

**EMPRESA DE SERVICIO DE LIMPIEZA MUNICIPAL
PÚBLICA ESLIMP CALLAO SA.**

DIRECTIVA

**DIRECTIVA N° 020 – 2020/
ESLIMP CALLAO SA.**



**“EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO DE LOS
FUNCIONARIOS Y SERVIDORES DE LA
EMPRESA DE SERVICIO DE LIMPIEZA
MUNICIPAL PÚBLICA S.A.
ESLIMP CALLAO SA.”**

**GERENCIA DE PLANEAMIENTO, PRESUPUESTO Y
MODERNIZACIÓN – GPPyM**

CALLAO, DICIEMBRE DE 2020

ÍNDICE

I. OBJETIVO	1
II. FINALIDAD	1
III. BASE LEGAL	1
IV. ALCANCE	2
V. RESPONSABILIDAD	2
VI. DISPOSICIONES GENERALES	4
VII. DISPOSICIONES ESPECÍFICAS	14
VIII. DISPOSICIONES COMPLEMENTARIAS	18
IX. ANEXOS	19



DIRECTIVA N° 020-2020/ESLIMP CALLAO S.A.
**“EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO DE LOS FUNCIONARIOS Y SERVIDORES DE LA
EMPRESA DE SERVICIO DE LIMPIEZA MUNICIPAL PÚBLICA DEL CALLAO S.A.
ESLIMP CALLAO S.A.”**

FORMULADO POR : GERENCIA DE PLANEAMIENTO, PRESUPUESTO Y
MODERNIZACIÓN

FECHA : Diciembre de 2020

OBJETIVO

Establecer las disposiciones para la valoración del desempeño de los colaboradores de la Empresa de Servicio de Limpieza Municipal Pública S.A. (En adelante ESLIMP Callao S.A.), mediante un proceso de evaluación simplificado y de orientación del ejercicio de sus funciones hacia una mejora continua.

II. FINALIDAD

Implementar el proceso de evaluación del desempeño de los colaboradores de la ESLIMP Callao S.A., a efectos de contar con una herramienta de gestión para la mejora continua de la calidad de los servicios brindados por su personal, a fin que alcancen la eficiencia y efectividad necesaria que permitan el logro de los objetivos Institucionales programados.

III. BASE LEGAL

- Ley 27444 – Ley de Procedimiento Administrativo General y su TUO aprobado mediante Decreto Supremo N° 004-2019-JUS.
- Ley 27658 – Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado.
- Ley 27815 – Ley del Código de Ética de Función Pública, modificada por Ley 28496, y su Reglamento aprobado por Decreto Supremo N° 033-2005-PCM.
- Ley N° 27806, Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública y modificatorias.



EMPRESA DE SERVICIOS DE LIMPIEZA
MUNICIPAL PÚBLICA ESLIMP CALLAO S.A.

DIRECTIVA N° 020 – 2020 / ESLIMP CALLAO S.A.

“EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO DE LOS FUNCIONARIOS Y SERVIDORES DE LA EMPRESA DE SERVICIO DE LIMPIEZA MUNICIPAL PÚBLICA ESLIMP CALLAO S.A.



- Decreto Supremo N° 004-2013-PCM, que aprueba la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública al 2021.
- Decreto Supremo N° 123-2018-PCM, que aprueba el Reglamento del Sistema de Modernización de la Gestión Pública.
- Resolución de Contraloría N° 320-2006-CG, que aprueba las Normas de Control Interno.
- Decreto Supremo N° 003-97-TR, que aprueba el Texto Único Ordenado del Decreto Legislativo N° 728. Ley de Productividad y Competitividad Laboral.
- Decreto Legislativo N° 1057, que aprueba el Régimen Especial de Contratación Administrativa de Servicios.
- Resolución de Gerencia General N° 044-2020-ESLIMP/GG, que aprueba el Reglamento de Organización y Funciones – ROF de ESLIMP Callao.
- Reglamento Interno de Trabajo de la ESLIMP Callao S.A., aprobado según Registro N° 035-2020 por la Sub Dirección de Negociaciones Colectivas y Registros generales de la Dirección Regional de Trabajo y Promoción al Empleo del Gobierno Regional del Callao.

IV. ALCANCE

La presente directiva es de aplicación obligatoria para los colaboradores de la ESLIMP Callao S.A. que prestan servicios bajo el Régimen laboral de la actividad privada, regulado en el Texto Único Ordenado del Decreto Legislativo N° 728. Ley de Productividad y Competitividad Laboral, aprobado por Decreto Supremo N° 003-97-TR.

V. RESPONSABILIDADES

a. El Gerente General es responsable de:

- Velar por el fiel cumplimiento de lo establecido en la presente norma.
- Poner a consideración del Directorio, los resultados de las evaluaciones de desempeño practicadas a los colaboradores de la ESLIMP Callao S.A.

b. La Gerencia de Administración y Finanzas es responsable de:

- Supervisar los procesos técnicos de evaluación de desempeño que se lleven a cabo en forma periódica.

