

## RESOLUCION No. OSCIDI-2001- 076

### EL DIRECTOR DE LA OFICINA DE SERVICIO CIVIL Y DESARROLLO INSTITUCIONAL

#### CONSIDERANDO:

Que, la Constitución Política de la República en su Art. 124 consagra el principio de que la administración pública se organizará y desarrollará de manera desconcentrada y descentralizada y que la Ley garantizará los derechos y establecerá las obligaciones de los servidores públicos y regulará su ingreso, estabilidad, evaluación, ascenso y cesación;

Que, de acuerdo con las disposiciones contenidas en los artículos 65 literal l), 84 al 87 de la Ley de Servicio Civil y Carrera Administrativa, 69 literal f) y 98 al 106 de su Reglamento General; y, el Decreto Ejecutivo No. 41 publicado en el Suplemento de Registro Oficial No.11 del 25 de agosto de 1998, corresponde a la Oficina de Servicio Civil y Desarrollo Institucional, OSCIDI, planear y administrar el Subsistema de Calificación de Servicios, formular, hacer el seguimiento y evaluar las políticas de la administración de los recursos humanos y organizacionales del sector público; y elaborar la normativa correspondiente;

Que, mediante Resolución No. OSCIDI-2000-032, publicado en el Suplemento de Registro Oficial No. 234 del 29 de diciembre del 2000, se expiden las Políticas de Gestión de Recursos Humanos para la Administración Pública, en las que se fundamenta el Subsistema de Calificación de Servicios y Evaluación del Desempeño, como un instrumento de retroalimentación permanente de la gestión organizacional;

Que, es indispensable dotar a las organizaciones públicas del marco normativo, metodológico y procedimental, sustentados en preceptos constitucionales y nuevas técnicas y herramientas gerenciales, a fin de generar una cultura de medición de resultados en la gestión organizacional y desempeño de los servidores públicos, en función de los objetivos estratégicos, como base para el desarrollo de carrera, retribuciones y mejoramiento continuo de sus procesos; y,

En ejercicio de las facultades que le concede los artículos 69 literal f) y 99 del Reglamento General de la Ley de Servicio Civil y Carrera Administrativa y Art. 4 del Decreto Ejecutivo No. 41 publicado en el Suplemento de Registro Oficial No.11 del 25 de agosto de 1998;

#### RESUELVE :

**Art. 1.-** Expedir la Norma Técnica de Aplicación del Subsistema de Calificación de Servicios y Evaluación del Desempeño, que se describe a continuación:

## **NORMA TECNICA DE APLICACION DEL SUBSISTEMA DE CALIFICACIÓN DE SERVICIOS Y EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO**

### **1. INTRODUCCIÓN:**

La Norma Técnica de Aplicación del Subsistema de Calificación de Servicios y Evaluación del Desempeño, es un instrumento de gestión operativa, a través del cual se definen procesos sistemáticos y periódicos de evaluación, que permiten retroalimentar el desempeño de los servidores y los niveles de eficiencia y eficacia de la gestión organizacional.

A través de sus componentes, define métodos y procedimientos orientados a medir o estimar el valor agregado de los servidores, equipos, procesos y organización en la consecución de los objetivos estratégicos, identificando áreas de mejoría, que posibiliten el diseño de planes de mejoramiento de la gestión organizacional, desarrollo de competencias y retribuciones.

### **2. OBJETO:**

Establecer el desarrollo conceptual y los procesos técnicos que conforman el Subsistema de Calificación de Servicios y Evaluación del Desempeño, a fin de dotar a las entidades públicas de un instrumento metodológico y procedimental que permita y facilite la aplicación correcta y eficiente del Subsistema.

### **3. ALCANCE:**

Comprende a todos los servidores de los procesos gobernantes, agregadores de valor y habilitantes de las entidades y organismos que integran el sector público.

