



Metodología para la Gestión del Desempeño del Servicio Profesional

COMISIÓN DE DERECHOS HUMANOS DE LA CIUDAD DE MÉXICO
COORDINACIÓN GENERAL PARA LA PROFESIONALIZACIÓN EN
DERECHOS HUMANOS 2020

Introducción

Introducción

Proceso de la Gestión del Desempeño

Componentes de la Evaluación del Desempeño

Resultados de la Evaluación

Mecanismo de Monitoreo

Anexo 1

Anexo 2

Anexo 3

Anexo 4

Anexo 5

El 12 de julio de 2019 se publicó la Ley Orgánica de la Comisión de Derechos Humanos de la Ciudad de México, la cual ordenó la emisión de un nuevo Reglamento Interno y las modificaciones necesarias de la normativa interna con el fin de que se observaran las disposiciones y principios de la Constitución Política de la Ciudad de México y la perspectiva de derechos humanos.

En cumplimiento de lo anterior, la Comisión de Derechos Humanos de la Ciudad de México (CDHCM) emitió el 23 de octubre de 2019 su Reglamento Interno donde se estableció que se contará con un Servicio Profesional en Derechos Humanos que funcionará de conformidad con lo establecido en el Estatuto correspondiente.

El Estatuto del Servicio Profesional en Derechos Humanos de la Comisión de Derechos Humanos de la Ciudad de México armonizado al nuevo marco normativo fue aprobado en sesión del Consejo de la CDHCM de 21 de noviembre de 2019 y dado a conocer a través de la Gaceta Oficial de la Ciudad de México el 30 de diciembre de 2019.

El Servicio Profesional en Derechos Humanos de la CDHCM es un sistema de carrera que busca el desarrollo y formación del personal profesional con el propósito de que la atención que brinda la Comisión sea comprometida con los derechos humanos, de calidad, empática, integral, profesional, acorde con las líneas estratégicas institucionales y los principios establecidos en el Estatuto.

Con el fin de contar con un seguimiento, evaluación y mejora permanente de los servicios que brinda esta Institución, se ha diseñado una Metodología sobre la Gestión del Desempeño que permite la valoración cualitativa y cuantitativa de la función realizada por las personas Integrantes del Servicio.

Para la construcción de la Metodología fue considerada la experiencia previa de la propia Institución, así como de otras Instituciones que han desarrollado programas de Servicio Profesional. Esta herramienta de seguimiento y evaluación al desempeño tuvo como una de sus principales directrices establecer procesos simplificados y transparentes, de monitoreo y mejora continua para lograr el avance en el desarrollo institucional apegadas a los más altos estándares en derechos humanos y centrado en la atención a víctimas.

Es por ello, que además de la evaluación individual de las personas Integrantes del Servicio realizada a través del superior jerárquico, se incorporan evaluaciones por equipo de trabajo y a las personas usuarias de los servicios brindados por la Comisión, lo anterior a través del establecimiento de metas institucionales actualizadas cada año.

● Introducción

● Proceso de la Gestión del Desempeño

● Componentes de la Evaluación del Desempeño

● Resultados de la Evaluación

● Mecanismo de Monitoreo

● Anexo 1

● Anexo 2

● Anexo 3

● Anexo 4

● Anexo 5

1. Proceso de la Gestión del Desempeño

Objeto y fin de la Evaluación del Desempeño.

La Evaluación del Desempeño (ED) se orienta a resultados verificables que se puedan medir y registrar, basado en un enfoque de mejora continua del trabajo individual y colectivo de las personas integrantes del Servicio Profesional en Derechos Humanos, con el fin de mejorar el desempeño institucional mediante el diálogo y la retroalimentación entre todas las personas que intervienen en el proceso de evaluación. Por lo tanto, dicho esquema está basado en lo siguiente:

- Un proceso continuo de evaluación con fases de seguimiento de metas y medición de resultados finales.
- Un proceso de corresponsabilidad entre las personas involucradas en la evaluación con la finalidad de retroalimentar, encausar y, en caso necesario, corregir para lograr un adecuado desempeño.
- Un instrumento que contribuirá a la detección de necesidades para generar un plan de carrera que fortalezca las capacidades de las personas Integrantes del Servicio y a la Institución.

Objetivos específicos

Entre los objetivos específicos que se persiguen se encuentran los siguientes:

- Garantizar que las metas individuales de las personas integrantes del servicio profesional se encuentren alineadas al Programa Operativo Anual, al Programa Interno de Trabajo y a los objetivos y líneas estratégicas de la Comisión.
- Aportar información para una mejor toma de decisiones respecto al desempeño general de la Comisión para el cumplimiento de cada uno de los programas institucionales.
- Constituir a la ED en un elemento para el reconocimiento de la Titularidad de un Integrante del Servicio.

- Medir la efectividad del desempeño permitiendo prever, detectar y realizar ajustes de manera oportuna para solicitar la implementación de medidas institucionales correctivas de conformidad con las necesidades del Servicio que brinda la Comisión.

Principios de actuación.

Este proceso se regirá por los siguientes principios: *claridad, certeza, imparcialidad, accesibilidad, transparencia, objetividad, efectividad, alineación con los objetivos estratégicos de la CDHCM, corresponsabilidad entre las personas evaluadas y las personas evaluadoras, retroalimentación y mejora continua del desempeño* que oriente a resultados.

Principios rectores transversales al SPDH.

En consonancia con los principios rectores del Servicio Profesional en Derechos Humanos de la Comisión, señalados en el artículo 5 del Estatuto del Servicio, toda actuación en el marco de la ED deberá incorporar y ser compatible en todo momento con los siguientes principios rectores transversales:

- a) Enfoque de derechos humanos;
- b) Igualdad sustantiva;
- c) No discriminación;
- d) Perspectiva de género;
- e) Enfoque diferencial y especializado, centrado en víctimas;
- f) Solución pacífica de controversias;
- g) Diálogo permanente para la promoción de los derechos humanos;
- h) Sostenibilidad presupuestaria y la austeridad;
- i) Transparencia y rendición de cuentas;
- j) Equidad laboral, y
- k) Un ambiente laboral libre de todo tipo de violencias.

Introducción

Proceso de la
Gestión del
Desempeño

Componentes
de la
Evaluación del
Desempeño

Resultados de
la Evaluación

Mecanismo de
Monitoreo

Anexo 1

Anexo 2

Anexo 3

Anexo 4

Anexo 5

Fases del Subsistema de Gestión del Desempeño.

