

Objetivo

Analizar el desempeño del personal a través de una evaluación cuantitativa, con el fin de tomar decisiones y ejecutar planes de mejora enfocados en capacitación, bienestar, desarrollo de habilidades y promoción de sus colaboradores, generando un clima organizacional adecuado, lo cual se verá reflejado en la satisfacción del cliente por contar con un servicio de calidad y excelencia.

Objetivos específicos

1. Generar comunicación directa entre líderes y su equipo de trabajo en un ambiente de cordialidad y respeto para valorar el desempeño laboral de estos últimos.
2. Conocer los puntos fuertes y las oportunidades de mejora de los colaboradores con el fin de potencializar aquellos que aporten y generen mejoramiento en la prestación del servicio e implantar planes de acción para fortalecer las competencias a que haya lugar.
3. Implementar acciones que conduzcan al mejoramiento tanto en el desempeño del colaborador como de las estrategias de la empresa para garantizar la satisfacción laboral del colaborador.

Alcance

Este instructivo aplica para todos los procesos y trabajadores de la organización.

Definiciones

Perfiles: conjunto de aptitudes y actitudes necesarias en un candidato para ocupar el cargo que se requiere.

Evaluar: la evaluación es la determinación sistemática del mérito, el valor y el significado de algo o alguien en función de unos criterios respecto a un conjunto de normas.

Desempeño: concepto integrador del conjunto de comportamientos y resultados obtenidos por un colaborador en un determinado período.

Área de evaluación: tema general que debe ser evaluado y que abarca diferentes criterios a evaluar.

Criterios a evaluar: puntos críticos que se deben tener en cuenta en el desempeño del personal, para la prestación de un servicio de calidad.

Evaluado: es el funcionario sobre quien se realizará la evaluación de desempeño.

Evaluador: es el jefe directo del evaluado quien debe realizar el proceso de evaluación para cada uno de sus colaboradores directos (evaluados).

METODOLOGÍA

Aspectos importantes a tener en cuenta para realizar de la Evaluación de Desempeño:

1. La evaluación de desempeño debe realizarse por el superior inmediato de cada colaborador, según el Organigrama de la Organización.
2. Se debe concertar un espacio, fecha y hora entre el Evaluador y el Evaluado para la realización de la evaluación.
3. Se debe brindar un ambiente de cordialidad y respeto que garantice objetividad durante la evaluación (estar dispuestos a escuchar y solicitar ser escuchados).
4. En caso de ser necesaria la intervención de otra persona durante la evaluación, se puede solicitar la asistencia del superior en jerarquía del evaluador o de la psicóloga de la empresa.
5. Se cuenta con una herramienta de Google Docs que sirve para registrar las evaluaciones de desempeño GH-P03-F01. Este formato aplica para todo el personal en general tanto de operaciones como de departamentos administrativos.
6. Se cuenta con una herramienta de Google Docs que sirve para registrar las evaluaciones de desempeño de los líderes GH-P03-F01. Este formato aplica para Gerentes de Proyecto, Coordinadores de Proyecto y Líderes de Área.
7. Las encuestas de evaluación de desempeño deben ser realizadas por cada proyecto y para la totalidad de trabajadores.
8. El periodo de evaluación corresponde al año inmediatamente anterior para el personal que esté trabajando y tenga un tiempo de permanencia mayor a dos (2) meses, así hubiese estado en varios proyectos. Las personas que

terminaron contrato y se contrataron nuevamente para otro proyecto, deben ser evaluadas por el líder que ejerció supervisión durante un tiempo mayor al 50% del año.

9. El personal de los proyectos que tengamos a nivel nacional también debe ser evaluado por el jefe inmediato según el presente procedimiento.
10. Toda la información o requerimiento con respecto a las Evaluaciones de Desempeño, se centralizará en Gestión Humana, no obstante, podrán solicitar asesoría directa a los directores de los departamentos administrativos, gerentes de proyectos y coordinadores de proyectos. Gestión Humana hará entrega del informe General de la Evaluación de desempeño con sugerencias de intervención para la mejora en el desempeño del personal a la Gerencia.
11. La evaluación incluye las oportunidades de mejora sugeridas por el jefe inmediato con evidencia y tiempo de entrega o seguimiento por el jefe inmediato. Gestión Humana podrá hacer sugerencias de intervención o mejora grupal o individual al jefe inmediato para trabajarlas con su personal a cargo. El jefe inmediato puede solicitar apoyo a Gestión Humana para intervenir en las oportunidades de mejora sugeridas, entregables, evidencias o estrategias a seguir grupal o individual

Para realizar el proceso de evaluación, seguir los siguientes pasos:

1. Seguir el link enviado para acceder al formulario de Google Docs.

Nota: El link se actualizará cada año y se hará llegar por correo electrónico con el instructivo para aplicar la evaluación de desempeño, el link se cerrará tan pronto concluya el tiempo de respuesta.

2. Diligenciar los datos del colaborador y responder cada una de las secciones según las competencias relacionadas:

1. SERVICIO
2. RESPONSABILIDAD
3. INTEGRIDAD
4. LIDERAZGO (sólo para líderes)

3. Elegir un rango de calificación, en la escala de 1 a 10, teniendo en cuenta la descripción cualitativa ya que se está observando el cumplimiento de la conducta y el desempeño en cada competencia, de acuerdo a sus fortalezas y oportunidades de mejora.

1 – 6 = Necesita Mejorar
7 – 8 = Satisfactorio
9 – 10 = Sobresaliente

4. En FORTALEZAS Y OPORTUNIDADES describir los criterios en los campos de texto
5. Generar con el colaborador el Plan de Mejoramiento Individual según desempeño; debe acordar una evidencia y fecha de seguimiento.

Nota: El plan de Plan de Mejoramiento Individual contempla tres oportunidades de mejora, las cuales deben ejecutarse en un plazo máximo de 6 meses a partir de la evaluación.

Matriz control de cambios

Revisión	Elaboró		Revisó		Aprobó		Naturaleza de cambios
	Firma	Fecha	Firma	Fecha	Firma	Fecha	
0	Edith Ayala	20-03-2013	Jackeline Ordoñez	24-03-2013	Salvador Angulo	26-03-2013	Elaboración inicial
1	Douglas Neira	2014-03-26	Belky Ramos	2014-03-27	Jackeline Ordóñez B.	2014-03-27	Actualización de Metodología para la aplicación de la Evaluación a través de Herramienta Web.

INSTRUCTIVO PARA APLICAR LA EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO DEL PERSONAL

GH-IN01-R4 – Página 3 de 3

2	Ledy Giraldo Mora	2017-05-01	Angie Pacanchique	2017-05-01	Angie Pacanchique	2017-05-01	Actualización de metodología.
3	Ledy Giraldo Mora	2019-04-20	Leidy Mondragón	2019-04-30	Leidy Mondragón	2019-04-30	Actualización formato evaluación y de plan de mejora.
4	Nathalia Sánchez	2021-12-10	Jennifer Parra	2022-02-08	Diana Morales	2021-12-02	Actualización de método de calificación, se divide la evaluación de líderes y se incluye la competencia liderazgo