### **4. DEFINICIONES:**

**4.1. Actividad.-** Es el conjunto de acciones específicas que ejecuta una unidad, equipo, o servidor; necesarias para asegurar el alcance de los objetivos y metas previstas en los planes operativos de gestión de los procesos.

**4.2. Atributos.-** Características y cualidades de los productos o servicios que son aceptados por los clientes internos (servidores) y externos (ciudadanos).

**4.3. Calificación absoluta.-** Es aquella determinada por los resultados obtenidos en la gestión de los equipos, procesos y organización, confrontando los objetivos propuestos con los alcanzados, conforme los planes operativos y planificación estratégica.

**4.4. Calificación relativa.-** Es aquella determinada en función de los resultados individuales alcanzados a través de la evaluación de los indicadores de desempeño.

- 4.5. Cliente interno.-** Proceso receptor de productos o servicios generados por otros procesos relacionados, dentro de la organización, y que son utilizados como insumos de trabajo para la generación de productos terminales.
- 4.6. Cliente externo.-** Es la persona natural o jurídica, quien legitima la gestión de la organización, el ente estratégico de la organización que requiere de productos o servicios. La permanencia de la organización dependerá de la satisfacción de sus clientes- ciudadanos.
- 4.7. Competencias .-** Son todos aquellos comportamientos observables producto de las características subyacentes en las personas (conocimientos, actitudes, aptitudes, destreza, capacidades) que están relacionadas con un alto rendimiento en la organización.
- 4.8. Escala de calificación.-** Representa los diferentes niveles de gestión y desempeño organizacional. Estas escalas son cuantitativas y cualitativas, contiene los siguientes parámetros:
- Excelente:* Supera las expectativas en el cumplimiento de los objetivos esperados, establecidos en el componente determinación de objetivos.
- Muy Bueno:* Es la que alcanza los objetivos esperados.
- Satisfactorio:* Es la que permite mantener un nivel mínimo aceptable de gestión organizacional.
- Deficiente:* Es la que obtiene resultados menores a los aceptables e inducen al deterioro de la organización pública y a la insatisfacción ciudadana.
- Inaceptable:* Refleja que la gestión no permite atender las demandas ciudadanas ni alcanzar los objetivos organizacionales.
- 4.9. Equipo.-** Es un grupo de colaboradores responsables de un proceso total, que genera un producto o servicio a un cliente interno o externo.
- 4.10. Factores claves de éxito.-** Es el recurso, elemento o condición necesarios para facilitar y lograr los propósitos u objetivos planificados.
- 4.11. Indicadores de logro.-** Son aquellos parámetros que permiten medir el desarrollo y cumplimiento de los objetivos organizacionales.
- 4.12. Indicadores de desempeño.-** Son aquellos parámetros que permiten identificar el nivel de aportación de los equipos y las personas en función de sus competencias a la gestión organizacional.
- 4.13. Incidentes críticos.-** Es el recurso, elemento o condición, que impidieron, o no facilitaron alcanzar los propósitos u objetivos planificados.