La Gestión de Desempeño es uno de los subsistemas que integran el SPDH, en términos de lo previsto en los artículos 6 fracción II, 123 y sucesivos del Estatuto, y comprende tres fases:

- a) Planeación
- b) Evaluación intermedia
- c) Evaluación Final

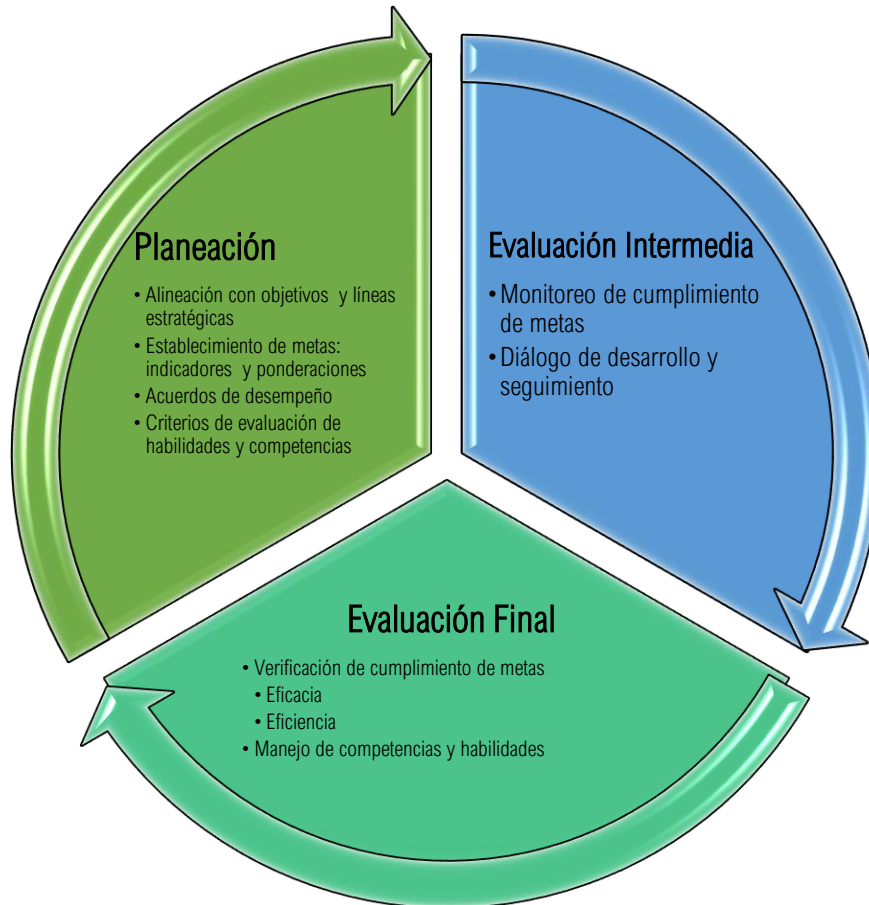


Figura 1. Proceso de Gestión del Desempeño

1.1. Planeación del Proceso Evaluativo

La Gestión de Desempeño está conformada por las normas y los procedimientos para la planeación y la Evaluación del Desempeño del Personal Profesional, el proceso contempla las siguientes fases:

a) Diseño de las metas fijas y consensuadas

Los criterios para el establecimiento de las metas están detallados en la *Guía para el diseño de metas* (Anexo 1).

b) Planeación del Desempeño¹

En esta fase se elabora el Acuerdo de Desempeño de cada integrante del Servicio Profesional, con el propósito de dar certeza jurídica a la Evaluación del Desempeño.

En tal sentido, la Coordinación General para la Profesionalización en Derechos Humanos (Coordinación) será la responsable de concentrar y resguardar los Acuerdos de Desempeño elaborados cada año.

La persona Titular del Órgano o Área de apoyo con personal profesional adscrito será responsable de remitir los Acuerdos de Desempeño debidamente firmados por la persona evaluada, la persona evaluadora y la persona Titular del área de adscripción.

Asimismo, la persona evaluadora o la superior jerárquica inmediata será la responsable de colocar los Acuerdos de Desempeño (sin firma) en la plataforma electrónica diseñada para tal efecto.

La remisión de los Acuerdos de referencia deberá tener lugar a más tardar durante la primera semana de noviembre de cada año, previo al que se evalúa.

1.2. Evaluación intermedia

Durante la etapa de **Evaluación Intermedia**, las personas evaluadoras podrán realizar modificaciones a las metas, en ese sentido, en caso de haber realizado algún tipo de redefinición o modificación al Acuerdo de Desempeño inicial, la persona evaluadora o persona titular colocará los nuevos Acuerdos de Desempeño en la plataforma electrónica diseñada para tal efecto, y además deberá entregarlos físicamente a la Coordinación firmados por la persona evaluada, persona evaluadora y persona titular.

Si por cualquier razón el puesto de la persona superior jerárquica de la persona evaluada no se encuentra en activo, el acuerdo será suscrito por la persona Titular y la persona evaluada.

En aquellos casos en los que por razones de licencia o ausencia de cualquier tipo que imposibilite la participación de la persona evaluada en la etapa de Planeación, el Acuerdo del Desempeño se deberá suscribir dentro de los treinta días naturales siguientes al reingreso de la persona Integrante del Servicio que será evaluada.

¹ Véase el anexo 2 con el calendario de la Gestión del Desempeño.

Introducción

Proceso de la Gestión del Desempeño

Componentes de la Evaluación del Desempeño

Resultados de la Evaluación

Mecanismo de Monitoreo

Anexo 1

Anexo 2

Anexo 3

Anexo 4

Anexo 5

1.3. Evaluación Final

La Coordinación se encargará de reunir, sistematizar y notificar los resultados de la evaluación final a cada Integrante del Servicio Profesional

Apercibimiento

En caso del incumplimiento de alguno de los procesos, la Coordinación emitirá un apercibimiento para requerir su cumplimiento, informando a su vez al Órgano Interno de Control.

Introducción

Proceso de la
Gestión del
Desempeño

Componentes
de la
Evaluación del
Desempeño

Resultados de
la Evaluación

Mecanismo de
Monitoreo

Anexo 1

Anexo 2

Anexo 3

Anexo 4

Anexo 5

2. Componentes de la Evaluación del Desempeño

De conformidad con lo dispuesto en el artículo 130 del Estatuto, la ED considera los factores siguientes:

- a) Factor de logro individual,
- b) Factor de habilidades y competencias, y
- c) Factor de innovación y mejora continua.

2.1. Factor Logro Individual

Es la valoración del cumplimiento de metas asignadas en los Acuerdos de Desempeño de las personas integrantes del Servicio Profesional, tanto fijas como consensuadas. La evaluación de este factor recae en su totalidad en la persona superior jerárquica de la persona evaluada.

El Acuerdo de Desempeño es el instrumento en el cual se suscriben las metas y los compromisos de las personas Integrantes del Servicio Profesional; dicho acuerdo deberá contener hasta seis metas, de acuerdo a la siguiente tipología:

- a) **Meta Individual.** Es el resultado que se busca alcanzar y que valora el desempeño de la persona evaluada en el cumplimiento de los objetivos personales asignados conforme a las funciones establecidas para su cargo y puesto;
- b) **Meta Colectiva.** Es el logro esperado del desempeño de un equipo o área de trabajo en el cumplimiento de los objetivos estratégicos.

La persona Titular podrá determinar la integración de equipos de trabajo para la definición de las metas colectivas.