- Informar a la Gerencia General sobre los resultados de las evaluaciones de desempeño practicadas a los colaboradores de la ESLIMP Callao S.A.

c. La Gerencia de Recursos Humanos es responsable de:

- Llevar a cabo periódicamente las evaluaciones de desempeño a los colaboradores de la ESLIMP Callao S.A.
- Realizar acciones de comunicación oportuna, tanto a la Gerencia General, Gerencia de Administración y Finanzas, como a los designados como evaluadores y asimismo, a los evaluados sobre la Evaluación de Desempeño a efectuarse.
- Velar por la correcta y oportuna ejecución de los procedimientos que efectuarán los evaluadores en los procesos anuales de Evaluación de Desempeño.
- Informar a la Gerencia de Administración y Finanzas sobre los resultados de las evaluaciones de desempeño practicadas a los colaboradores de la ESLIMP Callao S.A.
- Registrar en los files personales de los colaboradores de la ESLIMP Callao S.A., los resultados de las evaluaciones de desempeño que le fueron practicadas.

d. Responsabilidad de los Evaluadores y de los Evaluados, durante el proceso de Evaluación de Desempeño:

Del Evaluador:

- Evaluar a la totalidad de los colaboradores bajo su cargo.
- Realizar de forma obligatoria reuniones de retroalimentación de manera presencial a sus evaluados.
- Cumplir con los plazos establecidos en el cronograma de evaluación que oportunamente la Oficina de Recursos Humanos definirá para tal fin.
- Evaluar al colaborador de forma integral, actuando durante el proceso de evaluación con responsabilidad, imparcialidad y objetividad.
- Mantener la confidencialidad del usuario.



EMPRESA DE SERVICIOS DE LIMPIEZA
MUNICIPAL PÚBLICA ESLIMP CALLAO S.A.

DIRECTIVA N° 020 – 2020 / ESLIMP CALLAO S.A.

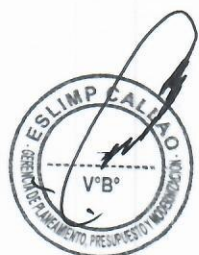
“EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO DE LOS FUNCIONARIOS Y SERVIDORES DE LA EMPRESA DE SERVICIO DE LIMPIEZA MUNICIPAL PÚBLICA ESLIMP CALLAO S.A.

- Informar en forma oportuna a la Oficina de Recursos Humanos, acerca de cambios de colaboradores u otra problemática a superar, a fin que la evaluación se realice de forma fluida y correcta.
- Coadyuvar con la Oficina de Recursos Humanos, en el desarrollo de las actividades que conduzcan a la mejora del desempeño de los evaluados.
- Firmar la ficha de Evaluación de Desempeño.



Del Evaluado:

- Mostrar un buen comportamiento, actitud y disponibilidad al momento que el evaluador realiza el proceso de retroalimentación.
- Garantizar compromiso con su crecimiento laboral, presentando iniciativas y realizando acciones concretas que orientadas al cumplimiento de las metas y objetivos de su unidad orgánica, así como a la mejora de su desempeño individual.
- Asistir y aprobar los cursos de formación laboral u otros cursos de interés institucional que sean programados por la empresa.
- Firmar la ficha de Evaluación de Desempeño.



VI. DISPOSICIONES GENERALES

El proceso de Evaluación del Desempeño es un instrumento de gestión de uso obligatorio, integral, sistemático y continuo, que busca valorar el nivel de desempeño de los servidores de la ESLIMP Callao S.A., así como su aporte a los objetivos y metas institucionales establecidas en el Plan Operativo Institucional, así como identificar las necesidades concretas de cada servidor para mejorar su desempeño a partir de la retroalimentación de sus capacidades, competencias y resultados individuales, y en consecuencia de los resultados grupales de los que forma parte; y por ende, el de la empresa, constituyéndose en esa medida, en un elemento estratégico del Sistema Administrativo de Gestión de Recursos Humanos y como tal, su desempeño contribuye significativamente a fortalecer otros procesos del sistema, los cuales alineados a ese desarrollo, coadyuvaran a su vez a satisfacer en la mejor medida, las necesidades de la organización.



EMPRESA DE SERVICIOS DE LIMPIEZA
MUNICIPAL PÚBLICA ESLIMP CALLAO S.A.

DIRECTIVA N° 020 – 2020 / ESLIMP CALLAO S.A.

“EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO DE LOS FUNCIONARIOS Y SERVIDORES DE LA
EMPRESA DE SERVICIO DE LIMPIEZA MUNICIPAL PÚBLICA ESLIMP CALLAO S.A.

6.1 Objetivos de la Evaluación del Desempeño

6.1.1 Servidores Civiles



- Conocer sus fortalezas y áreas de mejora.
- Conocer las expectativas sobre su desempeño.
- Orientar mejor sus capacidades.
- Acceder a capacitaciones en relación a sus necesidades.
- Progresión de carrera
- Motivar la mejora de su desempeño.



6.1.2 Gerencias y Jefaturas

- Conocer el rendimiento de su equipo.
- Orientar a su equipo hacia el logro de objetivos.
- Mejorar la organización de las tareas y equipos de trabajo.
- Reforzar la sensación de equidad entre los colaboradores.



6.1.3 Gerencia de Recursos Humanos

- Identificar necesidades de capacitación.
- Ser fuente de información para la toma de decisiones a nivel institucional.
- Contar con una base para la promoción y líneas de carrera.
- Optimizar los procesos de selección en función a los perfiles con mejor desempeño.