- 4.14. Jerarquización de objetivos y metas.-** Consiste en la asignación cuantitativa a cada objetivo y meta; ponderación que revelará el grado de importancia de dichos elementos en el cumplimiento de las estrategias organizacionales.
- 4.15. Meta.-** Es la determinación precisa de un resultado cuantificable o verificable, a ser alcanzado con relación a la naturaleza de un objetivo en un determinado período de tiempo en función de los recursos disponibles.
- 4.16. Misión.-** Es una declaración objetiva, la formulación de los propósitos asignados a una organización, que define su ámbito de acción y orienta su estrategia de diferenciación. Es la razón de ser de una organización pública.
- 4.17. Objetivo.-** Enunciado general o específico de lo que la organización, unidad, proceso, equipo, puesto, o persona, espera alcanzar en un período determinado, para cumplir la misión y visión organizacional.
- 4.18. Ocupación.-** Conjunto de roles que un servidor debe desarrollar para agregar valor a la gestión de la organización
- 4.19. Plan anual operativo.-** Documento que condensa los planes operativos de cada proceso, orientados a la consecución de los objetivos planteados, en función del plan estratégico y la misión organizacional.
- 4.20. Planificación estratégica.-** Es el proceso por el cual el nivel estratégico de la organización, orienta su gestión con visión de futuro, estableciendo políticas, procedimientos y acciones para alcanzar sus objetivos.
- 4.21. Política.-** Es el conjunto de directrices que orientan la acción para la consecución de un objetivo.
- 4.22. Proceso.-** Conjunto de actividades relacionadas entre sí que transforman insumos agregando valor, a fin de entregar un bien o servicio a un cliente externo o interno, optimizando los recursos de la organización.
- 4.23. Relevancia.-** Ponderación que refleja la importancia y jerarquía de los objetivos en función de la misión organizacional.
- 4.24. Retroalimentación.-** Proceso que permite identificar factores claves de éxito y áreas de mejoría, en función de los resultados determinados en la Calificación de Servicios y Evaluación del Desempeño, a fin de establecer planes de mejoramiento.
- 4.25. Servidor Público.-** Toda persona legalmente nombrada o contratada para prestar servicios remunerados en la organización pública.

**4.26. Visión.-** Es la declaración amplia y suficiente, de proyección motivante y comprometedor de la organización en el futuro, concordante con los principios, valores y misión organizacional.

**5. REFERENCIA NORMATIVA :**

Se sustenta en la Ley de Servicio Civil y Carrera Administrativa y su Reglamento General de aplicación.

**6. DE LAS RESPONSABILIDADES:**

**6.1. Órgano Rector.-** La Oficina de Servicio Civil y Desarrollo institucional, es el Organismo Rector del Subsistema de Calificación de Servicios y Evaluación del Desempeño y tendrá las siguientes atribuciones:

- a) Cumplir y hacer cumplir la constitución, leyes, sus reglamentos y disposiciones conexas, en lo relativo al Subsistema de Calificación de Servicios y Evaluación del Desempeño;
- b) Gestionar el Subsistema de Calificación de Servicios y Evaluación del Desempeño de manera desconcentrada;
- c) Emitir las políticas, normas e instrumentos técnicos, referentes al Subsistema de Calificación de Servicios y Evaluación del Desempeño; a ser aplicadas en las entidades, organismos y dependencias del sector público; y, evaluar su cumplimiento;
- d) Controlar y evaluar la correcta aplicación del Subsistema de Calificación de Servicios y Evaluación del Desempeño, en las entidades públicas, como estrategia de retroalimentación para el mejoramiento del subsistema; y,
- e) Proporcionar asesoría y asistencia técnica a las, entidades organismos y dependencias del sector público, en materia de calificación de servicios y evaluación del desempeño.

**6.2. Entes desconcentrados.-** Las entidades del sector público a través de los coordinadores o líderes de los procesos de gestión y desarrollo de recursos humanos o quien hiciere sus veces, tendrán las siguientes atribuciones:

- a) Gestionar operativamente el Subsistema de Calificación de Servicios y Evaluación del Desempeño de conformidad con lo previsto en la Constitución Política de la República del Ecuador, la Ley de Servicio Civil y Carrera Administrativa, su Reglamento General, normas técnicas, políticas, e instrumentos técnicos emitidas por la Oficina de Servicio Civil y Desarrollo Institucional;