Las seis metas deberán distribuirse de la siguiente manera:

- **Metas Fijas.** Valorará el desempeño de la persona evaluada en el cumplimiento de las metas institucionales asignadas a su cargo y puesto, deberán asignarse tres, y al menos dos deberán ser colectivas.
- **Metas Consensuadas.** Valorará el desempeño de la persona evaluada en el cumplimiento de las metas acordadas entre las personas evaluadas y evaluadoras asignadas a su cargo o puesto. Se podrán asignar hasta tres metas consensuadas y pueden ser individuales o colectivas.

Introducción

Proceso de la Gestión del Desempeño

Componentes de la Evaluación del Desempeño

Resultados de la Evaluación

Mecanismo de Monitoreo

Anexo 1

Anexo 2

Anexo 3

Anexo 4

Anexo 5

El factor Logro Individual tiene un valor equivalente al 65% del resultado final de la evaluación, el cual se obtendrá del promedio de resultados del cumplimiento de las metas.

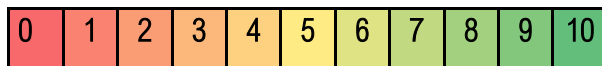
Indicadores de Resultados

En cada una de las metas se valorará la eficacia y la eficiencia, que son medidas cuantitativas que proporcionan información sobre su cumplimiento.

▪ Eficacia

El indicador de Eficacia valora el grado de cumplimiento de una meta, considerando el nivel alcanzado contra lo esperado.

Se presenta en una escala del 0 al 10, donde el 10 es el cumplimiento total de la meta y representa el 40% del factor Logro Individual.



▪ Eficiencia

El indicador de Eficiencia es una medida cuantitativa que valora la manera en que la meta fue cumplida. Representa el 60% de la calificación del factor Logro Individual.

Para la valoración de la eficiencia, las personas evaluadoras podrán valerse de encuestas de satisfacción aplicadas a las personas usuarias, peticionarias, participantes en eventos o cursos, entre otros.

Los atributos del Indicador de Eficiencia son:

- Calidad:** valora si el resultado de la meta cumplió con las características previamente determinadas; Por ejemplo: que la persona aplique adecuadamente los protocolos establecidos para cada procedimiento.
- Oportunidad:** valora si la meta se cumplió dentro del plazo establecido. Por ejemplo: En caso de que la meta se cumpla en mayor tiempo al acordado, la calificación es menor. De igual manera, deberá ser evaluado el tiempo adecuado de cada proceso implicado para el cumplimiento de la meta.

- c) **Optimización de Recursos:** valora la racionalidad e idoneidad en el uso de los recursos materiales, humanos y financieros sin detrimento de la calidad en el cumplimiento de la meta. Por ejemplo: coordinar rutas de diligencias para la optimización de la entrega de las notificaciones.
- d) **Valores institucionales:** valora que las actitudes mostradas por las personas evaluadas sean acordes con los valores institucionales. Por ejemplo: Empatía, buen trato, ética, respeto, responsabilidad, transparencia, entre otros.

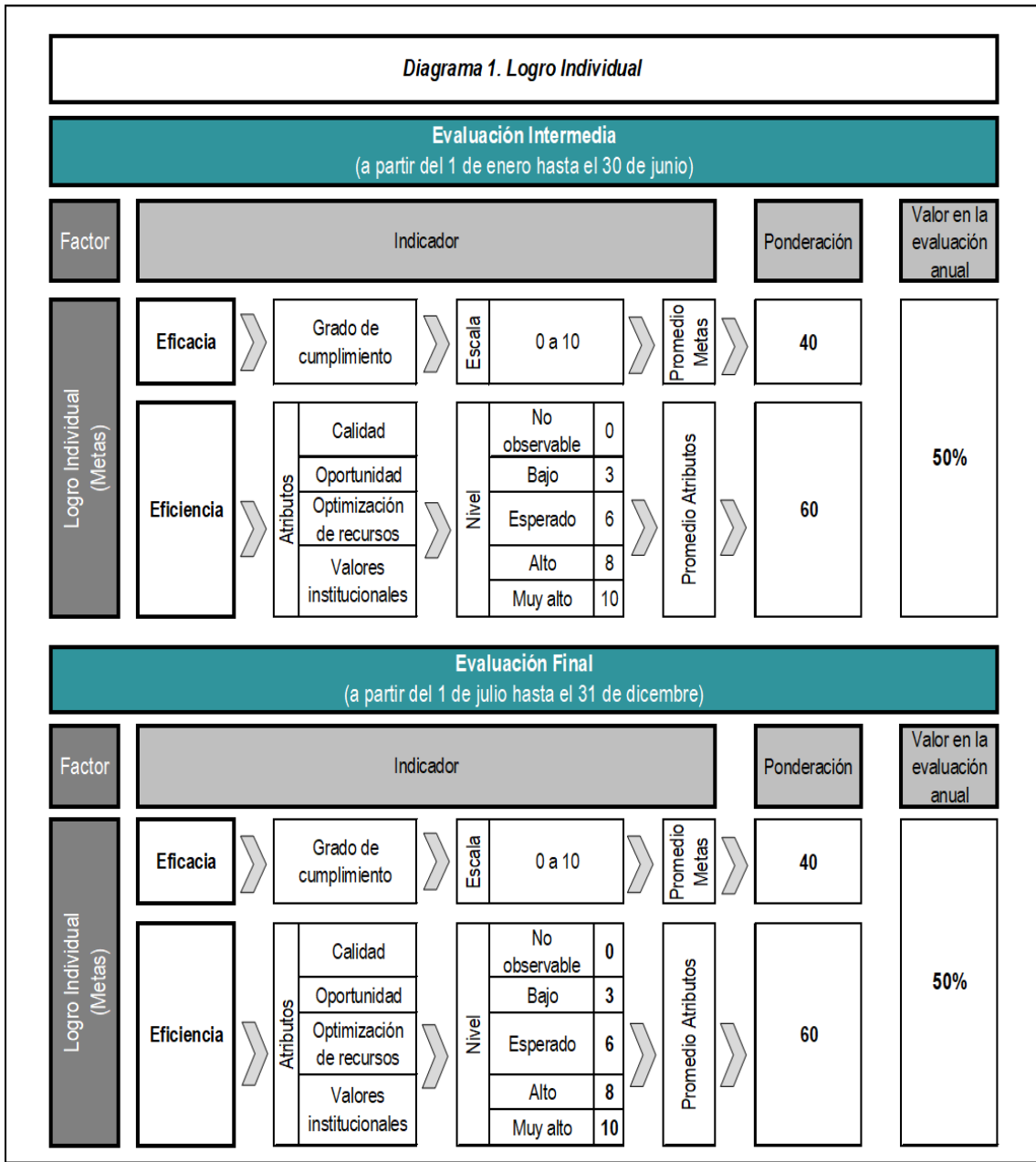
La ponderación para cada atributo de Eficiencia está acotada a una escala ordinal con cinco niveles:

Tabla 1. Escala de Valoración de Eficiencia		
Nivel	Criterio	Valor
No observable	Aplica para los casos en que al cumplir la meta se haya logrado sin la presencia de ese atributo;	0
Bajo	Aplica para los casos en que la meta con una presencia no aceptable de ese atributo;	3
Esperado	Significa una presencia aceptable de dicho atributo	6
Alto	Corresponde a una manifestación destacada del atributo durante la ejecución de la meta;	8
Muy alto	Aplica para los casos en que este atributo se haya manifestado de forma extraordinaria	10

Todos los atributos tienen el mismo peso en la calificación, por lo que se promediarán para obtener el resultado del indicador Eficiencia.

