de los recursos disponibles, y las metas y objetivos establecidos en el plan de trabajo | <input type="checkbox"/> Se distingue por organizar el trabajo de acuerdo con las necesidades del servicio, las prioridades existentes, la naturaleza y el grado de dificultad del mismo. Distribuye las tareas con acierto para cumplir cabalmente con las metas y objetivos establecidos, y mantener un flujo de trabajo constante. | <input type="checkbox"/> Ejerce buen juicio en la organización y distribución del trabajo, tomando en consideración las destrezas de su personal, y las metas y objetivos establecidos. | <input type="checkbox"/> Organiza el trabajo de conformidad con las prioridades y las fechas límites. Demuestra dificultad para asignar las tareas y los recursos disponibles de manera equitativa. | <input type="checkbox"/> No organiza el trabajo y la distribución del mismo es inadecuada. Esto crea un cúmulo de trabajo atrasado, empleados sobrecargados y otros con demasiado tiempo libre. |
| 8. | Control: Establecer mecanismos para evaluar la efectividad y el cumplimiento de los planes de trabajo, medir los resultados y corregir las desviaciones que se presenten. Incluye el seguimiento (inspección y comprobación) del trabajo, la identificación de los problemas surgidos, la forma de efectuar los ajustes necesarios, la preparación de informes periódicos acerca de las actividades programadas y las estadísticas. | <input type="checkbox"/> Da seguimiento continuo a los trabajos asignados a su personal. Valida el estatus y cumplimiento de los mismos en reuniones periódicas, mediante recordatorio e instrucciones específicas por escrito, revisiones periódicas de la labor e informes requeridos, y por verificación con los requisitos y fechas límites. Identifica los problemas potenciales antes de que ocurran y toma acción preventiva al respecto. Hace los ajustes necesarios para resolver con prontitud las dificultades o inconvenientes que surgen sobre la marcha. Tiene la habilidad para darle seguimiento a múltiples asuntos y problemas. Rinde informes completos y específicos, según sean requeridos. Es experto en el uso de control de procesos estadísticos. | <input type="checkbox"/> Utiliza mecanismos de control efectivos para dar seguimiento y validar el logro de la labor asignada. La información obtenida evidencia que se cumple con lo establecido en los planes de trabajo. Presta atención a los detalles cuando es necesario. En ocasiones, identifica los problemas que surgen y hace los ajustes correspondientes al respecto. Rinde los informes de progreso solicitados. | <input type="checkbox"/> Da seguimiento a los trabajos asignados a sus supervisados. En ocasiones, realiza los ajustes necesarios ante los imprevistos. | <input type="checkbox"/> No da seguimiento efectivo a las encomiendas requeridas a sus empleados. Permite que los problemas permanezcan por mucho tiempo. No hay medición de los resultados. Carece de la información necesaria para determinar si se está cumpliendo con lo establecido en los planes de trabajo. |

| CRITERIOS | | NIVELES DE EJECUCIÓN | | | |
|--|--|--|--|--|--|
| | Excelente (4) | Bueno (3) | Satisfactorio (2) | No satisfactorio (1) | |
| <p>9. Evaluación de Empleados: La utilización responsable y objetiva de un sistema de evaluación de empleados que promueva el crecimiento y el desarrollo profesional de estos. Incluye la habilidad para observar y documentar la conducta del empleado en el desempeño de sus funciones, recopilar información pertinente, proveer retroalimentación frecuente y apropiada al empleado acerca de sus ejecutorias, y estimularlo a maximizar su potencial.</p> | <p><input type="checkbox"/> Explica claramente el proceso de evaluación. Evalúa con exactitud el desempeño de sus empleados a base del logro de los resultados esperados. Efectúa las evaluaciones a tiempo, y las discute en detalle con cada empleado. Se distingue por proveer ejemplos específicos y documentación considerable de las ejecutorias de su personal, para validar la evaluación otorgada. Ofrece retroalimentación continua, y le da prioridad a la capacitación de los empleados. Demuestra habilidad para reconocer los talentos especiales de sus empleados e identificar los que necesitan volver a adiestrarse.</p> | <p><input type="checkbox"/> Documenta efectivamente sus observaciones. Prepara los documentos pertinentes con anticipación. Enfoca las evaluaciones en el desempeño de sus empleados y el logro de sus resultados acordados. Desarrolla a sus empleados adecuadamente, y los involucra en la consecución de las metas y resultados esperados. Se cuida de no enfocarse en el sistema de evaluación, sino en el mejoramiento del desempeño del empleado. Con frecuencia, le provee retroalimentación a su personal.</p> | <p><input type="checkbox"/> Efectúa el proceso de evaluación en el tiempo establecido. Los argumentos que utiliza para describir el desempeño de sus empleados son superficiales, y carecen de información válida y significativa.</p> | <p><input type="checkbox"/> Muestra desagrado al evaluar a su personal, y no establece metas claras al comienzo del periodo evaluativo. No involucra a sus empleados en el proceso de evaluación ni les provee retroalimentación acerca de su desempeño. Con frecuencia entrega las evaluaciones luego de la fecha establecida y no documenta las mismas. No promueve el desarrollo profesional de sus empleados. Se muestra defensivo ante los reclamos de su personal por la evaluación recibida, y no escucha sus planteamientos. A menudo le devuelven las evaluaciones para que las complete correctamente.</p> | |
| <p>10. Responsabilidad: Diligencia y puntualidad con que el empleado desempeña su trabajo, y cumple con las instrucciones del supervisor.</p> | <p><input type="checkbox"/> Es consistente al realizar sus funciones con prontitud y esmero, de acuerdo con las instrucciones impartidas. Completa el trabajo en el tiempo requerido, y continuamente mantiene informado a su supervisor del estatus o progreso del mismo. Resuelve los inconvenientes efectivamente para que su trabajo no se afecte. Excede las expectativas de su supervisor.</p> | <p><input type="checkbox"/> Es diligente en el desempeño de su labor, y cumple con los requerimientos del supervisor a su debido tiempo. Resuelve acertadamente los problemas que surgen. Mantiene su trabajo al día.</p> | <p><input type="checkbox"/> Completa el trabajo en el tiempo establecido, según las instrucciones impartidas. En ocasiones, le informa al supervisor el status o progreso del mismo.</p> | <p><input type="checkbox"/> Demuestra apatía y negligencia en el desempeño de sus funciones. Requiere seguimiento continuo y directo del supervisor para cumplir con el trabajo asignado.</p> | |