- b) Elaborar anualmente, las estrategias, plan y cronograma de actividades para la administración del subsistema y ponerlo a consideración de la autoridad nominadora para su aprobación;
- c) Establecer la nómina de evaluadores y evaluados sobre la base del distributivo de personal, orgánico estructural y posicional de la organización;
- d) Promocionar, difundir y capacitar a evaluadores y evaluados sobre las normas e instrumentos técnicos de aplicación a ser utilizados en la administración del subsistema;
- e) Comunicar por escrito a los servidores evaluados la calificación de objetivos alcanzados y registrar los resultados de la aplicación del Subsistema de Calificación de Servicios y Evaluación del Desempeño en el Sistema de Información y Estadísticas de Gestión Organizacional y de Recursos Humanos, administrado por el organismo rector;
- f) Receptar las peticiones de reclamo por parte de los servidores que estén en desacuerdo con su calificación, en los plazos establecidos y convocar al Comité Organizacional de Calificación de Servicios y Evaluación del Desempeño, a fin de que sean analizados y resueltos;
- g) Aplicar las acciones correspondientes en el caso de los servidores calificados como deficientes e inaceptables conforme lo establece la Ley de Servicio Civil y Carrera Administrativa y esta Norma Técnica;
- h) Aplicar los instrumentos técnicos del Subsistema de Calificación de Servicios y Evaluación del Desempeño, en el período de prueba a los servidores de nuevo nombramiento;
- i) Responsabilizarse de que los resultados calificados como excepcionales sean difundidos al interno de la organización y de considerarse oportuno hacia el sector público y ciudadanía en general; y,
- j) Coordinar con los líderes de los procesos organizacionales, sobre la formulación, ejecución y evaluación de los planes de mejoramiento en función de los resultados de la Calificación de Servicios y Evaluación del Desempeño.

**6.3. Comité Organizacional de Calificación de Servicios y Evaluación del Desempeño.-** El Comité Organizacional estará integrado por:

- a) La autoridad nominadora o su delegado, quien lo presidirá;
- b) El coordinador o líder del proceso de gestión y desarrollo de recursos humanos, o su delegado;
- c) Un servidor aleatorio del equipo o del proceso;

- d) En calidad de observador, actuará un representante de la asociación de empleados, en las instituciones que no cuenten con la asociación referida actuará un representante de los servidores.

**6.4. Atribuciones.-** El Comité Organizacional de Calificación de Servicios y Evaluación del Desempeño, ejercerá las siguientes atribuciones:

- a) Elaborar el acta de integración del comité;
- b) Conocer y resolver los reclamos presentados por los servidores en el término de tres días a partir del día siguiente de recibida la apelación por parte del Coordinador o líder del proceso de gestión y desarrollo de recursos humanos; y,
- c) Elaborar y suscribir el acta resolutive de apelaciones, notificar al reclamante, al coordinador o líder del proceso de gestión y desarrollo de recursos humanos y al evaluador para los fines pertinentes.

## **7. DEL PROCEDIMIENTO:**

### **7.1. Generalidades:**

**7.1.1. Subsistema de Calificación de Servicios y Evaluación del Desempeño.-** Es el proceso sistemático y periódico tendiente a identificar el nivel de eficiencia y eficacia de los servidores, mediante su aporte e incidencia en la consecución de los objetivos y metas alcanzadas por la organización, procesos, equipos, puestos y personas, de las entidades públicas.

**7.1.2. Criterios de utilidad.-** La aplicación del Subsistema de Calificación de Servicios y Evaluación del Desempeño, se fundamenta en los siguientes criterios de utilidad:

**7.1.2.1. Identificar áreas de mejoría.-** La aplicación del subsistema, permitirá detectar incidentes críticos y factores claves de éxito que posibilitaron o impidieron el cumplimiento de los objetivos propuestos en los planes operativos, lo que facilitará identificar áreas de mejoría en: procesos, gestión de recursos humano, recursos tecnológicos, económicos, políticos, normativos, técnicos, instrumentales, etc.

**7.1.2.2. Proveer retroalimentación.-** A través de los resultados de la Calificación de Servicios y Evaluación del Desempeño y mediante la identificación de áreas de mejoría, permitirá reprogramar los planes operativos, establecer el plan de mejoramiento de los procesos organizacionales, desarrollo de competencias de los servidores, así como la elaboración de planes de carrera, con un enfoque sistémico destinado a aumentar la productividad en el sector público.