- Introducción
- Proceso de la Gestión del Desempeño
- Componentes de la Evaluación del Desempeño
- Resultados de la Evaluación
- Mecanismo de Monitoreo
- Anexo 1
- Anexo 2
- Anexo 3
- Anexo 4
- Anexo 5

- Introducción
- Proceso de la Gestión del Desempeño
- Componentes de la Evaluación del Desempeño
- Resultados de la Evaluación
- Mecanismo de Monitoreo
- Anexo 1
- Anexo 2
- Anexo 3
- Anexo 4
- Anexo 5



En caso de que un Integrante alcance la calificación máxima en alguna meta durante dos años continuos, sin que haya una justificación clara, dicha meta ha perdido la característica de ser desafiante, por lo que, en el siguiente Acuerdo de Desempeño, deberá ser elevada en cuanto a su contenido, de lo contrario la calificación máxima que podrá obtener será la asignada para un nivel esperado (puntaje de seis), tanto en el indicador de eficacia como de eficiencia.

2.2. Factor Competencias y Habilidades

El factor Competencias y Habilidades representa el aspecto cualitativo del desempeño de la persona evaluada. Los comportamientos y actitudes asociados a cada competencia y habilidad requerida por el puesto serán valorados por la persona superior jerárquica y mediante la Autoevaluación.

La Metodología, en su apartado denominado “Descripción habilidades y competencias y sus grados de dominio” (Anexo 3) define los criterios de evaluación del factor de Competencias y Habilidades, incluyendo el Grado de Dominio requerido para cada una de ellas, las cuales corresponderán a las establecidas en los perfiles de puesto del Catálogo General de Cargos y Puestos de la CDHCM.

La calificación del factor Competencias y Habilidades representa el 30% de la Evaluación de Desempeño y se realiza con base en lo siguiente:

- a) **Persona Superior Jerárquica:** 20%
- b) **Autoevaluación:** 10%

Cada competencia y habilidad se evalúa mediante una escala ordinal de cuatro niveles de frecuencia cuya puntuación se define en el cuadro siguiente:

Tabla 2. Escala de Valoración de Competencias y Habilidades	
No Satisfactorio	0
Regular	1
Satisfactorio	2
Sobresaliente	3

La calificación de este factor se obtendrá a partir de la siguiente fórmula en el caso de la **Persona Superior Jerárquica**:

$$\frac{\textit{Promedio obtenido} \times 20}{3}$$

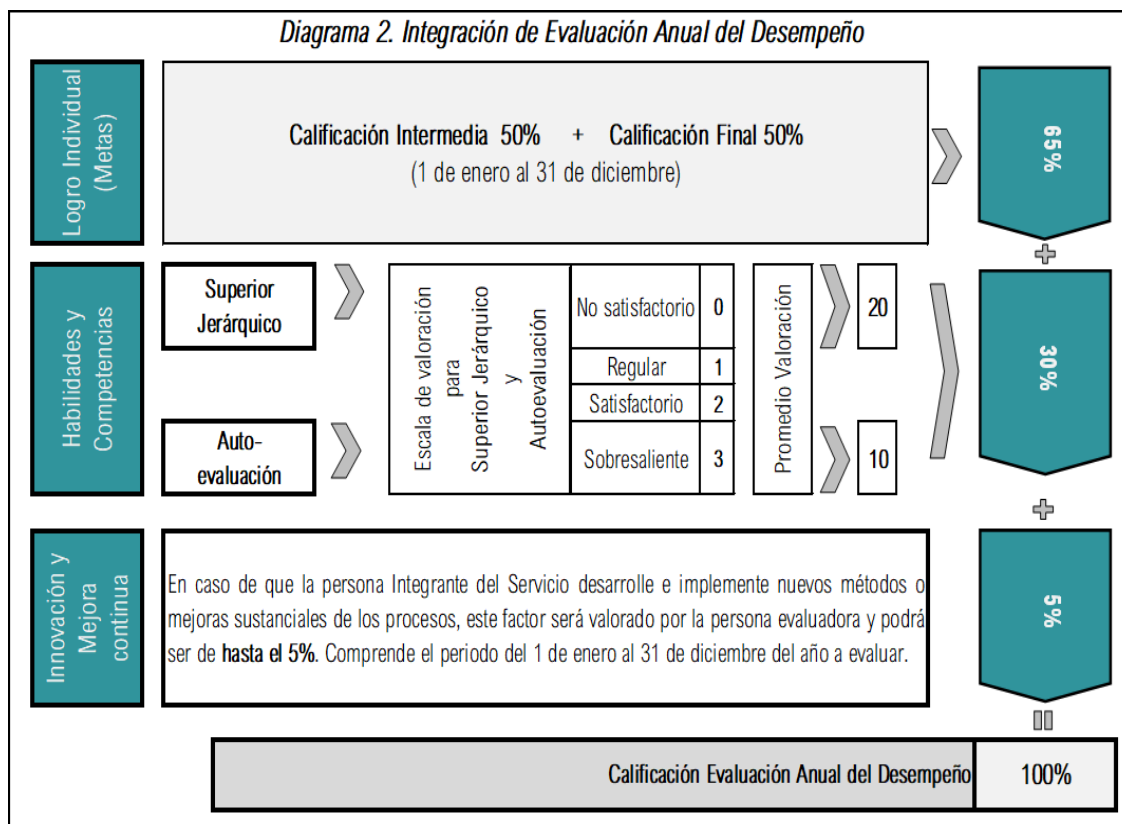
Donde **20** corresponde al porcentaje de la **Evaluación de la Persona Superior Jerárquica** y **3** representa el **puntaje máximo** a obtener de acuerdo a la escala de valoración de competencias y habilidades.

- Introducción
- Proceso de la Gestión del Desempeño
- Componentes de la Evaluación del Desempeño
- Resultados de la Evaluación
- Mecanismo de Monitoreo
- Anexo 1
- Anexo 2
- Anexo 3
- Anexo 4
- Anexo 5

Asimismo, para la obtención del factor **Autoevaluación**, se utilizará la siguiente fórmula:

$$\frac{\text{Promedio obtenido} \times 10}{3}$$

Donde **10** corresponde al porcentaje de la **autoevaluación** y **3** representa el **puntaje máximo** a obtener de acuerdo a la escala de valoración de competencias y habilidades.



2.3. Factor Innovación y Mejora Continua

Se trata de la identificación de aspectos que podrían cambiar, mejorar o adecuarse en la práctica cotidiana a fin de cumplir de manera más eficaz y eficiente con los objetivos institucionales, o bien, contribuyan a elevar los estándares de calidad de los servicios que brinda la institución, el enfoque de mejora continua, tiene un sentido de avance progresivo que implica que aun cuando se alcance el 100% de las metas, el trabajo deberá estar orientado permanentemente a la mejora y la búsqueda del perfeccionamiento de los procedimientos.