6.1.4 La ESLIMP Callao S.A.

- Motivar y estimular a los colaboradores hacia el logro de objetivos de la empresa.
- Fortalecer la motivación y compromiso con la empresa.
- Fuente de información para el diagnóstico de oportunidades de mejora en los procesos de la empresa.
- Participación de los servidores en concurso público de méritos transversal.

- Otorgar incentivos de acuerdo con las disposiciones que se dicten para tal efecto por las instancias competentes.
- Priorizar las necesidades de capacitación.
- Fortalecer la toma de decisiones de mejoramiento institucional y de los servidores de la institución



6.2 Evaluación del Desempeño

La evaluación de desempeño a practicarse al personal de la ESLIMP Callao S.A. será bajo la modalidad de Competencias, lo cual permitirá conocer el grado de desarrollo del conjunto articulado y dinámico de conocimientos, habilidades, actitudes y valores que poseen y aplican los funcionarios y servidores de la empresa en el desempeño de sus actividades laborales dentro de la organización; así como sus comportamientos observables, a fin que se identifiquen las brechas de competencia, y en consecuencia sus necesidades de capacitación.



Para ese fin las evaluaciones comprenderán las siguientes competencias:

a) Competencias organizacionales

Son las que debe exhibir el servidor sin distinguir su nivel jerárquico, posición, actividad o puesto. Comprende las competencias transversales o genéricas que todas las familias de puestos deben de tener, las cuales se encuentran alineadas a los valores institucionales y a la cultura organizacional.

b) Competencias técnicas

Comprenden las habilidades específicas del servidor, implicadas en un correcto ejercicio de las labores de un puesto de un área técnica o de una función específica, correspondiente al área de trabajo en la cual se desempeña en la empresa. Comprende las competencias de conocimiento del puesto ("saber hacer). denominadas también las habilidades "duras".



Las competencias técnicas se subdividen en competencias específicas (Ver Anexo N° 02).

c) Competencias conductuales

Implican las habilidades y conductas que caracterizan el comportamiento del servidor en su ambiente laboral. Comprenden las competencias de habilidades del puesto ("saber ser"), denominadas también las habilidades "blandas"

Las competencias conductuales se subdividen en competencias específicas (Ver Anexo N° 02).

6.3 Obligatoriedad, oportunidad y periodicidad de la Evaluación del Desempeño

La Evaluación del Desempeño es de carácter obligatorio para todos los colaboradores de la ESLIMP Callao S.A. señalados en el alcance de la presente directiva.

La Evaluación del Desempeño se aplicará una vez al año, del 01 al 15 de diciembre.

El periodo de la Evaluación del Desempeño comprenderá del 01 al diciembre del año anterior al 30 de noviembre del año en que se realice la evaluación.

De considerarse necesario, podrían darse situaciones en las que sea necesario realizar evaluaciones extraordinarias fuera de la fecha establecida.

6.4 Familia de Puestos

Son las agrupaciones de puesto en función de los cargos y categorías de la ESLIMP Callao S.A. que se establecen para una mejor segmentación de puestos laborales dentro de la entidad según la afinidad de las funciones, los grados de responsabilidad y las categorías establecidas.

La evaluación del desempeño contempla seis (06) familias de puestos, dentro de las cuales se ubican a los colaboradores a evaluar. Las familias de puesto se clasifican en:

6.4.1 Gerente: Misión y Funciones de la Familia, Competencias a Evaluar

Colaborador con nivel directivo que se encuentra encargado de una unidad orgánica de la ESLIMP Callao S.A.

✓ **Familia:** Todas la Unidades Orgánicas de la ESLIMP Callao S.A.

✓ **Puestos vinculados:** Gerentes, Jefe de Oficina.

✓ **Misión de la Familia**

Planifica, dirige, evalúa, y controla los procesos administrativos y/o las labores de operativas de la institución, de acuerdo normas y procedimientos vigentes. Fija las políticas, normativas y/o procesos técnicos, administrativos y/o de calidad de los mismos, cautelando el cumplimiento de las funciones. Su objetivo principal es crear valor agregado en base a los procesos y servicios que se ofrece a la ciudadanía, maximizando el valor social de la institución.

✓ **Funciones de la Familia**

- Planificar estratégicamente las actividades de su unidad orgánica, fijando las políticas y los objetivos en mediano plazo, de acuerdo al plan operativos de la empresa.
- Define las estructuras organizacionales de su unidad orgánica a fin de cumplir con sus objetivos y demandas institucionales, de acuerdo a las políticas institucionales.
- Controla el desempeño de las personas, evaluando la calidad de los productos y el cumplimiento de las metas asignadas; y establece las medidas correctivas en caso de que no se cumplan.



EMPRESA DE SERVICIOS DE LIMPIEZA
MUNICIPAL PÚBLICA ESLIMP CALLAO S.A.

DIRECTIVA N° 020 – 2020 / ESLIMP CALLAO S.A.

“EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO DE LOS FUNCIONARIOS Y SERVIDORES DE LA EMPRESA DE SERVICIO DE LIMPIEZA MUNICIPAL PÚBLICA ESLIMP CALLAO S.A.