| CRITERIOS | | NIVELES DE EJECUCIÓN | | | |
|---|--|---|--|--|----------------------|
| | | Excelente (4) | Bueno (3) | Satisfactorio (2) | No satisfactorio (1) |
| 11. Iniciativa: Disposición del empleado para actuar por cuenta propia en el desempeño de sus funciones y lograr los resultados deseados. Incluye la responsabilidad asumida en actividades que redunden en beneficio de la JRT. | <input type="checkbox"/> Constantemente busca nuevas y mejores maneras de efectuar el trabajo. Sabe cuándo y cómo proceder. Se hace cargo de la situación en ausencia de instrucciones detalladas. Identifica con exactitud las oportunidades de mejoramiento en el servicio ofrecido y da sugerencias prácticas para ello. | <input type="checkbox"/> Ofrece muchas sugerencias no solicitadas para mejorar la eficiencia, anticiparse a los problemas o eliminarlos. Recopila y provee información antes de necesitarse. Es juicioso al realizar asignaciones sin dirección. No demuestra timidez al tomar riesgos. | <input type="checkbox"/> En ocasiones, procede únicamente cuando se le solicita. Toma acciones apropiadas para resolver los problemas sin buscar autorización previa. | <input type="checkbox"/> Rara vez actúa sin que se le solicite. Necesita que le digan las cosas paso a paso y en detalle para proceder. Requiere de supervisión continua. | |
| 12. Discreción: Capacidad del empleado para no divulgar la información confidencial a la que tiene acceso o que utiliza en el desempeño de su trabajo. | <input type="checkbox"/> Protege y cuida cabalmente toda la información a la que tiene acceso, sin divulgar la misma, para obtener óptimos resultados en el desempeño de su labor. Se distingue por la sensatez y prudencia en sus comentarios y acciones. | <input type="checkbox"/> Salvaguarda la información a la que tiene acceso de manera efectiva, para obtener los resultados esperados. | <input type="checkbox"/> Protege de manera aceptable gran parte de la información a la que tiene acceso, sin divulgar datos que pudieran afectar las tareas asignadas. | <input type="checkbox"/> Revela de manera inadecuada los datos sensitivos o confidenciales a los que tiene acceso por la naturaleza de las funciones que desempeña. Sus acciones provocan conflictos y afectan el ambiente de trabajo o la consecución de los objetivos programados. | |
| 13. Comunicación: Facilidad de expresión que demuestra el empleado en forma oral y por escrito en el desempeño de sus funciones. | <input type="checkbox"/> Es consistente al transmitir los mensajes correctamente y promueve una comunicación abierta. Posee un extenso vocabulario y lo emplea cabalmente. Su comunicación es convincente, y obtiene la aceptación de otros en forma efectiva. Redacta con claridad, coherencia, concordancia, óptima sintaxis y ortografía. | <input type="checkbox"/> Se expresa de manera convincente y correcta. Utiliza un vocabulario propio para la ocasión. Demuestra buen juicio al seleccionar el modo apropiado para comunicarse. Redacta con claridad, coherencia, concordancia, buena sintaxis y ortografía. | <input type="checkbox"/> Se comunica de manera adecuada y utiliza un vocabulario aceptable. Redacta con alguna claridad, coherencia y concordancia. Su sintaxis y ortografía son admisibles. | <input type="checkbox"/> Con frecuencia presenta dificultad para expresarse con claridad y precisión en forma oral y escrita. Su ortografía y gramática son inaceptables. | |

| CRITERIOS | | NIVELES DE EJECUCIÓN | | | |
|---|---|---|---|---|----------------------|
| | | Excelente (4) | Bueno (3) | Satisfactorio (2) | No satisfactorio (1) |
| <p>14. Relaciones Interpersonales: Comportamiento que exhibe el empleado en el trato diario con sus supervisores, compañeros de trabajo y visitantes.</p> | <p><input type="checkbox"/> Demuestra una gran habilidad para relacionarse con las personas en su área de trabajo, y en otras divisiones o departamentos, independiente del estatus que posean. Crea una impresión favorable, y obtiene fácilmente el respeto y la aceptación de otros. Su tacto, respeto, discreción, profesionalismo y cortesía en el trato hacia los demás contribuyen significativamente a crear un ambiente de trabajo positivo y saludable.</p> | <p><input type="checkbox"/> Se relaciona efectivamente con los demás. A menudo recibe retroalimentación positiva (no solicitada) de parte de otros. Promueve y desarrolla relaciones de confianza, honestidad, respeto y profesionalismo.</p> | <p><input type="checkbox"/> Se relaciona con las personas de manera aceptable.</p> | <p><input type="checkbox"/> Se relaciona con los demás de manera inadecuada. Tiende a perder la paciencia y ser arrogante. Es ofensivo en el trato, y no promueve el respeto y profesionalismo que debe prevalecer en el escenario laboral.</p> | |
| <p>15. Cooperación: Actitud y disposición del empleado para colaborar y aportar en la consecución de los objetivos de la JRT.</p> | <p><input type="checkbox"/> Consistentemente va más allá de lo requerido. Colabora en forma efectiva con el logro de los objetivos de la JRT. Con frecuencia está disponible para prestar su ayuda a otros empleados de la Agencia. Promueve la conducta colaborativa y los esfuerzos conjuntos.</p> | <p><input type="checkbox"/> Colabora más allá de lo requerido para alcanzar los objetivos de la JRT. Está disponible para prestar su ayuda a otros empleados de la Agencia.</p> | <p><input type="checkbox"/> Colabora con lo requerido para lograr los objetivos de la JRT. En ocasiones, está disponible para prestar su ayuda a otros empleados de la Agencia.</p> | <p><input type="checkbox"/> Rara vez está disponible para colaborar conforme con los requerimientos de sus deberes y responsabilidades. Es mínima su contribución con relación al logro de los objetivos de la JRT, así como la ayuda que presta a otros empleados de la Agencia.</p> | |
| <p>16. Disciplina: Cumplimiento de las normas de conducta establecidas por la JRT para propiciar el mejor funcionamiento de esta. (Orden Administrativa 2006-01)</p> | <p><input type="checkbox"/> Constantemente obra en forma cabal de acuerdo con las normas de conducta establecidas por la JRT.</p> | <p><input type="checkbox"/> Su manera de proceder demuestra concordancia con las normas de conducta establecidas por la JRT.</p> | <p><input type="checkbox"/> Cumple de forma adecuada con las normas de conducta establecidas por la JRT.</p> | <p><input type="checkbox"/> Incumple frecuentemente las normas de conducta establecidas por la JRT. Requiere acción correctiva inmediata.</p> | |

| CRITERIOS | NIVELES DE EJECUCIÓN | | | |
|--|---|--|---|--|
| | Excelente (4) | Bueno (3) | Satisfactorio (2) | No satisfactorio (1) |
| 17. Asistencia: Regularidad con que el empleado cumple con las normas de jornada de trabajo y asistencia establecidas por la JRT. | <input type="checkbox"/> Cumple consistentemente con las normas de asistencia. Su récord de asistencia refleja de 0 a 2 días ausente, por vacaciones o enfermedad, en un período de seis (6) meses. | <input type="checkbox"/> Su récord de asistencia refleja 3 días ausente, por vacaciones o enfermedad, en un período de seis (6) meses. | <input type="checkbox"/> Su récord de asistencia refleja 4 a 5 días ausente, por vacaciones o enfermedad en un período de seis (6) meses. | <input type="checkbox"/> Su récord de asistencia refleja 6 días o más ausente, por vacaciones o enfermedad, en un período de seis (6) meses. |
| 18. Puntualidad: Regularidad con que el empleado cumple con el horario de trabajo establecido, sin incurrir en tardanzas continuas. | <input type="checkbox"/> Cumple cabalmente con el horario de trabajo establecido. Su récord de asistencia refleja de 0 a 2 tardanzas en un período de seis (6) meses. | <input type="checkbox"/> Su récord de asistencia refleja de 3 a 4 tardanzas en un período de seis (6) meses. | <input type="checkbox"/> Su récord de asistencia refleja de 5 tardanzas en un período de seis (6) meses. | <input type="checkbox"/> Su récord de asistencia refleja 6 tardanzas o más en un período de seis (6) meses. |

Escala de Medición

| Valoración Global de la labor | Niveles de Ejecución | Nivel Alcanzado |
|-------------------------------|----------------------|-----------------|
| 3.60 - 4.00 | Excelente (4) | |
| 3.00 - 3.59 | Bueno (3) | |
| 2.54 - 2.99 | Satisfactorio (2) | |
| 1.00 - 2.53 | No Satisfactorio (1) | |

Nota: Para obtener el nivel alcanzado, se utilizará el documento (en el programa Microsoft Excel) referente al *Resultado de la Evaluación de la Labor de los Empleados del Servicio de Carrera Gerencial – Profesional Supervisor*. Se debe incluir el mismo con esta evaluación antes del plan de acción.