En este sentido, en el marco de la Evaluación del Desempeño, consiste en la valoración del desarrollo e implementación de nuevos métodos o mejoras sustanciales de los procesos que la persona evaluada realiza para el cumplimiento de la meta. *Por ejemplo, el establecimiento de un nuevo protocolo para la atención de peticionarios.*

Dicho factor tiene un valor de **hasta el 5%** y su valoración corresponde a la persona evaluadora quien deberá reportar:

- Una breve descripción de los beneficios verificables de la introducción del procedimiento innovador para el desarrollo institucional, o bien, para el cumplimiento de las metas establecidas en el Acuerdo de Desempeño de la persona evaluada.
- Que el procedimiento innovador o mejora considere criterios mínimos de calidad, oportunidad y optimización de recursos e integre o promueva valores institucionales.
- Anexar las evidencias correspondientes para su validación

Introducción

Proceso de la Gestión del Desempeño

Componentes de la Evaluación del Desempeño

Resultados de la Evaluación

Mecanismo de Monitoreo

Anexo 1

Anexo 2

Anexo 3

Anexo 4

Anexo 5

3. Resultados de la evaluación

Como lo establece el Estatuto, la acreditación de la Gestión del Desempeño es un elemento indispensable para la permanencia del Personal Profesional.

Por tal motivo, la calificación mínima aprobatoria de la Evaluación del Desempeño será de 80 puntos en una escala de 0 a 100. La persona Integrante del Servicio que obtenga una calificación inferior a la mínima aprobatoria será sujeta al procedimiento disciplinario establecido en el Estatuto.

Con el propósito de evaluar el nivel de desempeño del Personal Profesional en términos de los factores descritos con anterioridad, se establecerán los siguientes rangos de calificación conforme al cumplimiento en los indicadores correspondientes:

Tabla 3. Rangos de Nivel de Desempeño		
Nivel	Criterio	Puntaje
Excelente	El desempeño supera significativamente los criterios establecidos	99.000-100
Sobresaliente	El desempeño satisface los criterios establecidos y en ocasiones los supera	95.000-98.999
Satisfactorio	El desempeño cumple con los criterios mínimos establecidos	85.000-94.999
Suficiente	El desempeño cumple con algunos, pero no con todos los criterios establecidos. Requiere control y supervisión para alcanzar el nivel de desempeño previsto.	80.000-84.999
No satisfactorio	El desempeño no cumple con la mayoría de los criterios mínimos establecidos o presenta deficiencias considerables	60.000-79.999
Insuficiente	El desempeño falla considerablemente o no alcanza los requerimientos mínimos establecidos. La persona Integrante del Servicio carece de las habilidades o está por debajo al utilizar las habilidades necesarias.	00.000-50.999

3.1. Integración de la calificación anual de la Evaluación del Desempeño.

Etapa de Evaluación intermedia

En esta etapa se realiza la Evaluación del Desempeño a medio año, y comprende el periodo del 1° de enero al 30 de junio del año a evaluar de acuerdo con el avance programado en el Acuerdo de Desempeño. Tendrá lugar al concluir el primer semestre del año, durante el mes de julio.

Con el propósito de que el seguimiento gire en torno al cumplimiento de metas, en la Evaluación Intermedia sólo se valorará un factor:

a) Logro individual.

La evaluación de este factor se centra en el cumplimiento de las metas acordadas con base en las ponderaciones establecidas para cada indicador.

La Cédula de Evaluación del Desempeño (Cédula) será el instrumento que sistematice la información relativa a la evaluación correspondiente al factor logro individual.

Para tal efecto, la Coordinación remitirá a las personas evaluadoras la Cédula en la primera semana de julio de cada año.

Las personas evaluadoras deberán enviar a la Coordinación las Cédulas correspondientes a la evaluación intermedia (debidamente firmadas por las personas involucradas), a más tardar en la primera semana de agosto de cada año.

De lo anterior, la Coordinación sistematizará la información contenida en las Cédulas de Evaluación Intermedia para su registro, seguimiento y notificación de los resultados.

En caso de que la persona Integrante del Servicio a evaluar no cuente con una antigüedad en el cargo que abarque como mínimo tres meses, no será evaluado en el período correspondiente.

Introducción

Proceso de la Gestión del Desempeño

Componentes de la Evaluación del Desempeño

Resultados de la Evaluación

Mecanismo de Monitoreo

Anexo 1

Anexo 2

Anexo 3

Anexo 4

Anexo 5

Etapa de Evaluación final

En esta última etapa se realiza la evaluación final del desempeño y tendrá lugar al término de cada ejercicio fiscal, durante el primer bimestre del año siguiente, con el fin de evaluar el desempeño de las personas Integrantes del Servicio que hubieran desarrollado sus funciones entre el 1 de julio al 31 de diciembre del año inmediato anterior. Esta evaluación se centra en tres factores:

a) Logro individual

La evaluación de este factor se centra en el cumplimiento de las metas acordadas con base en las ponderaciones establecidas para cada indicador, desarrolladas durante el periodo del 1 de julio al 31 de diciembre del año anterior, mismas que serán sistematizadas en la Cédula.

El resultado de esta evaluación se promediará con el resultado de la evaluación intermedia para obtener la calificación anual.

b) Manejo de competencias y habilidades

La valoración de competencias y habilidades requeridas para el adecuado desempeño del puesto que ocupa la persona integrante del Servicio Profesional.

c) Innovación y Mejora Continua

La persona evaluadora o titular registrará y describirá en la Cédula de Evaluación, cuando exista alguna mejora implementada por parte de la persona integrante del Servicio Profesional sujeta a evaluación.

La evaluación de los factores Competencias y Habilidades e Innovación y Mejora Continua comprenderán del 1 de enero al 31 de diciembre del año a evaluar.

La Cédula será el instrumento que sistematice la información relativa a la evaluación de los factores de logro individual, habilidades y competencias e innovación y mejora continua.

Para realizar la Evaluación Final, la Coordinación remitirá a las personas titulares de áreas las Cédulas en el primer mes del año siguiente a evaluar.

Las personas evaluadoras deberán enviar a la Coordinación las Cédulas correspondientes a la evaluación final (debidamente firmadas por las personas involucradas), a más tardar la última semana de febrero del año siguiente a evaluar. Las personas evaluadoras deberán contar con los sistemas de monitoreo y control del desempeño de las personas evaluadas, así como de los sustentos documentales que permitan evidenciar el debido seguimiento y verificación del cumplimiento de metas.

La Coordinación sistematizará la información contenida en las Cédulas de Evaluación Intermedia y Final para su registro, seguimiento y notificación de los resultados.

En caso de que la persona Integrante del Servicio a evaluar no cuente con una antigüedad en el cargo que abarque como mínimo tres meses, no será evaluado en el período correspondiente.