- Dirige y toma decisiones sobre la orientación de su unidad orgánica en concordancia con los objetivos estratégicos institucionales.
- Ejerce el liderazgo para guiar y motivar a las personas, así como trabajar y velar por el logro de los objetivos de la institución.
- Selecciona, motiva y evalúa a las personas dentro de la estructura organizacional, teniendo en cuenta sus capacidades, habilidades y destrezas, de acuerdo a los procedimientos aprobados.

✓ Competencias de la Familia

- Competencias organizacionales
 - Calidad y excelencia
 - Orientación a resultados
- Competencias conductuales
 - Desarrollo de Relaciones
 - Liderazgo
 - Comunicación
- Competencias técnicas
 - Pensamiento estratégico

6.4.2 Jefe de Oficina o de Equipos, Supervisor: Misión y Funciones de la Familia, Competencias a Evaluar

Colaborador que realiza labores de dirección. que no esté incluido en la familia de Gerentes.

- ✓ **Familia:** Todas la Unidades Orgánicas de la ESLIMP Callao S.A.
- ✓ **Puestos vinculados:** Jefe de Oficina, Jefe de Equipos, Supervisores.

✓ **Misión de la Familia**

Planifica, ejecuta, supervisa y/o verifica la ejecución y calidad de las labores y trabajos asignados, de acuerdo al ámbito de competencia de la unidad orgánica, los objetivos asignados y la programación establecida, de acuerdo a normas y procedimiento vigentes. Su objetivo es elevar los niveles de eficiencia de su equipo de trabajo, motivándolo y logrando un trabajo de alta calidad y productividad.

✓ **Funciones de la Familia**

- Planificar el trabajo en el corto plazo, estableciendo prioridades y tomando en cuenta los recursos, el tiempo y el grado de efectividad de sus colaboradores.
- Asignar las cargas de trabajo y las tareas a los miembros de su equipo, de acuerdo la planificación aprobada y respondiendo a los requerimientos institucionales.
- Vigilar el cumplimiento de las tareas asignadas a cada miembro del equipo, resolviendo los problemas que se presenten e indicando la forma de realizar las acciones correctivas de ser el caso.
- Verificar la calidad de los productos de cada miembro del equipo, con el fin de detectar a tiempo los errores; y ordenar y vigilar la corrección de los mismos.
- Motivar y desarrollar las capacidades de los colaboradores a fin de lograr las metas asignadas.

✓ **Competencias de la Familia**

- Competencias organizacionales
 - Calidad y excelencia
 - Orientación a resultados
- Competencias conductuales
 - Liderazgo
 - Comunicación



EMPRESA DE SERVICIOS DE LIMPIEZA
MUNICIPAL PÚBLICA ESLIMP CALLAO S.A.

DIRECTIVA N° 020 – 2020 / ESLIMP CALLAO S.A.
**“EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO DE LOS FUNCIONARIOS Y SERVIDORES DE LA
EMPRESA DE SERVICIO DE LIMPIEZA MUNICIPAL PÚBLICA ESLIMP CALLAO S.A.**

- Competencias técnicas
 - o Pensamiento estratégico
 - o Capacidad de Gestión/Planificación – Ejecución

6.4.3 Personal Administrativo: Misión y Funciones de la Familia, Competencias a Evaluar

Colaborador que realiza funciones administrativas o de apoyo.

- ✓ **Familia:** Todas la Unidades Orgánicas de la ESLIMP Callao S.A.
- ✓ **Puestos vinculados:** Secretarias, Auxiliar administrativo y Operadores de sistemas.

✓ **Misión de la Familia**

Apoyar en la gestión de la unidad orgánica, además de organizar, distribuir, resguardar y archivar la información que emiten y reciben las unidades orgánicas de manera oportuna, de acuerdo a los lineamientos y normativa vigentes, utilizando los sistemas manuales o informáticos que se hayan dispuesto para tal fin.

✓ **Funciones de la Familia**

- Organizar la información que se emite y se recibe en la unidad orgánica de manera oportuna y conforme a los lineamientos vigentes.
- Controlar la distribución y resguardar la confidencialidad de la documentación que recibe y emite la unidad orgánica de acuerdo a los plazos establecidos.
- Mantener actualizado el archivo de gestión con la documentación que se maneja en la unidad orgánica.
- Realizar las actividades administrativas complementarias de acuerdo a lo solicitado por responsable de la unidad orgánica.
- Actualizar y dar mantenimiento a la información de los sistemas manuales e informáticos que tengan bajo su careo.

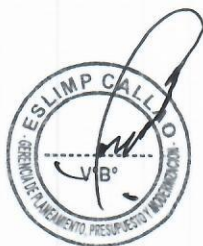


EMPRESA DE SERVICIOS DE LIMPIEZA
MUNICIPAL PÚBLICA ESLIMP CALLAO S.A.