$$\text{Primera Evaluación Parcial} \quad \underline{\hspace{2cm}} + \text{Segunda Evaluación} \quad \underline{\hspace{2cm}} = \underline{\hspace{2cm}} \div 2 = \text{Evaluación Final} \quad \underline{\hspace{2cm}}$$

Plan de Acción

Fortalezas:

Áreas de desarrollo:

Recomendaciones para el mejoramiento profesional:

RESULTADO DE LA EVALUACIÓN DE LA LABOR DE LOS EMPLEADOS DEL SERVICIO DE CARRERA GERENCIAL - PROFESIONAL SUPERVISOR
Junta Reclamatoria de Telecomunicaciones

| RESULTADO DE LA EVALUACION | | | | | | |
|-----------------------------|---|----------------------|-----------|-------------------|----------------------|----------|
| CRITERIOS DE EJECUCIÓN: | Indicar el documento a hacer referencia cuando el resultado es 1 ó 4. | Niveles de Ejecución | | | | Total |
| | | Excelente (4) | Buena (3) | Satisfactorio (2) | No Satisfactorio (1) | |
| 1. Conocimiento del Trabajo | | | | | | 0 |
| 2. Habilidad Analítica | | | | | | 0 |
| 3. Productividad | | | | | | 0 |
| 4. Calidad del Trabajo | | | | | | 0 |
| 5. Planificación | | | | | | 0 |
| 6. Dirección | | | | | | 0 |
| 7. Organización | | | | | | 0 |
| 8. Control | | | | | | 0 |
| 9. Evaluación de Empleados | | | | | | 0 |
| 10. Responsabilidad | | | | | | 0 |
| 11. Iniciativa | | | | | | 0 |
| 12. Discusión | | | | | | 0 |
| 13. Comunicación | | | | | | 0 |
| TOTAL | | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |

Para obtener el resultado de la evaluación de los criterios de ejecución, divida el total de puntos otorgados entre el total de criterios evaluados.

Total de puntos + Total de criterios = Valoración global criterios de ejecución

| CRITERIOS DE ORDEN Y DISCIPLINA: | Indicar el documento a hacer referencia cuando el resultado es 1 ó 4. | Niveles de Ejecución | | | | Total |
|----------------------------------|---|----------------------|-----------|-------------------|----------------------|----------|
| | | Excelente (4) | Buena (3) | Satisfactorio (2) | No Satisfactorio (1) | |
| 1. Relaciones Interpersonales | | | | | | 0 |
| 2. Cooperación | | | | | | 0 |
| 3. Disciplina | | | | | | 0 |
| 4. Asistencia | | | | | | 0 |
| 5. Puntualidad | | | | | | 0 |
| TOTAL | | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |

Para obtener el resultado de la evaluación de los criterios de orden y disciplina, divida el total de puntos otorgados entre el total de criterios evaluados.

Total de puntos + Total de criterios = Valoración global criterios de orden y disciplina

RESULTADO TOTAL

Para obtener el resultado total de la evaluación, sume la valoración global de los criterios de ejecución con la valoración global de los criterios de orden y disciplina, y divida entre dos (2).

Valoración global criterios de ejecución + Valoración global criterios de orden y disciplina + 2 = Resultado Total de la Labor

| Valoración Global de la Labor | Niveles de Ejecución | Nivel alcanzado |
|-------------------------------|----------------------|-----------------|
| 3.60 - 4.00 | Excelente (4) | |
| 3.00 - 3.59 | Buena (3) | |
| 2.54 - 2.99 | Satisfactorio (2) | |
| 1.00 - 2.53 | No Satisfactorio (1) | |

Apéndice 5

ESTADO LIBRE ASOCIADO DE PUERTO RICO



EVALUACIÓN DE LA LABOR DE LOS EMPLEADOS DEL SERVICIO DE CARRERA UNIONADO – SERVICIOS GENERALES, DE OFICINA Y APOYO ADMINISTRATIVO

| |
|--|
| Nombre del Empleado: _____ |
| Puesto que Ocupa: <u>Seleccione...</u> |
| Número de Puesto: _____ |
| Seguro Social: _____ |
| Área de Trabajo: <u>Seleccione...</u> |
| Período de Evaluación: desde _____ hasta _____ |
| <input type="checkbox"/> <i>Primera Evaluación Parcial</i> <input checked="" type="checkbox"/> <i>Segunda Evaluación Parcial</i> |
| Nombre del Supervisor Inmediato: _____ |
| Clasificación: _____ |

Nota: En este documento deberá entenderse que todo término utilizado para referirse a una persona o puesto, alude a ambos géneros.

| CRITERIOS | NIVELES DE EJECUCIÓN | | | |
|--|---|---|---|--|
| | Excelente (4) | Bueno (3) | Satisfactorio (2) | No satisfactorio (1) |
| <p>1. Conocimiento del Trabajo: Dominio que posee el empleado del conocimiento relacionado con las funciones de su puesto.</p> | <p><input type="checkbox"/> Demuestra conocimientos que exceden los requeridos para desempeñar su trabajo. Se esfuerza constantemente por mantenerse informado acerca de las nuevas tendencias relacionadas con sus funciones.</p> | <p><input type="checkbox"/> Posee los conocimientos para realizar su trabajo. Se mantiene informado de los nuevos cambios que están relacionados con sus funciones, y los aplica a su trabajo.</p> | <p><input type="checkbox"/> Tiene los conocimientos mínimos para efectuar su trabajo.</p> | <p><input type="checkbox"/> Demuestra carecer de los conocimientos necesarios para hacer de su trabajo. No se esfuerza por adquirir nuevos conocimientos o adiestramientos que lo capaciten para mejorar su desempeño.</p> |
| <p>2. Productividad: Cantidad de trabajo que realiza el empleado tomando en consideración sus conocimientos, destrezas, la naturaleza y el grado de dificultad de las funciones correspondientes, y el tiempo requerido para efectuarlas.</p> | <p><input type="checkbox"/> Cumple cabalmente con todas las encomiendas y proyectos asignados en las fechas establecidas, y con frecuencia se anticipa a estas. Acostumbra a dar la milla extra.</p> | <p><input type="checkbox"/> Cumple normalmente con los proyectos asignados y con las fechas programadas. En ocasiones, se anticipa a estas.</p> | <p><input type="checkbox"/> Cumple de manera aceptable con las tareas y proyectos asignados en las fechas establecidas.</p> | <p><input type="checkbox"/> Su ejecución está por debajo de lo esperado para el puesto que ocupa. No completa la mayoría de sus encomiendas en el tiempo solicitado, y rara vez cumple con las fechas programadas.</p> |
| <p>3. Calidad del Trabajo: Grado de excelencia y exactitud con la cual el empleado cumple con sus deberes y responsabilidades. Incluye la ausencia de errores.</p> | <p><input type="checkbox"/> Es muy competente y rara vez comete errores en el desempeño su labor. Se distingue por producir resultados confiables en términos del contenido, precisión, credibilidad y presentación.</p> | <p><input type="checkbox"/> Ejecuta el trabajo efectivamente y con un mínimo de errores. Produce resultados confiables en términos del contenido, precisión, credibilidad y presentación.</p> | <p><input type="checkbox"/> Realiza el trabajo en forma adecuada. En ocasiones, produce resultados bastante confiables en términos del contenido, precisión, credibilidad y presentación.</p> | <p><input type="checkbox"/> La excelencia y exactitud con la que desempeña su labor es insuficiente. Comete muchos errores y su supervisor tiene que reasignar el trabajo para cumplir con las fechas establecidas.</p> |
| <p>4. Responsabilidad: Diligencia y puntualidad con que el empleado desempeña su trabajo, y cumple con las instrucciones del supervisor.</p> | <p><input type="checkbox"/> Es consistente al realizar sus funciones con prontitud y esmero, de acuerdo con las instrucciones impartidas. Completa el trabajo en el tiempo requerido, y continuamente informado a su supervisor del estatus o progreso del mismo. Resuelve los inconvenientes efectivamente para que su trabajo no se afecte. Excede las expectativas de su supervisor.</p> | <p><input type="checkbox"/> Es diligente en el desempeño de su labor, y cumple con los requerimientos del supervisor a su debido tiempo. Resuelve acertadamente los problemas que surgen. Mantiene su trabajo al día.</p> | <p><input type="checkbox"/> Completa el trabajo en el tiempo establecido, según las instrucciones impartidas. En ocasiones, le informa al supervisor el status o progreso del mismo.</p> | <p><input type="checkbox"/> Demuestra apatía y negligencia en el desempeño de sus funciones. Requiere seguimiento continuo y directo del supervisor para cumplir con el trabajo asignado.</p> |