Es importante señalar que los efectos del Acuerdo de Desempeño no se limitan por el hecho de que la persona que evalúe no sea la misma que lo firmó.

● Introducción

● Proceso de la Gestión del Desempeño

● Componentes de la Evaluación del Desempeño

● Resultados de la Evaluación

● Mecanismo de Monitoreo

● Anexo 1

● Anexo 2

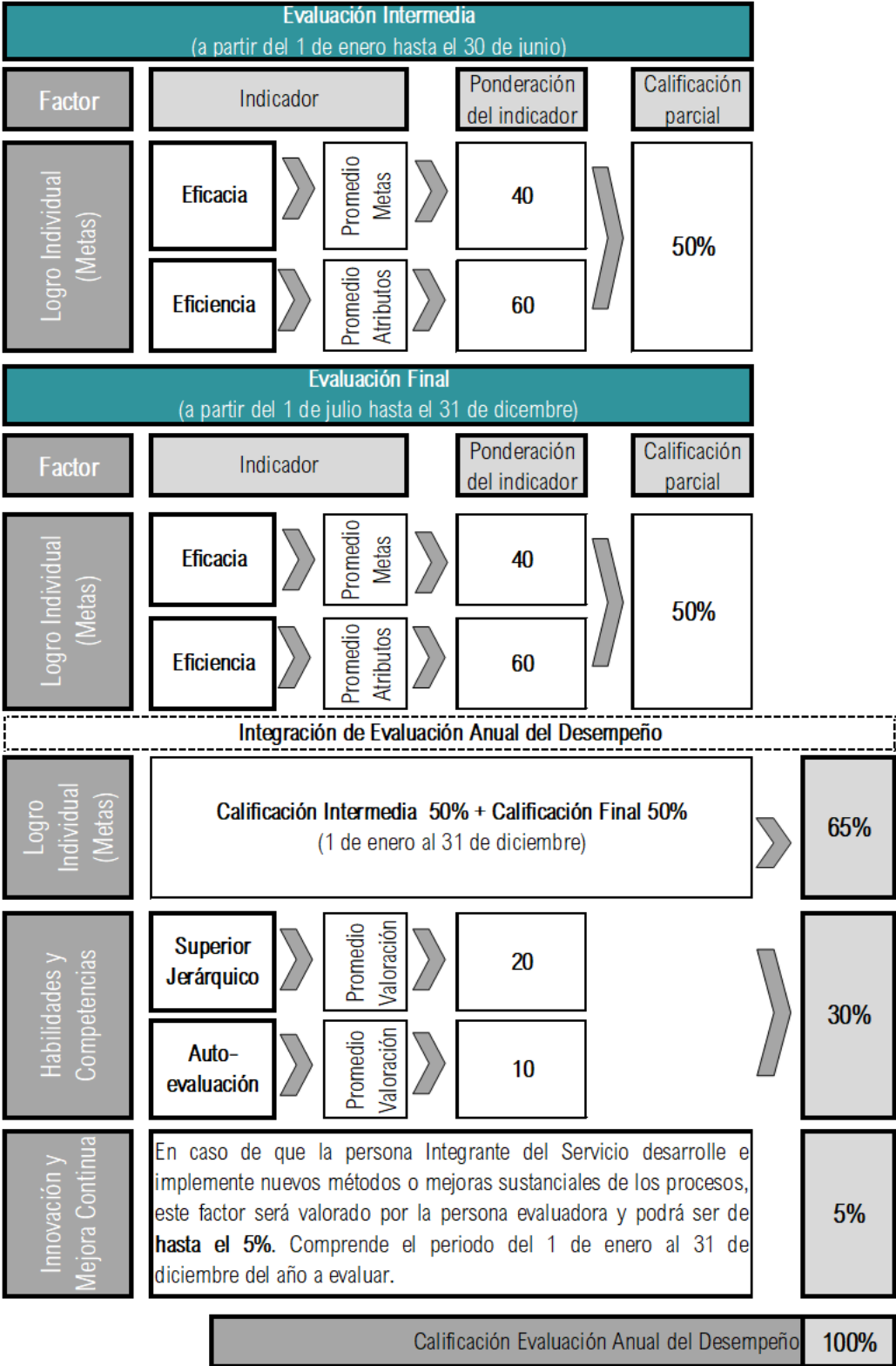
● Anexo 3

● Anexo 4

● Anexo 5

- Introducción
- Proceso de la Gestión del Desempeño
- Componentes de la Evaluación del Desempeño
- Resultados de la Evaluación
- Mecanismo de Monitoreo
- Anexo 1
- Anexo 2
- Anexo 3
- Anexo 4
- Anexo 5

Digrama 3. Proceso Integral de la Evaluación Anual del Desempeño



4. Mecanismo de monitoreo

Para verificar la adecuada valoración y cumplimiento de este proceso por parte de las personas evaluadoras y de la persona evaluada, la Coordinación y la Contraloría Interna, realizarán al menos una revisión aleatoria durante el año. Asimismo, este Mecanismo de monitoreo puede ser solicitado por la persona titular de la Presidencia o cualquier persona Titular de área, señalando el interés de monitoreo de un área en particular o de su área.

Una vez realizada dicha solicitud a la Coordinación, ésta deberá establecer el tamaño de la muestra a monitorear y los procedimientos acordes a la muestra. Si son detectadas inconsistencias se ordenará la reposición del procedimiento y se dará vista al Órgano Interno de Control para que a su consideración tome las medidas necesarias en el marco de sus atribuciones

Introducción

Proceso de la Gestión del Desempeño

Componentes de la Evaluación del Desempeño

Resultados de la Evaluación

Mecanismo de Monitoreo

Anexo 1

Anexo 2

Anexo 3

Anexo 4

Anexo 5

Anexo 1

Guía para el diseño de metas

Conforme a lo establecido en el artículo 128 del *Estatuto del Servicio Profesional en Derechos Humanos de la Comisión de Derechos Humanos de la Ciudad de México*, cada año se deberá realizar la Evaluación del Desempeño. Dicha evaluación se realizará a partir de la elaboración del Acuerdo del Desempeño formulado cada año de manera personalizada para todas las personas Integrantes del Servicio Profesional.

Para el diseño de las metas fijas se tomarán en cuenta los siguientes aspectos:

- Se establecerán hasta tres metas fijas que deberán responder a las líneas y objetivos estratégicos de alta prioridad de la Comisión. De estas metas, al menos dos deberán ser colectivas;
- Para lo anterior, cada año las áreas que cuenten con Personal Profesional adscrito deberán remitir a la DGA, junto con sus Programas Operativos Anuales y el Programa Interno de Trabajo, el conjunto de metas que busquen fijar en los Acuerdos de Desempeño;
- La Coordinación General del Servicio Profesional en Derechos Humanos analizará los proyectos de metas recibidas y podrá modificar o reformular las propuestas elaboradas por las personas Titulares, con la finalidad de asegurar el debido cumplimiento de las líneas y objetivos institucionales;
- La persona Titular de la Presidencia de la Comisión podrá emitir un acuerdo dirigido a las áreas de la Comisión en el que se establezcan todas o algunas de las metas fijas de tipo individual o colectiva que deberán incorporarse a los Acuerdos de Desempeño que correspondan.