**7.1.2.3. Motivar a directivos y servidores.-** De los resultados alcanzados en la Calificación de Servicios y Evaluación del Desempeño a través del

establecimiento de los factores claves de éxito, se identificarán unidades, procesos, equipos, y servidores de rendimiento excepcional que serán reconocidos, difundiéndose sus logros; y comprometiendo a directivos y coordinadores.

**7.1.2.4. Medir los resultados de la gestión organizacional.-** Estableciendo indicadores de logro y desempeño permite medir el aporte de los servidores, equipos y los procesos a los objetivos de la gestión organizacional.

**7.1.2.5. Identificar y alcanzar economías organizacionales.-** Relacionando los insumos consumidos, con el desempeño de los servidores en la consecución de metas y objetivos de los procesos y de la organización; así como, los impactos o resultados de la gestión organizacional, con los centros de costos, en función de lo planificado.

**7.1.2.6. Generar nueva cultura organizacional.-** El subsistema genera una cultura organizacional de medición de resultados consolidada, con valores de sistemas competitivos aceptados, metas claras y alcanzables para cada unidad, proceso, equipo y servidores.

**7.1.2.7. Cohesionar el sistema de gestión y desarrollo de recursos humanos.-** Bajo el concepto de cliente proveedor, el subsistema se transforma en insumo para los subsistemas de: planificación, selección de personal, carrera, capacitación y sistema retributivo.

**7.1.3. Principios.-** El subsistema de calificación de servicios y evaluación del desempeño se fundamenta en los siguientes principios:

- a) **Relevancia.-** Definición de objetivos e identificación de indicadores que reflejen confiablemente los cambios producidos; en la gestión y productividad de la organización, desempeño del servidor; y, la aplicabilidad de los resultados del subsistema.
- b) **Equidad.-** Proceder con justicia e igualdad, en las acciones y decisiones que involucren la implantación y administración del subsistema, equilibrando el deber, la técnica y el mérito; con el conocimiento, la práctica y la ética.
- c) **Confiableidad.-** Actuar permanentemente con oportunidad, exactitud, claridad, transparencia, credibilidad y validez objetiva, en la aplicación de políticas, normas, técnicas y criterios, adoptados en la administración del subsistema, generando aceptación y confianza en los servidores de la organización y en el usuario-ciudadano.
- d) **Confidencialidad.-** Administrar segura, oportuna, racional y adecuadamente la información resultante del proceso, de modo que esta llegue exclusivamente, a quién esté autorizado a conocerla; garantizando la

correcta y transparente difusión y aplicación de los resultados de la gestión y desempeño organizacional.

- e) **Consecuencia.-** El subsistema derivará políticas que tendrán incidencia en la vida funcional del servidor.

**7.1.4. Componentes del Subsistema.-** El Subsistema de Calificación de Servicios y Evaluación del Desempeño; está integrado por: determinación de objetivos, entrenamiento de evaluadores y evaluados; comprobación de gestión; calificación de objetivos alcanzados; registro y difusión; y, retroalimentación.

## **7.2. Procedimientos:**

**7.2.1. DETERMINACIÓN DE OBJETIVOS.-** Corresponde a cada proceso organizacional identificar del plan operativo anual los objetivos generales, específicos y metas a alcanzar por el servidor en el proceso, equipo y puesto; durante el ejercicio fiscal.

**7.2.1.1. Objetivos específicos.-** Integran el plan operativo anual que serán definidos por cada unidad, proceso o equipo, de las organizaciones del sector público y se medirán a través de indicadores de logro.

**7.2.1.2. Indicadores de logro.-** Los coordinadores o líderes de los procesos organizacionales en coordinación con los procesos de gestión y desarrollo de recursos humanos, seleccionaran los indicadores de logro aplicables a su proceso, de los que a continuación se describen:

**Calidad:** Nivel de cumplimiento de las especificaciones asociadas a necesidades y expectativas del cliente usuario.

**Cantidad:** Informa sobre el volumen de producción o de los recursos consumidos en el proceso.

**Oportunidad:** Disponibilidad del bien o servicio en relación al tiempo en el que se requiere o demanda.

**Costo:** Establece relaciones de costo - beneficio de los productos y servicios alcanzados y los recursos consumidos.

**Servicio:** Conjunto de prestaciones adicionales al producto o servicio básico, que generan una experiencia positiva o negativa en el cliente–usuario que lo recepta.