| CRITERIOS | NIVELES DE EJECUCIÓN | | | |
|---|---|---|---|---|
| | Excelente (4) | Bueno (3) | Satisfactorio (2) | No satisfactorio (1) |
| <p>5. Comunicación: Facilidad de expresión que demuestra el empleado en forma oral y por escrito en el desempeño de sus funciones.</p> | <p><input type="checkbox"/> Es consistente al transmitir los mensajes correctamente y promueve una comunicación abierta. Posee un extenso vocabulario y lo emplea cabalmente. Su comunicación es convincente, y obtiene la aceptación de otros en forma efectiva. Redacta con claridad, coherencia, concordancia, óptima sintaxis y ortografía.</p> | <p><input type="checkbox"/> Se expresa de manera convincente y correcta. Utiliza un vocabulario propio para la ocasión. Demuestra buen juicio al seleccionar el modo apropiado para comunicarse. Redacta con claridad, coherencia, concordancia, buena sintaxis y ortografía.</p> | <p><input type="checkbox"/> Se comunica de manera adecuada y utiliza un vocabulario aceptable. Redacta con alguna claridad, coherencia y concordancia. Su sintaxis y ortografía son admisibles.</p> | <p><input type="checkbox"/> Con frecuencia presenta dificultad para expresarse con claridad y precisión en forma oral y escrita. Su ortografía y gramática son inaceptables.</p> |
| <p>6. Organización: Capacidad del empleado para ordenar sus actividades de trabajo de manera eficiente y obtener los resultados esperados.</p> | <p><input type="checkbox"/> Se distingue por ordenar sus tareas de forma eficiente y cumplir cabalmente con las actividades programadas. Mantiene un control preciso de los documentos que utiliza a diario en su área de trabajo.</p> | <p><input type="checkbox"/> Organiza bien sus actividades de trabajo y establece prioridades para cumplir diligentemente con las encomiendas solicitadas.</p> | <p><input type="checkbox"/> Acostumbra a ordenar su trabajo de manera adecuada, y cumple con las metas y objetivos establecidos.</p> | <p><input type="checkbox"/> Trabaja en forma desorganizada y no establece prioridades, lo cual atrasa y dificulta la consecución de los resultados esperados.</p> |
| <p>7. Discreción: Capacidad del empleado para no divulgar la información confidencial a la que tiene acceso o que utiliza en el desempeño de su trabajo.</p> | <p><input type="checkbox"/> Protege y cuida cabalmente toda la información a la que tiene acceso, sin divulgar la misma, para obtener óptimos resultados en el desempeño de su labor. Se distingue por la sensatez y prudencia en sus comentarios y acciones.</p> | <p><input type="checkbox"/> Salvaguarda la información a la que tiene acceso de manera efectiva, para obtener los resultados esperados.</p> | <p><input type="checkbox"/> Protege de manera aceptable gran parte de la información a la que tiene acceso, sin divulgar datos que pudieran afectar las tareas asignadas.</p> | <p><input type="checkbox"/> Revela de manera inadecuada los datos sensitivos o confidenciales a los que tiene acceso por la naturaleza de las funciones que desempeña. Sus acciones provocan conflictos y afectan el ambiente de trabajo o la consecución de los objetivos programados.</p> |

| CRITERIOS | | NIVELES DE EJECUCIÓN | | | |
|---|---|--|---|---|----------------------|
| | | Excelente (4) | Bueno (3) | Satisfactorio (2) | No satisfactorio (1) |
| <p>8. Iniciativa: Disposición del empleado para actuar por cuenta propia en el desempeño de sus funciones y lograr los resultados deseados. Incluye la responsabilidad asumida en actividades que redunden en beneficio de la JRT.</p> | <p><input type="checkbox"/> Constantemente busca nuevas y mejores maneras de efectuar el trabajo. Sabe cuándo y cómo proceder. Se hace cargo de la situación en ausencia de instrucciones detalladas. Identifica con exactitud las oportunidades de mejoramiento en el servicio ofrecido y da sugerencias prácticas para ello.</p> | <p><input type="checkbox"/> Ofrece muchas sugerencias no solicitadas para mejorar la eficiencia, anticiparse a los problemas o eliminarlos. Recopila y provee información antes de necesitarse. Es juicioso al realizar asignaciones sin dirección. No demuestra timidez al tomar riesgos.</p> | <p><input type="checkbox"/> En ocasiones, procede únicamente cuando se le solicita. Toma acciones apropiadas para resolver los problemas sin buscar autorización previa.</p> | <p><input type="checkbox"/> Rara vez actúa sin que se le solicite. Necesita que le digan las cosas paso a paso y en detalle para proceder. Requiere de supervisión continua.</p> | |
| <p>9. Relaciones Interpersonales: Comportamiento que exhibe el empleado en el trato diario con sus supervisores, compañeros de trabajo y visitantes.</p> | <p><input type="checkbox"/> Demuestra una gran habilidad para relacionarse con las personas en su área de trabajo, y en otras divisiones o departamentos, independiente del estatus que posean. Crea una impresión favorable, y obtiene fácilmente el respeto y la aceptación de otros. Su tacto, respeto, discreción, profesionalismo y cortesía en el trato hacia los demás contribuyen significativamente a crear un ambiente de trabajo positivo y saludable.</p> | <p><input type="checkbox"/> Se relaciona efectivamente con los demás. A menudo recibe retroalimentación positiva (no solicitada) de parte de otros. Promueve y desarrolla relaciones de confianza, honestidad, respeto y profesionalismo.</p> | <p><input type="checkbox"/> Se relaciona con las personas de manera aceptable.</p> | <p><input type="checkbox"/> Se relaciona con los demás de manera inadecuada. Tiende a perder la paciencia y ser arrogante. Es ofensivo en el trato, y no promueve el respeto y profesionalismo que debe prevalecer en el escenario laboral.</p> | |
| <p>10. Cooperación: Actitud y disposición del empleado para colaborar y aportar en la consecución de los objetivos de la JRT.</p> | <p><input type="checkbox"/> Consistentemente va más allá de lo requerido. Colabora en forma efectiva con el logro de los objetivos de la JRT. Con frecuencia está disponible para prestar su ayuda a otros empleados de la Agencia. Promueve la conducta colaborativa y los esfuerzos conjuntos.</p> | <p><input type="checkbox"/> Colabora más allá de lo requerido para alcanzar los objetivos de la JRT. Está disponible para prestar su ayuda a otros empleados de la Agencia.</p> | <p><input type="checkbox"/> Colabora con lo requerido para lograr los objetivos de la JRT. En ocasiones, está disponible para prestar su ayuda a otros empleados de la Agencia.</p> | <p><input type="checkbox"/> Rara vez está disponible para colaborar conforme con los requerimientos de sus deberes y responsabilidades. Es mínima su contribución con relación al logro de los objetivos de la JRT, así como la ayuda que presta a otros empleados de la Agencia.</p> | |