DIRECTIVA N° 020 – 2020 / ESLIMP CALLAO S.A.
**“EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO DE LOS FUNCIONARIOS Y SERVIDORES DE LA
EMPRESA DE SERVICIO DE LIMPIEZA MUNICIPAL PÚBLICA ESLIMP CALLAO S.A.**

✓ **Competencias de la Familia**

- Competencias organizacionales
 - Calidad y excelencia
 - Orientación a resultados
- Competencias conductuales
 - Iniciativa y proactividad
- Competencias técnicas
 - Conocimiento administrativo – técnico
 - Capacidad de respuesta



6.4.4 Personal de Apoyo Operativo: Misión y Funciones de la Familia, Competencias a Evaluar

Colaborador que realiza funciones de apoyos operativos y complementarios.

✓ **Familia:** Todas la Unidades Orgánicas de la ESLIMP Callao S.A.

✓ **Puestos vinculados:** Personal de limpieza, mantenimiento, seguridad y Choferes

✓ **Misión de la Familia**

Ejecutar labores de apoyo a las unidades orgánicas relacionadas a limpieza, mantenimiento (de infraestructura y mobiliario), seguridad, traslado (de personas y documentos) u otras relacionadas a ellas, a fin de facilitar el adecuado desenvolvimiento de las actividades institucionales.

✓ **Funciones de la Familia**

- Ejecutar labores de limpieza, labores de mantenimiento de la infraestructura o mobiliario de las unidades orgánicas, de acuerdo a los requerimientos de las mismas.
- Ejecutar labores de apoyo a la seguridad del personal, infraestructura y mobiliario de la empresa, de acuerdo a los lineamientos establecidos por la institución al respecto.

- Ejecutar labores de traslado del personal, de acuerdo a los lineamientos establecidos por la institución al respecto.

✓ **Competencias de la Familia**

- Competencias organizacionales
 - Calidad y excelencia
 - Orientación a resultados
- Competencias conductuales
 - Iniciativa y proactividad
- Competencias técnicas
 - Conocimiento técnico Capacidad de respuesta
 - Orientación al cliente

6.5 Del Evaluador

Es el colaborador de la ESLIMP Callao S.A., con nivel gerencial o de jefatura de una unidad orgánica, quien asume durante el proceso de evaluación de desempeño, las responsabilidades siguientes:

- Llevar a cabo el proceso de evaluación de desempeño de los colaboradores de la empresa conforme a las disposiciones establecidas en la presente directiva.
- Revisar las funciones de los servidores a su cargo y los resultados obtenidos de la evaluación anterior (de darse el caso).
- En caso el evaluador haya laborado en más de una unidad orgánica durante el periodo a evaluar, tendrá que evaluar a los colaboradores de la unidad orgánica donde haya permanecido el mayor tiempo de labor efectiva
- En caso el evaluador haya sido trasladado a otra unidad orgánica durante el periodo de evaluación, éste realizará la evaluación de sus anteriores subordinados, teniendo en cuenta lo establecido en el párrafo precedente.

- En caso hubiera culminado el vínculo laboral del evaluador con la ESLIMP Callao S.A., la evaluación será realizada por el nuevo evaluador con el apoyo del nivel jerárquico inmediato inferior
- La metodología a utilizarse para las evaluaciones será la Evaluación de 90° grados, que estará a cargo del Jefe inmediato del colaborador.



6.6 Del Evaluado

Es el colaborador de la ESLIMP Callao S.A. sujeto a evaluación por parte del evaluador, de acuerdo al nivel jerárquico, quien asume durante el proceso de evaluación de desempeño, las responsabilidades siguientes:

- Revisar las funciones que le corresponden
- Revisar (de darse el caso) los resultados obtenidos en su evaluación anterior y su plan de mejora.
- Participar activa, permanente y constructivamente en las diferentes etapas de la Gestión del Rendimiento
- En caso el evaluado haya laborado en más de una unidad orgánica durante el periodo a evaluar, le corresponderá ser evaluado por el evaluador de la unidad orgánica en la que desempeño sus labores más tiempo.
- Las licencias sin o con goce de haber otorgadas a los colaboradores, no serán parte del cómputo para el tiempo de labor efectiva dentro del periodo a evaluar.



VII. DISPOSICIONES ESPECÍFICAS

7.1 Calificación para la Evaluación del Desempeño

En las Evaluaciones del Desempeño la Oficina de Recursos Humanos será la encargada de realizar las calificaciones de las competencias, cuyos resultados mostrarán los aspectos cualitativos y cuantitativos evaluados. (Ver en Anexo N° 01).

Resultado Cualitativo: Es la valoración o grado de frecuencias a las características de las competencias definidas para cada grupo de Familia de Puestos referida a un periodo de tiempo.

Resultado Cuantitativo: Es una valoración numérica a las características de las competencias definidas para cada grupo de Familia de Puestos referida a un periodo de tiempo.

7.2 Clasificación por categorías de desempeño

La clasificación por categorías de desempeño tomará en cuenta la calificación final obtenida por los servidores, de acuerdo a la cual se le clasificará en una de las siguientes cuatro (04) categorías de desempeño:

Categoría	Calificación Final	Descripción
Sobresaliente	19 - 20.00	Rendimiento por encima de las expectativas.
Bueno	16 - 18.99	Cumple con el rendimiento esperado
Puede mejorar	13- 15.99	Evidencia ciertas limitaciones en el ejercicio de su cargo.
Deficiente	01 - 12.99	No cumple con el rendimiento esperado.