Las unidades o procesos organizacionales, en función de los productos o servicios que generen acorde a sus objetivos estratégicos, podrán identificar otros indicadores de gestión, de acuerdo a sus requerimientos.

**7.2.1.3. Jerarquización de objetivos.-** Los objetivos, deberán ser priorizados y ponderados por la unidad de planificación y coordinadores de procesos, de

acuerdo al tipo de relevancia y porcentajes establecidos en los instrumentos técnicos de aplicación.

**7.2.2. ENTRENAMIENTO DE EVALUADORES Y EVALUADOS.-** Los procesos de gestión y desarrollo de recursos humanos entrenará y prestará asistencia técnica a directivos, coordinadores, líderes de equipos y servidores, en lo referente a la aplicación del proceso de Calificación de Servicios y Evaluación del Desempeño, comprometiendo al nivel directivo a superar y eliminar obstáculos que se presentaren en su ejecución.

**7.2.3. COMPROBACIÓN DE GESTIÓN.-** Constituye un proceso de evaluación continua y de retroalimentación, sobre el avance de las acciones en el cumplimiento de los objetivos y metas, durante el período de calificación de servicios y evaluación del desempeño, de los servidores, equipos y procesos, conforme a los objetivos propuestos, que serán registrados por el líder del proceso, en el instrumento técnico de seguimiento del plan operativo que se constituirá en un “Registro de Hechos”, el mismo que sustentará la evaluación absoluta y relativa del servidor.

**7.2.4. CALIFICACIÓN DE OBJETIVOS ALCANZADOS.-** Los coordinadores, líderes de equipos y servidores, durante el proceso de evaluación, generarán mediante entrevista, el espacio de participación y consenso, sobre los resultados alcanzados en la evolución de la unidad, proceso, equipo y servidor, e identificarán factores claves de éxito e incidentes críticos que impidieron o posibilitaron el cumplimiento de los objetivos.

Para la evaluación relativa de los servidores se considerará los indicadores de desempeño.

**7.2.4.1. Indicadores de desempeño.-** Los procesos de gestión y desarrollo de recursos humano conjuntamente con los coordinadores o líderes de los procesos organizacionales, seleccionarán los indicadores de desempeño o competencias, del Manual de Clasificación de Puestos Organizacionales, aplicables a su proceso.

**7.2.4.2. Periodicidad.-** La calificación de objetivos alcanzados, se lo efectuará anualmente durante los dos primeros meses de cada ejercicio fiscal, sobre la base de los resultados anuales de la organización.

Los resultados de la evaluación del período de prueba serán considerados como parte de la calificación anual de objetivos alcanzados.

**7.2.4.3. Niveles de aplicación de la calificación de servicios y evaluación del desempeño.-** El Subsistema de Calificación de Servicios y Evaluación del Desempeño, se aplicará en los siguientes niveles:

- a) En la organización.- Determinado por el plan estratégico organizacional;
- b) En la unidad y proceso.- Determinados por el plan operativo organizacional;

- c) En el equipo.- Determinado por la programación y objetivos del equipo;
- d) En el puesto.- Determinado por: rol, objetivo y metas del puesto; y,
- e) A la persona.- Determinados por el rol del puesto y competencias de la persona.

**7.2.4.4. Plan de calificación de servicios y evaluación del desempeño.-** Previo la ejecución de la calificación, se establecerá un plan que contendrá: políticas organizacionales, objetivos, metas, estrategias y el cronograma de actividades.

**7.2.4.5. Evaluadores.-** El proceso de calificación de servicios y evaluación del desempeño, define como evaluadores en los diferente niveles de la organización a:

*En el nivel directivo:* Las autoridades superiores, y en los cuerpos colegiados o directorios sus integrantes.