| CRITERIOS | NIVELES DE EJECUCIÓN | | | |
|--|--|---|---|---|
| | Excelente (4) | Bueno (3) | Satisfactorio (2) | No satisfactorio (1) |
| <p>11. Disciplina: Cumplimiento de las normas de conducta establecidas por la JRT para propiciar el mejor funcionamiento de esta. (Orden Administrativa 2006-01)</p> | <p><input type="checkbox"/> Constantemente obra en forma cabal de acuerdo con las normas de conducta establecidas por la JRT.</p> | <p><input type="checkbox"/> Su manera de proceder demuestra concordancia con las normas de conducta establecidas por la JRT.</p> | <p><input type="checkbox"/> Cumple de forma adecuada con las normas de conducta establecidas por la JRT.</p> | <p><input type="checkbox"/> Incumple frecuentemente las normas de conducta establecidas por la JRT. Requiere acción correctiva inmediata.</p> |
| <p>12. Asistencia: Regularidad con que el empleado cumple con las normas de jornada de trabajo y asistencia, establecidas por la JRT. (Orden Administrativa 2006-01)</p> | <p><input type="checkbox"/> Cumple consistentemente con las normas de asistencia. Su récord de asistencia refleja de 0 a 2 días ausente, por vacaciones o enfermedad, en un periodo de seis (6) meses.</p> | <p><input type="checkbox"/> Su récord de asistencia refleja 3 días ausente, por vacaciones o enfermedad, en un periodo de seis (6) meses.</p> | <p><input type="checkbox"/> Su récord de asistencia refleja de 4 a 5 días ausente, por vacaciones o enfermedad en un periodo de seis (6) meses.</p> | <p><input type="checkbox"/> Su récord de asistencia refleja 6 días o más ausente, por vacaciones o enfermedad, en un periodo de seis (6) meses.</p> |
| <p>13. Puntualidad: Regularidad con que el empleado cumple con el horario de trabajo establecido, sin incurrir en tardanzas continuas. (Orden Administrativa 2006-01)</p> | <p><input type="checkbox"/> Cumple cabalmente con el horario de trabajo establecido. Su récord de asistencia refleja de 0 a 2 tardanzas en un periodo de seis (6) meses.</p> | <p><input type="checkbox"/> Su récord de asistencia refleja de 3 a 4 tardanzas en un periodo de seis (6) meses.</p> | <p><input type="checkbox"/> Su récord de asistencia refleja 5 tardanzas en un periodo de seis (6) meses.</p> | <p><input type="checkbox"/> Su récord de asistencia refleja 6 tardanzas o más en un periodo de seis (6) meses.</p> |

Escala de Medición

| Valoración Global de la labor | Niveles de Ejecución | Nivel Alcanzado |
|--------------------------------------|-----------------------------|------------------------|
| 3.60 - 4.00 | Excelente (4) | |
| 3.00 - 3.59 | Bueno (3) | |
| 2.54 - 2.99 | Satisfactorio (2) | |
| 1.00 - 2.53 | No Satisfactorio (1) | |

Nota: Para obtener el nivel alcanzado, se utilizará el documento (en el programa Microsoft Excel) referente al *Resultado de la Evaluación de la Labor de los Empleados del Servicio de Carrera Unionado – Servicios Generales, de Oficina y Apoyo Administrativo*. Se debe incluir el mismo con esta evaluación antes del plan de acción.

$$\text{Primera Evaluación Parcial} \quad \underline{\hspace{2cm}} \quad + \quad \text{Segunda Evaluación Parcial} \quad \underline{\hspace{2cm}} \quad = \quad \underline{\hspace{2cm}} \quad \div \quad 2 \quad = \quad \text{Evaluación Final} \quad \underline{\hspace{2cm}}$$

Plan de Acción

Fortalezas:

Áreas de desarrollo:

Recomendaciones para el mejoramiento profesional:

Comentarios

Comentarios del supervisor:

Comentarios del empleado:

Firmas

Certifico que el proceso de evaluación se efectuó de acuerdo con el procedimiento establecido en el Manual Técnico del Sistema de Evaluación de la Labor de los Empleados del Servicio de Carrera con Estatus Regular, adoptado por la Junta Reglamentadora de Telecomunicaciones.

Firma del empleado: _____

Fecha: _____

Firma del supervisor: _____

Fecha: _____

Firma del jefe de la Agencia o representante autorizado: _____

Fecha: _____

La firma del empleado ratifica que el contenido de esta evaluación ha sido revisado con el supervisor. Esto no significa necesariamente que el empleado esté de acuerdo con el resultado de la misma. La firma en el formulario es requisito para que el empleado pueda solicitar revisión de la evaluación final. De no estar de acuerdo con dicho resultado, debe referir su Solicitud de Revisión de la Evaluación Final a la Oficina de Recursos Humanos y Relaciones Laborales, de acuerdo con lo establecido en el Manual.

RESULTADO DE LA EVALUACIÓN DE LA LABOR DE LOS EMPLEADOS DEL SERVICIO DE CARRERA UNIONADO - SERVICIOS GENERALES, SERVICIOS DE OFICINA Y APOYO ADMINISTRATIVO
Junta Reglamentadora de Telecomunicaciones

RESULTADO DE LA EVALUACIÓN

| CRITERIOS DE EJECUCIÓN: | Indicar el documento a hacer referencia cuando el resultado es 1 ó 4. | Niveles de Ejecución | | | | Escriba la puntuación otorgada. |
|-----------------------------|---|----------------------|-----------|-------------------|----------------------|---------------------------------|
| | | Excelente (4) | Bueno (3) | Satisfactorio (2) | No Satisfactorio (1) | |
| 1. Conocimiento del trabajo | | | | | | 0 |
| 2. Productividad | | | | | | 0 |
| 3. Calidad del trabajo | | | | | | 0 |
| 4. Responsabilidad | | | | | | 0 |
| 5. Comunicación | | | | | | 0 |
| 6. Organización | | | | | | 0 |
| 7. Discreción | | | | | | 0 |
| 8. Iniciativa | | | | | | 0 |
| TOTAL | | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |

Para obtener el resultado de la evaluación de los criterios de ejecución, divida el total de puntos otorgados entre el total de criterios evaluados.

Total de puntos + Total de criterios = Valoración global criterios de ejecución

| CRITERIOS DE ORDEN Y DISCIPLINA: | Indicar el documento a hacer referencia cuando el resultado es 1 ó 4. | Niveles de Ejecución | | | | Escriba la puntuación otorgada. |
|----------------------------------|---|----------------------|-----------|-------------------|----------------------|---------------------------------|
| | | Excelente (4) | Bueno (3) | Satisfactorio (2) | No satisfactorio (1) | |
| 1. Relaciones interpersonales | | | | | | 0 |
| 2. Cooperación | | | | | | 0 |
| 3. Disciplina | | | | | | 0 |
| 4. Asistencia | | | | | | 0 |
| 5. Puntualidad | | | | | | 0 |
| TOTAL | | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |

Para obtener el resultado de la evaluación de los criterios de orden y disciplina, divida el total de puntos otorgados entre el total de criterios evaluados.

Total de puntos + Total de criterios = Valoración global criterios de orden y disciplina

RESULTADO TOTAL

Para obtener el resultado total de la evaluación, sume la valoración global de los criterios de ejecución con la valoración global de los criterios de orden y disciplina, y divida entre dos (2).