Por su parte, las metas que se fijen de manera consensuada entre las personas evaluadas, evaluadoras y Titulares deberán cumplir con los siguientes elementos:

- Se establecerán hasta tres metas por consenso entre las personas evaluadoras, evaluadas y Titulares que, igualmente deberán responder a líneas y objetivos estratégicos de la Comisión;
- Las metas consensuadas podrán ser tanto individuales como colectivas.

Todas las metas (fijas y consensuadas) que sean incluidas en los Acuerdos de Desempeño deberán observar lo siguiente:

- Elaboradas conforme a las necesidades y objetivos de la Comisión.
- Centradas en garantizar y proteger los derechos de las víctimas y la satisfacción de las personas usuarias.
- Claras y concretas: deben ser redactadas de forma clara, evitando ambigüedades y establecer un resultado (objetivo de la meta).
- Retadoras, alcanzables y enfocadas en una mejora continua.
- Medibles. Las metas deben especificar el parámetro con el que se evidenciará su cumplimiento por medio de una unidad de medida (cuantitativas).
- Verificables. El cumplimiento parcial o total de las metas obliga a presentar resultados concretos que permitan demostrar el avance o cumplimiento de las mismas; de otro modo no se podría saber cuándo están siendo cumplidas.
- Debe darse en un tiempo finito (plazo): las metas deben poder cumplirse en un margen de tiempo determinado.

Además, todas las metas deberán ser redactadas conforme a lo siguiente:

VERBO ACTIVO

Orientado a resultados de implementación: mejora, integración o actividades de coordinación:

Mejorar: incrementar (lograr, mejorar, resolver etc.);

Disminuir (reducir, eliminar etc.)

Mantener o integrar: Promover: integrar, efectuar, dirigir etc.)

○ Introducción

○ Proceso de la Gestión del Desempeño

○ Componentes de la Evaluación del Desempeño

○ Resultados de la Evaluación

○ Mecanismo de Monitoreo

● Anexo 1

○ Anexo 2

○ Anexo 3

○ Anexo 4

○ Anexo 5

Introducción

Proceso de la
Gestión del
Desempeño

Componentes
de la
Evaluación del
Desempeño

Resultados de
la Evaluación

Mecanismo de
Monitoreo

Anexo 1

Anexo 2

Anexo 3

Anexo 4

Anexo 5

Coordinar: Organizar, diseñar etc.

ATRIBUTOS DE DESEMPEÑO

Lo que se está midiendo de la meta deberá incluir la unidad de medida clasificada de acuerdo con:

La calidad:

La oportunidad:

La optimización de recursos:

Los valores institucionales y

OBJETIVO DE LA META

Deberá ser claro el objetivo del cual se deriva una meta, en caso de ser muy general, se recomienda aclarar el para qué de la meta.

PERIODO DE EJECUCIÓN

Plazo o fecha límite para alcanzar la meta. Se recomienda definir tiempos de ejecución factibles.

Los Acuerdos de Desempeño deberán suscribirse por las personas evaluadoras, evaluadas y Titulares, y entregarse en la Coordinación durante la primera semana de noviembre previo al año de evaluación, de manera que al inicio del ejercicio las personas integrantes tengan conocimiento de los aspectos con los que serán evaluados.

Anexo 2

Calendario

Actividad	Período en el que se realiza
Elaboración de los Acuerdos de Desempeño	Octubre previo al año que se acuerda.
Remisión de los Acuerdos de Desempeño a la Coordinación	Primera semana de noviembre previo al año que se acuerda.
Etapas de Evaluación Intermedia.	Evaluación del cumplimiento de metas realizada del 1 de enero al 30 de junio del año a evaluar.
Realización de la Evaluación Intermedia	Durante el mes de julio.
Remisión de evaluaciones intermedias a la Coordinación	Primera semana de agosto del año que se evalúa.
Evaluación Anual de Desempeño	Evaluación del cumplimiento de metas realizada del 1 de julio al 31 de diciembre del año a evaluar; así como los indicadores de eficiencia, habilidades y competencias e Innovación y mejora continua anuales.
Realización de la Evaluación Anual de Desempeño	Durante enero del año posterior al que se evalúa.
Remisión de las Evaluaciones Anuales de Desempeño	A más tardar la última semana de febrero del año siguiente a evaluar.

● Introducción

● Proceso de la Gestión del Desempeño

● Componentes de la Evaluación del Desempeño

● Resultados de la Evaluación

● Mecanismo de Monitoreo

● Anexo 1

● Anexo 2

● Anexo 3

● Anexo 4

● Anexo 5

Anexo 3

Descripción habilidades y competencias y sus grados de dominio

Actitudes

Colaboración				
Trabajar con personas que ocupan distintos niveles y realizan diferentes funciones, de forma eficaz y eficiente para alcanzar los objetivos fijados.	Niveles de Desempeño			
	Desempeño No satisfactorio	Desempeño Regular	Desempeño Satisfactorio	Desempeño Sobresaliente
	Escasa disposición para colaborar.	Comprende la necesidad de colaborar.	Alta disposición para colaborar.	Muestra una cualidad sobresaliente de colaboración.
	Grados de dominio			
	Grado 1	Muestra apertura para apoyar en actividades de colaboración que no estén dentro de sus obligaciones.		
	Grado 2	Reconoce y expresa la importancia de que todas las personas colaboren unas con otras para la mejor consecución de los objetivos.		
	Grado 3	Fomenta la comunicación y el trabajo en equipo para favorecer la consecución de las tareas.		
	Grado 4	Resuelve de forma eficaz problemas, conflictos o desacuerdos que puedan surgir a fin de no obstaculizar el avance.		
Grado 5	Compila ideas e información dentro y fuera de su área y verifica que se cumplan los objetivos fijados con los requerimientos exigidos.			
Comunicación				
Capacidad para transmitir ideas, información y opiniones de forma clara y convincente, de forma escrita y oral, mostrándose de manera receptiva a las propuestas de las demás personas.	Niveles de Desempeño			
	Desempeño No Satisfactorio	Desempeño Regular	Desempeño Satisfactorio	Desempeño Sobresaliente
Los mensajes que transmite no son claros y por consiguiente no son comprendidos. No le interesa el punto de vista de otras personas.	Generalmente requiere confirmar el mensaje que transmite. Ocasionalmente muestra interés por el punto de vista de otras personas.	Adapta los mensajes para la comprensión. Procura escuchar las opiniones de otras personas.	No deja lugar a dudas ya que transmite con mucha claridad los mensajes. Se muestra permanentemente interesada/o en las opiniones de otras personas.	