*En el nivel productivo:* de acuerdo al requerimiento organizacional se aplicará la evaluación a través de coordinadores de procesos, líderes de equipos, compañeros aleatorios, clientes internos o externos.

*En el nivel de apoyo:* los coordinadores de proceso, líderes de equipos o clientes internos.

*Clientes externos:* cada organización pública, establecerá mecanismos de medición del grado de satisfacción, por parte del cliente externo o usuario-ciudadano.

**7.2.4.6. Servidores evaluados.-** Serán evaluados todos los servidores del Servicio Civil sin excepción alguna.

**7.2.4.7. Modalidades de calificación.-** La calificación de objetivos alcanzados, será absoluta y relativa.

**7.2.4.8. Aplicación de las modalidades de calificación.-** Las modalidades de calificación para los niveles funcionales de la organización son los siguientes:

- a) A los servidores del nivel directivo se aplicará la evaluación absoluta y relativa, determinada por resultados de gestión organizacional y su desempeño.
- b) A los servidores del nivel productivo se aplicará la evaluación relativa, determinada por resultados de su desempeño.
- c) A los servidores del nivel de apoyo se aplicará la evaluación relativa.

**7.2.4.9. Resultados de la calificación.-** Los resultados alcanzados a través de indicadores de logro y desempeño tanto de la organización, procesos, equipos y personas, se registrarán en el “Informe de Calificación de Servicios y Evaluación del Desempeño”, así como las áreas de mejoría que fundamentarán el plan de mejoramiento continuo de la organización.

El coordinador o líder del proceso de gestión y desarrollo de recursos humanos entregará los resultados cualitativos y cuantitativos de la evaluación relativa, a los servidores evaluados para su conocimiento, aceptación o apelación.

**7.2.4.10. Escalas de calificación.-** Las escalas de calificación para la evaluación de los resultados de la gestión y desempeño organizacional serán cualitativas y cuantitativas.

Las calificaciones cualitativas de conformidad con lo dispuesto en el Art. 86 de la Ley de Servicio Civil y Carrera Administrativa son: excelente, muy bueno, satisfactorio, deficiente e inaceptable.

**Excelente.-** Es aquel que sobrepasa ampliamente los objetivos esperados, establecidos en el componente del subsistema “Determinación de Objetivos”, calificación que estará comprendida entre 100% al 110%.

**Muy bueno.-** Alcanza los objetivos esperados, calificación que estará comprendida entre el 86% al 99.99%.

**Satisfactorio.-** Mantiene un nivel mínimo aceptable de gestión organizacional, calificación que esta comprendida entre el 72% y 85.99% de los objetivos propuestos.

**Deficiente.-** Obtiene resultados menores a los aceptables, e inducen al deterioro de la organización pública, y a la insatisfacción ciudadana; calificación que esta comprendida entre el 58% y 71.99% de los objetivos esperados.

**Inaceptable.-** Su desempeño no permite atender las demandas ciudadanas ni alcanzar los objetivos organizacionales, calificación que será inferior al 58% de los objetivos esperados.

**7.2.4.11. Efectos de la calificación de servicios y evaluación del desempeño.-** La Calificación de Servicios y Evaluación del Desempeño derivará los siguientes efectos:

- a) El servidor que obtenga en la evaluación la calificación de excelente o muy bueno, será considerado en el plan de incentivos, planes de carrera de la organización y potenciación de sus competencias.
- b) La calificación de satisfactorio exigirá del servidor la adquisición y desarrollo de sus competencias;

- c) El servidor que obtenga la calificación de deficiente volverá a ser evaluado en el plazo de tres meses y de obtener la misma calificación será declarado Inaceptable; y,
- d) El servidor que obtuviere la calificación de inaceptable será destituido del puesto, previo agotar el derecho a la defensa.