Valoración global criterios de ejecución + Valoración global criterios de orden y disciplina + 2 = Resultado Total de la Labor

| Valoración Global de la Labor | Niveles de Ejecución | Nivel alcanzado |
|-------------------------------|----------------------|-----------------|
| 3.60 - 4.00 | Excelente (4) | |
| 3.00 - 3.59 | Bueno (3) | |
| 2.54 - 2.99 | Satisfactorio (2) | |
| 1.00 - 2.53 | No Satisfactorio (1) | |

ESTADO LIBRE ASOCIADO DE PUERTO RICO



EVALUACIÓN DE LA LABOR DE LOS EMPLEADOS DEL SERVICIO DE CARRERA UNIONADO – PROFESIONAL

| |
|---|
| Nombre del Empleado: _____ |
| Puesto que Ocupa: <u>Seleccione...</u> |
| Número de Puesto: _____ |
| Seguro Social: _____ |
| Área de Trabajo: <u>Seleccione...</u> |
| Periodo de Evaluación: desde _____ hasta _____ |
| <input type="checkbox"/> Primera Evaluación Parcial |
| <input type="checkbox"/> Segunda Evaluación Parcial |
| Nombre del Supervisor Inmediato: _____ |
| Clasificación: _____ |

Nota: En este documento deberá entenderse que todo término utilizado para referirse a una persona o puesto, alude a ambos géneros.

| CRITERIOS | | NIVELES DE EJECUCIÓN | | | |
|--|--|--|---|---|--|
| | Excelente (4) | Bueno (3) | Satisfactorio (2) | No satisfactorio (1) | |
| <p>1. Conocimiento del Trabajo: Dominio que posee el empleado del conocimiento relacionado con las funciones de su puesto.</p> | <input type="checkbox"/> Demuestra conocimientos técnicos y prácticos que exceden los requeridos para desempeñar su trabajo. Se esfuerza constantemente por mantenerse informado acerca de las nuevas tendencias relacionadas con sus funciones. | <input type="checkbox"/> Posee los conocimientos técnicos y prácticos para realizar su trabajo. Se mantiene informado de los nuevos cambios que están relacionados con sus funciones, y los aplica a su trabajo. | <input type="checkbox"/> Tiene los conocimientos técnicos y prácticos mínimos para efectuar su trabajo. | <input type="checkbox"/> Demuestra carecer de los conocimientos técnicos y prácticos necesarios para hacer de su trabajo. No se esfuerza por adquirir nuevos conocimientos o adiestramientos que lo capaciten para mejorar su desempeño. | |
| <p>2. Habilidad Analítica: Capacidad que posee el empleado para analizar y razonar lógicamente; organizar las ideas; buscar, reconocer e interpretar información significativa que facilite el desempeño de su labor.</p> | <input type="checkbox"/> Se distingue por realizar una exposición completa de la situación específica ante su consideración. Su trabajo evidencia constantemente el estudio minucioso de la información recopilada para emitir juicios objetivos y razonables. | <input type="checkbox"/> Demuestra organización y profundidad de análisis en el trabajo efectuado. Recopila e interpreta la información en forma efectiva y formula recomendaciones ciertas. | <input type="checkbox"/> Analiza la información suministrada en forma sencilla, lo que implica la búsqueda de datos adicionales para sustentar los argumentos planteados. Presenta un nivel menor de organización de ideas y profundidad de análisis. | <input type="checkbox"/> Su desempeño refleja la carencia de organización, la insuficiencia de análisis e interpretación necesaria para el trabajo solicitado. Demuestra dificultad para buscar la información pertinente a la encomienda asignada. | |
| <p>3. Productividad: Cantidad de trabajo que realiza el empleado tomando en consideración sus conocimientos, destrezas, la naturaleza y el grado de dificultad de las funciones correspondientes, y el tiempo requerido para efectuarlas.</p> | <input type="checkbox"/> Cumple cabalmente con todas las encomiendas y proyectos asignados en las fechas establecidas, y con frecuencia se anticipa a estas. Acostumbra a dar la milla extra. | <input type="checkbox"/> Cumple normalmente con los proyectos asignados y con las fechas programadas. En ocasiones, se anticipa a estas. | <input type="checkbox"/> Cumple de manera aceptable con las tareas y proyectos asignados en las fechas establecidas. | <input type="checkbox"/> Su ejecución está por debajo de lo esperado para el puesto que ocupa. No completa la mayoría de sus encomiendas en el tiempo solicitado, y rara vez cumple con las fechas programadas. | |
| <p>4. Calidad del Trabajo: Grado de excelencia y exactitud con la cual el empleado cumple con sus deberes y responsabilidades. Incluye la ausencia de errores.</p> | <input type="checkbox"/> Es muy competente y rara vez comete errores en el desempeño su labor. Se distingue por producir resultados confiables en términos del contenido, precisión, credibilidad y presentación. | <input type="checkbox"/> Ejecuta el trabajo efectivamente y con un mínimo de errores. Produce resultados confiables en términos del contenido, precisión, credibilidad y presentación. | <input type="checkbox"/> Realiza el trabajo en forma adecuada. En ocasiones, produce resultados bastante confiables en términos de precisión, credibilidad y presentación. | <input type="checkbox"/> La excelencia y exactitud con la que desempeña su labor es insuficiente. Comete muchos errores y su supervisor tiene que reasignar el trabajo para cumplir con las fechas establecidas. | |

| CRITERIOS | NIVELES DE EJECUCIÓN | | | |
|---|--|---|---|---|
| | Excelente (4) | Bueno (3) | Satisfactorio (2) | No satisfactorio (1) |
| <p>5. Responsabilidad: Diligencia y puntualidad con que el empleado desempeña su trabajo, y cumple con las instrucciones del supervisor.</p> | <p><input type="checkbox"/> Es consistente al realizar sus funciones con prontitud y esmero, de acuerdo con las instrucciones impartidas. Completa el trabajo en el tiempo requerido, y continuamente mantiene informado a su supervisor del estatus o progreso del mismo. Resuelve los inconvenientes efectivamente para que su trabajo no se afecte. Excede las expectativas de su supervisor.</p> | <p><input type="checkbox"/> Es diligente en el desempeño de su labor, y cumple con los requerimientos del supervisor a su debido tiempo. Resuelve acertadamente los problemas que surgen. Mantiene su trabajo al día.</p> | <p><input type="checkbox"/> Completa el trabajo en el tiempo establecido, según las instrucciones impartidas. En ocasiones, le informa al supervisor el status o progreso del mismo.</p> | <p><input type="checkbox"/> Demuestra apatía y negligencia en el desempeño de sus funciones. Requiere seguimiento continuo y directo del supervisor para cumplir con el trabajo asignado.</p> |
| <p>6. Comunicación: Facilidad de expresión que demuestra el empleado en forma oral y por escrito en el desempeño de sus funciones.</p> | <p><input type="checkbox"/> Es consistente al transmitir los mensajes correctamente y promueve una comunicación abierta. Posee un extenso vocabulario y lo emplea cabalmente. Su comunicación es convincente, y obtiene la aceptación de otros en forma efectiva. Redacta con claridad, coherencia, concordancia, óptima sintaxis y ortografía.</p> | <p><input type="checkbox"/> Se expresa de manera convincente y correcta. Utiliza un vocabulario propio para la ocasión. Demuestra buen juicio al seleccionar el modo apropiado para comunicarse. Redacta con claridad, coherencia, concordancia, buena sintaxis y ortografía.</p> | <p><input type="checkbox"/> Se comunica de manera adecuada y utiliza un vocabulario aceptable. Redacta con alguna claridad, coherencia y concordancia. Su sintaxis y ortografía son admisibles.</p> | <p><input type="checkbox"/> Con frecuencia presenta dificultad para expresarse con claridad y precisión en forma oral y escrita. Su ortografía y gramática son inaceptables.</p> |
| <p>7. Organización: Capacidad del empleado para ordenar sus actividades de trabajo de manera eficiente y obtener los resultados esperados.</p> | <p><input type="checkbox"/> Se distingue por ordenar sus tareas de forma eficiente y cumplir cabalmente con las actividades programadas. Mantiene un control preciso de los documentos que utiliza a diario en su área de trabajo.</p> | <p><input type="checkbox"/> Organiza bien sus actividades de trabajo y establece prioridades para cumplir diligentemente con las encomiendas solicitadas.</p> | <p><input type="checkbox"/> Acostumbra a ordenar su trabajo de manera adecuada, y cumple con las metas y objetivos establecidos.</p> | <p><input type="checkbox"/> Trabaja en forma desorganizada y no establece prioridades, lo cual atrasa y dificulta la consecución de los resultados esperados.</p> |