La calificación del personal en cada unidad orgánica no podrá exceder del diez por ciento (10%) en la categoría "sobresaliente", así como a nivel del total de colaboradores de la ESLIMP Callao S.A., para lo cual el mencionado Sistema Informático controlará dicho porcentaje.

El evaluador que califique como sobresaliente o deficiente el desempeño de un evaluado deberá sustentar de forma objetiva dicha calificación en la ficha de evaluación; asimismo deberá señalar y documentar de ser el caso, tres (03) resultados de impacto que hayan repercutido en los resultados de la unidad orgánica sean estos positivos o negativos según corresponda.

7.3 Etapa de Retroalimentación

En ella se dará a conocer en forma obligatoria y presencial al colaborador los resultados de la evaluación de su desempeño en sus labores, que se le

ha efectuado, qué se espera de él, y los compromisos concretos y medibles de mejora en su desempeño actual y futuro.

Al final de la reunión es responsabilidad del evaluador y del evaluado firmar la ficha de evaluación en señal de conformidad y con ello, el evaluado toma conocimiento de su calificación final.

La ESLIMP Callao S.A., a través de la Oficina de Recursos Humanos, promoverá periodos donde los responsables de las unidades orgánicas realizarán reuniones de retroalimentación, sin necesidad de una evaluación previa.

7.4 Resultados de la Evaluación del Desempeño

Los resultados de la Evaluación del Desempeño son aprobados por el evaluador y cuando corresponda, validados por el superior del evaluador.

7.5 Elaboración de Informe Final

Los resultados de la Evaluación del Desempeño son consolidados por la Oficina de Recursos Humanos, en un Informe Final dirigido al Titular de la empresa, o quien haga sus veces, para su conocimiento.

7.6 Mejora y seguimiento a los resultados de la Evaluación del Desempeño

El compromiso de mejora acordado en la reunión de retroalimentación entre el evaluador y el evaluado, es obligatoria y debe ser ejecutado entre cada periodo de evaluación del desempeño, aun cuando el evaluador o evaluado haya cambiado de unidad orgánica, cargo o categoría.

El seguimiento a los resultados de las actividades de mejora debe ser coordinado entre el evaluador y la Oficina de Recursos Humanos, con la finalidad de tomar las acciones que aseguren el cumplimiento de los objetivos de la presente directiva.

Se podrán realizar evaluaciones de seguimiento al compromiso, con la finalidad de tomar acciones de mejora con los evaluados en el corto plazo.

7.7 Responsabilidades en el proceso de Evaluación del Desempeño

7.7.1 Del Evaluador:

- Evaluar a la totalidad de los colaboradores bajo su cargo.
- Realizar de forma obligatoria las reuniones de retroalimentación de manera presencial a sus evaluados, para brindar de forma correcta y oportuna los resultados de la evaluación.
- Cumplir con los plazos establecidos en el cronograma de evaluación que oportunamente la Oficina de Recursos Humanos, definirá para tal fin.
- Evaluar al colaborador de forma integral, actuando durante el proceso de evaluación con responsabilidad, imparcialidad y objetividad.
- Informar a la Oficina de Recursos Humanos, de forma oportuna acerca de los cambios de colaboradores, traslado a otra unidad orgánica u otra modificación, permitiendo que la evaluación se realice de forma fluida y correcta.
- Coadyuvar con la Oficina de Recursos Humanos, las actividades que conduzcan a la mejora del desempeño del evaluado.
- Firmar la ficha de Evaluación de Desempeño.

7.7.2 Del Evaluado:

- Mantener un excelente comportamiento. buena actitud y disponibilidad al momento que el evaluador realiza la retroalimentación.
- Comprometerse con su propio desarrollo. presentando propuestas y realizando acciones concretas que estén orientadas al cumplimiento de las metas y objetivos de su unidad orgánica. así como a la mejora de su desempeño individual.
- Asistir y aprobar los cursos de formación laboral u otros cursos de interés institucional, programados por la Oficina de Recursos Humanos.

- Firmar la ficha de Evaluación de Desempeño.

7.7.3 De la Oficina de Recursos Humanos:

- Diseñar y administrar el Formato para la Evaluación del Desempeño.
- Establecer y difundir el cronograma para la Evaluación del Desempeño.
- Procesar, analizar la información y elaborar los informes de avance y final sobre las calificaciones obtenidas por los evaluados.
- Evaluar y tomar las acciones pertinentes para validar la información referida a la ubicación de los colaboradores en las familias de puestos.
- Emitir las comunicaciones de aviso a los evaluados que hayan obtenido resultados con categoría de desempeño, “Deficiente” y “Puede Mejorar”.

El seguimiento a los resultados de las actividades de mejora debe ser coordinado entre el evaluador y la Oficina de Recursos Humanos, con la finalidad de tomar las acciones que aseguren el cumplimiento de los objetivos de la presente directiva.

Se deberá realizar evaluaciones de seguimiento al compromiso, con la finalidad de tomar acciones de mejora con los evaluados en el corto plazo.

VIII. DISPOSICIONES COMPLEMENTARIAS

Primera. - Vigencia

La presente directiva entrará en vigencia a partir del día siguiente de su aprobación.





EMPRESA DE SERVICIOS DE LIMPIEZA
MUNICIPAL PÚBLICA ESLIMP CALLAO SA.