**7.2.4.12. Plan de incentivos.-** El plan de incentivos organizacional, contendrá básicamente los estímulos, sean de carácter monetarios y no monetarios: honoríficos, sociales, y en general motivacionales; que cada organización pública deberá establecer periódicamente, y difundir a todos sus integrantes.

**7.2.5. REGISTRO Y DIFUSIÓN .-** Los resultados establecidos en el informe final de Calificación de Servicios y Evaluación del Desempeño, serán registrados en el Sistema de Información y Estadística de Gestión de Desarrollo Organizacional y de Recursos Humanos.

**7.2.5.1. Difusión.-** Los resultados considerados excepcionales se difundirán ampliamente dentro de la organización y de considerarse oportuno, se lo efectuará en todo el sector público y la ciudadanía; constituyéndose en un elemento del plan de incentivos.

**7.2.6. RETROALIMENTACIÓN.-** Sobre la base del Informe de Resultados de la Calificación de Servicios y Evaluación del Desempeño, el proceso de gestión y desarrollo de recursos humanos en coordinación con la unidad de planificación o quien hiciere sus veces y coordinadores de los procesos organizacionales, elaborarán el plan de mejoramiento continuo de los servidores, puestos, equipos, procesos y organización.

Le corresponde a los coordinadores o líderes procesos de gestión y desarrollo de recursos humanos de las entidades públicas realizar el seguimiento y evaluación sobre la correcta aplicación y utilidad del proceso de Calificación de Servicios y Evaluación del Desempeño.

## **8. APLICACIONES GENERALES:**

**8.1. Reclamos.-** El servidor que no esté conforme con su calificación alcanzada en el proceso de evaluación del desempeño, podrá presentar su reclamo por escrito, al coordinador o líder del proceso de gestión y desarrollo de recursos humanos.

**8.2. Plazo y Contenido del Reclamo.-** El servidor presentará su reclamo al coordinador o líder del proceso de gestión y desarrollo de recursos humanos, en el término de tres días a partir de la notificación del resultado de la calificación; y contendrá: nombre y apellidos del evaluado y evaluador; denominación del puesto que ocupa; unidad administrativa y lugar donde trabaja; y, determinación clara y precisa de los puntos en desacuerdo.

El coordinador o líder del proceso de gestión y desarrollo de recursos humanos, remitirá al Comité de Calificación de Servicios y Evaluación del Desempeño, en el término de tres días, los reclamos conocidos con los correspondientes antecedentes de análisis y justificativos.

**8.3. Evaluación del periodo de prueba.-** Los instrumentos técnicos de evaluación se aplicarán a los servidores sujetos a períodos de prueba como efecto de los procesos selectivos.

**8.4. Desconcentración de funciones.-** En las organizaciones que se encuentre desconcentrada la administración de personal en regionales, provinciales y locales, los responsables de los procesos se sujetarán a lo establecido en la presente Norma Técnica.

**8.5. Criterio de aplicación.-** En los casos de duda que surjan de la aplicación de la presente Norma Técnica, la Oficina de Servicio Civil y Desarrollo Institucional, OSCIDI, emitirá su criterio.

## **9. DISPOSICIONES TRANSITORIAS:**

**PRIMERA.-** Las entidades del sector público podrán acogerse a lo dispuesto en esta resolución, una vez que hayan definido su nueva estructura y gestión organizacional bajo el enfoque por procesos, previo informe favorable de la OSCIDI, de acuerdo con lo establecido en el Decreto Ejecutivo No. 1275, publicado en el Registro Oficial No. 389 de 6 de marzo de 1990.

**SEGUNDA.-** Mientras se efectúe el proceso de modernización de las entidades y organismos del sector público, el Manual de Procedimientos para Administrar el Subsistema de Evaluación de Personal establecido por la Dirección Nacional de Personal en el año 1987, se mantendrá vigente.

**Art. 2.-** La presente Resolución entrará en vigencia a partir de la fecha de su publicación en el Registro Oficial.

Dado en la ciudad de San Francisco de Quito, Distrito Metropolitano a cinco de octubre del dos mil uno.