| CRITERIOS | NIVELES DE EJECUCIÓN | | | |
|---|---|--|---|---|
| | Excelente (4) | Bueno (3) | Satisfactorio (2) | No satisfactorio (1) |
| <p>8. Discreción: Capacidad del empleado para no divulgar la información confidencial a la que tiene acceso o que utiliza en el desempeño de su trabajo.</p> | <p><input type="checkbox"/> Protege y cuida cabalmente toda la información a la que tiene acceso, sin divulgar la misma, para obtener óptimos resultados en el desempeño de su labor. Se distingue por la sensatez y prudencia en sus comentarios y acciones.</p> | <p><input type="checkbox"/> Salvaguarda la información a la que tiene acceso de manera efectiva, para obtener los resultados esperados.</p> | <p><input type="checkbox"/> Protege de manera aceptable gran parte de la información a la que tiene acceso, sin divulgar datos que pudieran afectar las tareas asignadas.</p> | <p><input type="checkbox"/> Revela de manera inadecuada los datos sensitivos o confidenciales a los que tiene acceso por la naturaleza de las funciones que desempeña. Sus acciones provocan conflictos y afectan el ambiente de trabajo o la consecución de los objetivos programados.</p> |
| <p>9. Iniciativa: Disposición del empleado para actuar por cuenta propia en el desempeño de sus funciones y lograr los resultados deseados. Incluye la responsabilidad asumida en actividades que redunden en beneficio de la JRT.</p> | <p><input type="checkbox"/> Constantemente busca nuevas y mejores maneras de efectuar el trabajo. Sabe cuándo y cómo proceder. Se hace cargo de la situación en ausencia de instrucciones detalladas. Identifica con exactitud las oportunidades de mejoramiento en el servicio ofrecido y da sugerencias prácticas para ello.</p> | <p><input type="checkbox"/> Ofrece muchas sugerencias no solicitadas para mejorar la eficiencia, anticiparse a los problemas o eliminarlos. Recopila y provee información antes de necesitarse. Es juicioso al realizar asignaciones sin dirección. No demuestra timidez al tomar riesgos.</p> | <p><input type="checkbox"/> En ocasiones, procede únicamente cuando se le solicita. Toma acciones apropiadas para resolver los problemas sin buscar autorización previa.</p> | <p><input type="checkbox"/> Rara vez actúa sin que se le solicite. Necesita que le digan las cosas paso a paso y en detalle para proceder. Requiere de supervisión continua.</p> |
| <p>10. Relaciones Interpersonales: Comportamiento que exhibe el empleado en el trato diario con sus supervisores, compañeros de trabajo y visitantes.</p> | <p><input type="checkbox"/> Demuestra una gran habilidad para relacionarse con las personas en su área de trabajo, y en otras divisiones o departamentos, independiente del estatus que posean. Crea una impresión favorable, y obtiene fácilmente el respeto y la aceptación de otros. Su tacto, respeto, discreción, profesionalismo y cortesía en el trato hacia los demás contribuyen significativamente a crear un ambiente de trabajo positivo y saludable.</p> | <p><input type="checkbox"/> Se relaciona efectivamente con los demás. A menudo recibe retroalimentación positiva (no solicitada) de parte de otros. Promueve y desarrolla relaciones de confianza, honestidad, respeto y profesionalismo.</p> | <p><input type="checkbox"/> Se relaciona con las personas de manera aceptable.</p> | <p><input type="checkbox"/> Se relaciona con los demás de manera inadecuada. Tiende a perder la paciencia y ser arrogante. Es ofensivo en el trato, y no promueve el respeto y profesionalismo que debe prevalecer en el escenario laboral.</p> |

| CRITERIOS | NIVELES DE EJECUCIÓN | | | |
|---|--|---|---|---|
| | Excelente (4) | Bueno (3) | Satisfactorio (2) | No satisfactorio (1) |
| <p>11. Cooperación: Actitud y disposición del empleado para colaborar y aportar en la consecución de los objetivos de la JRT.</p> | <p><input type="checkbox"/> Consistentemente va más allá de lo requerido. Colabora en forma efectiva con el logro de los objetivos de la JRT. Con frecuencia está disponible para prestar su ayuda a otros empleados de la Agencia. Promueve la conducta colaborativa y los esfuerzos conjuntos.</p> | <p><input type="checkbox"/> Colabora más allá de lo requerido para alcanzar los objetivos de la JRT. Está disponible para prestar su ayuda a otros empleados de la Agencia.</p> | <p><input type="checkbox"/> Colabora con lo requerido para lograr los objetivos de la JRT. En ocasiones, está disponible para prestar su ayuda a otros empleados de la Agencia.</p> | <p><input type="checkbox"/> Rara vez está disponible para colaborar conforme con los requerimientos de sus deberes y responsabilidades. Es mínima su contribución con relación al logro de los objetivos de la JRT, así como la ayuda que presta a otros empleados de la Agencia.</p> |
| <p>12. Disciplina: Cumplimiento de las normas de conducta establecidas por la JRT para propiciar el mejor funcionamiento de esta. (Orden Administrativa 2006-01)</p> | <p><input type="checkbox"/> Constantemente obra en forma cabal de acuerdo con las normas de conducta establecidas por la JRT.</p> | <p><input type="checkbox"/> Su manera de proceder demuestra concordancia con las normas de conducta establecidas por la JRT.</p> | <p><input type="checkbox"/> Cumple de forma adecuada con las normas de conducta establecidas por la JRT.</p> | <p><input type="checkbox"/> Incumple frecuentemente las normas de conducta establecidas por la JRT. Requiere acción correctiva inmediata.</p> |
| <p>13. Asistencia: Regularidad con que el empleado cumple con las normas de jornada de trabajo y asistencia, establecidas por la JRT.</p> | <p><input type="checkbox"/> Cumple consistentemente con las normas de asistencia. Su récord de asistencia refleja de 0 a 2 días ausente, por vacaciones o enfermedad, en un periodo de seis (6) meses.</p> | <p><input type="checkbox"/> Su récord de asistencia refleja 3 días ausente, por vacaciones o enfermedad, en un periodo de seis (6) meses.</p> | <p><input type="checkbox"/> Su récord de asistencia refleja de 4 a 5 días ausente, por vacaciones o enfermedad en un periodo de seis (6) meses.</p> | <p><input type="checkbox"/> Su récord de asistencia refleja 6 días o más ausente, por vacaciones o enfermedad, en un periodo de seis (6) meses.</p> |
| <p>14. Puntualidad: Regularidad con que el empleado cumple con el horario de trabajo establecido, sin incurrir en tardanzas continuas.</p> | <p><input type="checkbox"/> Cumple cabalmente con el horario de trabajo establecido. Su récord de asistencia refleja de 0 a 2 tardanzas en un periodo de seis (6) meses.</p> | <p><input type="checkbox"/> Su récord de asistencia refleja de 3 a 4 tardanzas en un periodo de seis (6) meses.</p> | <p><input type="checkbox"/> Su récord de asistencia refleja 5 tardanzas en un periodo de seis (6) meses.</p> | <p><input type="checkbox"/> Su récord de asistencia refleja 6 tardanzas o más en un periodo de seis (6) meses.</p> |