DIRECTIVA N° 020 – 2020 / ESLIMP CALLAO SA.
**“EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO DE LOS FUNCIONARIOS Y SERVIDORES DE LA
EMPRESA DE SERVICIO DE LIMPIEZA MUNICIPAL PÚBLICA ESLIMP CALLAO SA.**

Segunda. - Situaciones imprevistas

Las situaciones no previstas en la presente Directiva serán resueltas por la Oficina de Recursos Humanos, teniendo en consideración los criterios de razonabilidad, objetividad e imparcialidad en la solución del imprevisto.

IX. ANEXOS

Anexo N° 01.- Formularios de Evaluación de Desempeño por Competencias por Familia de Puestos

Anexo N° 02.- Competencias Técnicas y Conductuales por Familia de Puestos.





EMPRESA DE SERVICIOS DE LIMPIEZA
MUNICIPAL PÚBLICA ESLIMP CALLAO S.A.

DIRECTIVA N° 020 – 2020 / ESLIMP CALLAO S.A.
**“EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO DE LOS FUNCIONARIOS Y SERVIDORES DE LA
EMPRESA DE SERVICIO DE LIMPIEZA MUNICIPAL PÚBLICA ESLIMP CALLAO S.A.**

ANEXO N° 01

**FORMULARIO DE EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO POR COMPETENCIAS
POR FAMILIA DE PUESTOS**

DATOS GENERALES

DATOS DEL PERSONAL EVALUADO

1)	Nombres y Apellidos (completos)	
2)	Unidad Orgánica en la que labora	
3)	Período de Evaluación	
4)	Fecha de Evaluación	

DATOS DEL EVALUADOR

5)	Nombres y Apellidos (completos)	
6)	Unidad Orgánica en la que labora	
7)	Cargo que desempeña	

EVALUACIÓN DE COMPETENCIAS

Nunca Algunas veces Con Frecuencia Sobre lo esperado Calificación

CALIDAD Y EXCELENCIA

8)	Su gestión supera las expectativas planificadas					
9)	Destaca en la labor que realiza					
10)	Registra oportuna y confiablemente la información en los sistemas informáticos internos y/o externos (Fondo y Forma)					

ORIENTACIÓN A RESULTADOS

11)	Gestiona sus acciones para cumplir sus objetivos antes de los plazos esperados.					
12)	Resuelve situaciones y problemas que se le presenten					

PENSAMIENTO ESTRATÉGICO

13)	Comprende las situaciones y diseña las respuestas estratégicas apropiadas.					
14)	Se anticipa a problemas tomando acciones para abordarlos exitosamente.					

DESARROLLO DE RELACIONES

15)	Crea y Mantiene relaciones con su entorno generando redes de contacto que ayuden al logro de las metas					
16)	Se desenvuelve hábilmente en todos los niveles y contextos.					



EMPRESA DE SERVICIOS DE LIMPIEZA
MUNICIPAL PÚBLICA ESLIMP CALLAO SA.

DIRECTIVA N° 020 – 2020 / ESLIMP CALLAO SA.
**“EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO DE LOS FUNCIONARIOS Y SERVIDORES DE LA
EMPRESA DE SERVICIO DE LIMPIEZA MUNICIPAL PÚBLICA ESLIMP CALLAO SA.**

CAPACIDAD DE GESTIÓN					
17)	Toma decisiones utilizando estrategias alternativas adecuadas y define prioridades en el cumplimiento de objetivos				
18)	Identifica lo mejor de cada miembro de su equipo asignándoles recursos/ responsabilidad es para el logro de objetivos				
LIDERAZGO					
19)	Promueve la participación de su entorno generando un ambiente de cooperación				
20)	Retroalimenta y capacita a su equipo, motiva y asigna responsabilidades con el fin que tengan autonomía.				
CONOCIMIENTO TÉCNICO					
21)	Posee los conocimientos necesarios para el cumplimiento eficiente de sus funciones				
22)	Discrimina la información proponiendo soluciones eficaces				
CAPACIDAD DE RESPUESTA					
23)	Organiza su trabajo de manera efectiva, utilizando el tiempo de la mejor manera				
24)	Establece prioridades y distingue los más relevante de lo menos importante				
ORIENTACIÓN AL CLIENTE					
25)	Comprende la necesidad del usuario de que se le proporcione un servicio eficiente y oportuno				
26)	Trata con interés, respeto y amabilidad los demás.				
INICIATIVA Y PROACTIVIDAD					
27)	Propone las mejoras sobre los procesos y/o actividades				
28)	Inicia y lleva a cabo nuevos proyectos o tareas que van más allá de sus responsabilidades.				
COMUNICACIÓN					
29)	Se expresa en forma clara, logra que su equipo entienda el mensaje y genera una acción.				
30)	Escucha con interés a las personas considerando la información para la toma de decisiones				

Resultado de impacto positivo o negativo (Si el evaluado ha sido calificado como sobresaliente o deficiente, el evaluador deberá registrar tres (03) resultados de impacto positivo o negativo, según corresponda)

--



EMPRESA DE SERVICIOS DE LIMPIEZA
MUNICIPAL PÚBLICA ESLIMP CALLAO SA.

DIRECTIVA N° 020 – 2020 / ESLIMP CALLAO SA.
**“EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO DE LOS FUNCIONARIOS Y SERVIDORES DE LA
EMPRESA DE SERVICIO DE LIMPIEZA MUNICIPAL PÚBLICA ESLIMP CALLAO SA.**

REUNIÓN DE RETROALIMENTACIÓN	
Fortalezas	Oportunidad de Mejora
Competencias	Cursos
Calidad y Excelencia	
Orientación a Resultados	
Pensamiento Estratégico	
Desarrollo de Relaciones	
Liderazgo	
Comunicación	
COMENTARIOS DEL EVALUADOR	
COMENTARIOS DEL EVALUADO	

Notas: Las Familias de Puestos, llenan el formato de acuerdo a los numerales siguientes:

Gerentes	: 8), 9) 10), 11), 12),13), 14), 15), 16), 27),28),29), 30)
Jefe de Oficina, Equipo, Supervisor	: 8), 9) 10), 11), 12),13), 14), 17), 18), 19), 20), 29), 30)
Administrativo	: 8), 9) 11), 12), 21), 22), 23), 24), 25), 26), 27), 27)
Apoyo Operativo	: 8), 9) 11), 12), 21), 22), 23), 24), 25), 26), 27), 27)

Firma del Evaluado

Firma del Evaluador

Anexo N° 02

Competencias Técnicas y Conductuales por Familia de Puestos

A. FAMILIA: GERENTE

COMPETENCIAS TÉCNICAS

1. Pensamiento Estratégico: Capacidad de determinar eficazmente las metas, elaborando planes de acción para el logro de objetivos en diversas situaciones. Reconoce los cambios del entorno logrando anticiparse a los problemas futuros.

COMPETENCIAS CONDUCTUALES

1. Desarrollo de Relaciones: Capacidad para establecer relaciones de cooperación con otras personas en todos los contextos y niveles, que puedan apoyar en el logro de objetivos.
2. Liderazgo: Capacidad de articular, motivar y direccionar las capacidades de los miembros del equipo para alcanzar los objetivos planteados. promoviendo el aporte de todos generando un ambiente de cooperación.
3. Comunicación: Capacidad de poder comunicarse en forma clara, concisa, asegurándose que su equipo comprenda el mensaje, asimismo, escucha con interés a los demás valorando su aporte en la toma de decisiones.

B. FAMILIA: JEFE DE OFICINA/EQUIPO, SUPERVISORES

COMPETENCIAS TÉCNICAS

1. Pensamiento Estratégico: Capacidad de identificar claramente los problemas en diversas situaciones, diseñando planes y estrategias para su solución. Reconoce los cambios del entorno logrando anticiparse a los problemas futuros.

COMPETENCIAS CONDUCTUALES

1. Capacidad de Gestión: Capacidad de dirigir eficazmente los esfuerzos de su equipo. Asigna eficientemente tareas y recursos para el logro de los objetivos trazados.
2. Liderazgo: Capacidad de articular, motivar y direccionar las capacidades de los miembros del equipo para alcanzar los objetivos planteados. promoviendo el aporte de todos generando un ambiente de cooperación.
3. Comunicación: Capacidad de poder comunicarse en forma clara, concisa, asegurándose que su equipo comprenda el mensaje, asimismo, escucha con interés a los demás valorando su aporte en la toma de decisiones.

c. FAMILIA: PERSONAL ADMINISTRATIVO

COMPETENCIAS TÉCNICAS

1. Conocimiento Técnico: Conocimientos respecto a labores técnicas administrativas, implicando el análisis adecuado de la información bajo responsabilidad, cumpliendo eficientemente sus funciones.
2. Capacidad de Respuesta: Capacidad para realizar tareas imprevistas con el mismo nivel de exigencia, brindando soluciones o apoyo inmediatamente.
3. Orientación al Cliente: Capacidad de comprender las necesidades de los clientes internos o externos, dando una respuesta efectiva oportuna demostrando interés, amabilidad y respeto.

COMPETENCIAS CONDUCTUALES

1. Iniciativa y proactividad: Capacidad de iniciar nuevos proyectos, mejoras sobre procesos o cualquier actividad del ámbito laboral, más allá del cumplimiento de sus actividades cotidianas

F. FAMILIA: PERSONAL DE APOYO OPERATIVO

COMPETENCIAS TÉCNICAS

- 
- 
- 
1. Conocimiento Técnico: Conocimientos respecto a labores técnicas y administrativas. Implicando el análisis adecuado de la información bajo su responsabilidad, cumpliendo eficientemente sus funciones.
 2. Capacidad de Respuesta: Capacidad para realizar tareas imprevistas con el mismo nivel de exigencia, brindando soluciones o apoyo inmediatamente.
 3. Orientación al Cliente: Capacidad de comprender las necesidades de los clientes internos o externos, dando una respuesta efectiva oportuna demostrando interés, amabilidad y respeto.

COMPETENCIAS CONDUCTUALES

1. Iniciativa y proactividad: Capacidad de iniciar nuevos proyectos, mejoras sobre procesos o cualquier actividad del ámbito laboral, más allá del cumplimiento de sus actividades cotidianas.