Escala de Medición

| Valoración Global de la labor | Niveles de Ejecución | Nivel Alcanzado |
|-------------------------------|----------------------|-----------------|
| 3.60 - 4.00 | Excelente (4) | |
| 3.00 - 3.59 | Bueno (3) | |
| 2.54 - 2.99 | Satisfactorio (2) | |
| 1.00 - 2.53 | No Satisfactorio (1) | |

Nota: Para obtener el nivel alcanzado, se utilizará el documento (en el programa Microsoft Excel) referente al *Resultado de la Evaluación de la Labor de los Empleados del Servicio de Carrera Unionado – Profesional*. Se debe incluir el mismo con esta evaluación antes del plan de acción.

$$\text{Primera Evaluación Parcial} \quad \underline{\hspace{2cm}} + \text{Segunda Evaluación Parcial} \quad \underline{\hspace{2cm}} = \underline{\hspace{2cm}} \div 2 = \text{Evaluación Final} \quad \underline{\hspace{2cm}}$$

Plan de Acción

Fortalezas:

Áreas de desarrollo:

Recomendaciones para el mejoramiento profesional:

Comentarios

Comentarios del supervisor:

Comentarios del empleado:

Firmas

Certifico que el proceso de evaluación se efectuó de acuerdo con el procedimiento establecido en el Manual Técnico del Sistema de Evaluación de la Labor de los Empleados del Servicio de Carrera con Estatus Regular, adoptado por la Junta Reglamentadora de Telecomunicaciones.

Firma del empleado: _____

Fecha: _____

Firma del supervisor: _____

Fecha: _____

Firma del jefe de la Agencia o representante autorizado: _____

Fecha: _____

La firma del empleado ratifica que el contenido de esta evaluación ha sido revisado con el supervisor. Esto no significa necesariamente que el empleado esté de acuerdo con el resultado de la misma. La firma en el formulario es requisito para que el empleado pueda solicitar revisión de la **evaluación final**. De no estar de acuerdo con dicho resultado, debe referir su Solicitud de Revisión de la Evaluación Final a la Oficina de Recursos Humanos y Relaciones Laborales, de acuerdo con lo establecido en el Manual.

RESULTADO DE LA EVALUACIÓN DE LA LABOR DE LOS EMPLEADOS DEL SERVICIO DE CARRERA UNIONADO - PROFESIONAL
Junta Reglamentadora de Telecomunicaciones

RESULTADO DE LA EVALUACIÓN

| CRITERIOS DE EJECUCIÓN: | Indicar el documento a hacer referencia cuando el resultado es 1 ó 4. | Niveles de Ejecución | | | | Total |
|-----------------------------|---|----------------------|-----------|-------------------|----------------------|----------|
| | | Excelente (4) | Bueno (3) | Satisfactorio (2) | No Satisfactorio (1) | |
| 1. Conocimiento del Trabajo | | | | | | 0 |
| 2. Habilidad Analítica | | | | | | 0 |
| 3. Productividad | | | | | | 0 |
| 4. Calidad del Trabajo | | | | | | 0 |
| 5. Responsabilidad | | | | | | 0 |
| 6. Comunicación | | | | | | 0 |
| 7. Organización | | | | | | 0 |
| 8. Discreción | | | | | | 0 |
| 9. Inicialiva | | | | | | 0 |
| TOTAL | | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |

Para obtener el resultado de la evaluación de los criterios de ejecución, divida el total de puntos otorgados entre el total de criterios evaluados.

Total de puntos + Total de criterios = Valoración global criterios de ejecución

| CRITERIOS DE ORDEN Y DISCIPLINA: | Indicar el documento a hacer referencia cuando el resultado es 1 ó 4. | Niveles de Ejecución | | | | Total |
|----------------------------------|---|----------------------|-----------|-------------------|----------------------|----------|
| | | Excelente (4) | Bueno (3) | Satisfactorio (2) | No satisfactorio (1) | |
| 1. Relaciones Interpersonales | | | | | | 0 |
| 2. Cooperación | | | | | | 0 |
| 3. Disciplina | | | | | | 0 |
| 4. Asistencia | | | | | | 0 |
| 5. Puntualidad | | | | | | 0 |
| TOTAL | | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |

Para obtener el resultado de la evaluación de los criterios de orden y disciplina, divida el total de puntos otorgados entre el total de criterios evaluados.

Total de puntos + Total de criterios = Valoración global criterios de orden y disciplina

RESULTADO TOTAL

Para obtener el resultado total de la evaluación, sume la valoración global de los criterios de ejecución con la valoración global de los criterios de orden y disciplina, y divida entre dos (2).

| | | | | | |
|--|---|---|---|-----|---|
| Valoración global criterios de ejecución <input type="text" value="0.00"/> | + | Valoración global criterios de orden y disciplina <input type="text" value="0.00"/> | + | 2 = | Resultado Total de la Labor <input type="text" value="0.00"/> |
|--|---|---|---|-----|---|

| Valoración Global de la Labor | Niveles de Ejecución | Nivel alcanzado |
|-------------------------------|----------------------|-----------------|
| 3.60 - 4.00 | Excelente (4) | |
| 3.00 - 3.59 | Bueno (3) | |
| 2.54 - 2.99 | Satisfactorio (2) | |
| 1.00 - 2.53 | No Satisfactorio (1) | |



Estado Libre Asociado de Puerto Rico
Junta Reglamentadora de Telecomunicaciones
Oficina de Recursos Humanos y Relaciones Laborales

REGISTRO DE INCIDENTES SIGNIFICATIVOS

Nombre del empleado/a: _____

Periodo de Evaluación

Puesto que ocupa: _____

Desde _____

Hasta _____

Nombre del supervisor/a: _____

(letra de molde)

Primera Evaluación Parcial

Segunda Evaluación Parcial

| FECHA DEL INCIDENTE | INCIDENTE | CRITERIOS DE EVALUACIÓN APLICABLES | ACCIÓN TOMADA | FECHA DE NOTIFICACIÓN AL EMPLEADO/A | FIRMA LEGIBLE DEL SUPERVISOR/A | FIRMA LEGIBLE DEL EMPLEADO/A |
|---------------------|-----------|------------------------------------|---------------|-------------------------------------|--------------------------------|------------------------------|
| | | | | | | |
| | | | | | | |

La firma del empleado/a ratifica que el contenido de este documento se dialogó con el empleado/a.

REGISTRO DE INCIDENTES SIGNIFICATIVOS

| FECHA DEL INCIDENTE | INCIDENTE | CRITERIOS DE EVALUACIÓN APLICABLES | ACCIÓN TOMADA | FECHA DE NOTIFICACIÓN AL EMPLEADO/A | FIRMA LEGIBLE DEL SUPERVISOR/A | FIRMA LEGIBLE DEL EMPLEADO/A |
|---------------------|-----------|------------------------------------|---------------|-------------------------------------|--------------------------------|------------------------------|
| | | | | | | |

La firma del empleado/a ratifica que el contenido de este documento se dialogó con el empleado/a.



Estado Libre Asociado de Puerto Rico
Junta Reglamentadora de Telecomunicaciones
Oficina de Recursos Humanos y Relaciones Laborales

SOLICITUD DE REVISIÓN DE LA EVALUACIÓN

Nombre del empleado/a: _____

Puesto que ocupa: _____

Ubicación del Puesto: _____

Nombre del Supervisor/a: _____

Fecha de solicitud: _____

Período de Evaluación

Primera Evaluación Parcial

Segunda Evaluación Parcial

Desde: _____

Hasta: _____

Razones para solicitar revisión: _____

Firma del empleado/a

Firma del Coordinador/a
del Sistema de Evaluación