Grados de dominio				
Grado 1	Muestra claridad al brindar información telefónica o personalizada.			
Grado 2	Reafirma que la persona interlocutora haya comprendido el mensaje y en su caso, las acciones a seguir.			
Grado 3	Escucha y se interesa por los puntos de vista de otras personas y hace preguntas constructivas.			
Grado 4	Demuestra seguridad para expresar opiniones y alienta el intercambio de información e ideas considerando los puntos de vista de otras personas.			
Grado 5	Se comunica con total claridad y precisión. Presta atención a las ideas de las personas y es sensible a sus inquietudes. Promueve la interacción y retroalimentación del equipo.			
Flexibilidad				
Realizar los cambios oportunos en los procesos ante los nuevos retos o necesidades de la institución mediante la modificación o adaptación de objetivos, actividades, responsabilidades y prioridades.	Niveles de Desempeño			
	Desempeño No Satisfactorio	Desempeño Regular	Desempeño Satisfactorio	Desempeño Sobresaliente
	Se resiste a modificar su comportamiento para adaptarse a la situación o a los cambios.	Modifica con dificultad su comportamiento para adaptarse a la situación o a los cambios.	Muestra disponibilidad para modificar su comportamiento para adaptarse a la situación o a los cambios	Modifica sus objetivos y/o acciones para responder con rapidez a los cambios institucionales o de prioridad.
	Grados de dominio			
	Grado 1	Muestra fácil adaptación a actividades y responsabilidades cambiantes.		
	Grado 2	Mantiene efectividad cuando las actividades y prioridades cambian con rapidez, o bien cuando las interrupciones y distracciones son frecuentes.		
	Grado 3	Controla situaciones en las que diversas personas exigen cosas diferentes simultáneamente.		
	Grado 4	Maneja de forma eficaz y eficiente situaciones nuevas o poco habituales con un breve plazo para prepararlas.		
	Grado 5	Realiza una amplia variedad de actividades con eficacia (dirigidas a alcanzar los objetivos) y eficiencia (forma de conseguir los objetivos).		
	Identidad colectiva			
Capacidad para adaptarse, integrarse y comprometerse con la institución asimilando la visión y la misión, comprendiendo las	Niveles de Desempeño			
	Desempeño No Satisfactorio	Desempeño Regular	Desempeño Satisfactorio	Desempeño Sobresaliente
	Raramente demuestra algún apoyo a las	Apoya las características,	Transmite las características, valores y	Integra las características, valores y principios

- Introducción
- Proceso de la Gestión del Desempeño
- Componentes de la Evaluación del Desempeño
- Resultados de la Evaluación
- Mecanismo de Monitoreo
- Anexo 1
- Anexo 2
- Anexo 3
- Anexo 4
- Anexo 5

Introducción

Proceso de la Gestión del Desempeño

Componentes de la Evaluación del Desempeño

Resultados de la Evaluación

Mecanismo de Monitoreo

Anexo 1

Anexo 2

Anexo 3

Anexo 4

Anexo 5

características específicas de la misma y alineando la conducta y las responsabilidades profesionales con sus valores y objetivos.	características, valores y principios de la institución.	valores y principios institucionales.	principios institucionales.	institucionales con el cumplimiento de objetivos en beneficio de la institución.
	Grados de dominio			
	Grado 1	Piensa tanto en sus posibilidades y beneficios como en los del grupo y los de la institución a la que pertenece.		
	Grado 2	Apoya los valores y principios institucionales transmitiendo a las personas que colaboran con ella, por medio del ejemplo, la conducta a seguir.		
	Grado 3	Relaciona los objetivos de las personas que colaboran con ella con los de la propia institución. Fija y alcanza objetivos institucionales para el grupo.		
	Grado 4	Instrumenta todas las características específicas de la institución en beneficio de los objetivos comunes. Establece para sí misma objetivos de alto desempeño y los alcanza con éxito.		
Grado 5	Proyecta ante las personas integrantes de su área y otras áreas en las que se desenvuelve una imagen de ejemplo o modelo de los valores y principios de la institución.			
Manejo del cambio				
Mantener la serenidad y efectividad ante diferentes situaciones, manejar responsabilidades cambiantes, vivir y trabajar en diversas áreas, bajo circunstancias distintas.	Niveles de Desempeño			
	Desempeño No Satisfactorio	Desempeño Regular	Desempeño Satisfactorio	Desempeño Sobresaliente
	No reconoce otras perspectivas y se resiste a modificar conductas ante los cambios.	Escucha otras perspectivas y en ocasiones modifica su forma de actuar ante situaciones nuevas.	Es receptivo ante otras perspectivas y muestra disposición para modificar su conducta ante los cambios.	Es promotor del cambio, se adapta positivamente y responde rápidamente.
	Grados de dominio			
	Grado 1	Sigue siempre los procedimientos. Reconoce la validez del punto de vista de otros, utilizando dicha información de manera selectiva para modificar su forma de actuar.		
	Grado 2	Observa la situación objetivamente, acepta la validez de otros puntos de vista y modifica su conducta.		
Grado 3	Revisa las consecuencias positivas o negativas de acciones pasadas para modificar su actuación ante situaciones nuevas y agregar valor.			
Grado 4	Realiza adaptaciones organizacionales y estratégicas en respuesta a los cambios del entorno o las necesidades de la situación.			
Grado 5	Evalúa sistemáticamente su entorno, se presenta atenta a cambios en el corto, mediano y largo plazo que pudieran			

		producirse y adapta tácticas y objetivos para afrontar la situación o solucionar problemas.		
Orientación al servicio				
Capacidad para identificar, comprender y satisfacer las necesidades de los demás; así como para solucionar sus demandas con eficacia y eficiencia.	Niveles de Desempeño			
	Desempeño No Satisfactorio	Desempeño Regular	Desempeño Satisfactorio	Desempeño Sobresaliente
	Generalmente resta importancia a las necesidades de las personas usuarias y/o peticionarias.	Requiere de tiempos adicionales para atender las necesidades de las personas usuarias y/o peticionarias.	Reacciona ante las necesidades de las personas usuarias y/o peticionarias y las resuelve en la medida que le son requeridas.	Se anticipa a resolver las necesidades de las demás personas superando las expectativas de sus requerimientos.
	Grados de dominio			
	Grado 1	Mantiene una actitud de disponibilidad hacia el equipo de trabajo y hacia la persona peticionaria, usuaria o destinataria para escuchar atentamente sus quejas e inquietudes.		
	Grado 2	Interpreta adecuadamente los requerimientos de la persona peticionaria, usuaria, destinataria o colaboradora y responde rápidamente ante problemas sencillos.		
	Grado 3	Muestra preocupación por realizar el seguimiento de las necesidades del equipo de trabajo y la persona peticionaria, usuaria o destinataria para cumplir con sus requerimientos.		
	Grado 4	Realiza más de lo que normalmente la persona peticionaria, usuaria, destinataria o colaboradora espera, siendo proactiva en la búsqueda de soluciones satisfactorias a sus problemas o inquietudes.		
Grado 5	Logra que la persona peticionaria, usuaria, destinataria o colaboradora sienta que es lo más importante para ella. Mantiene una excelente relación con ella y le transmite confianza y credibilidad.			
Relaciones interpersonales				
Habilidad para establecer y mantener relaciones productivas con las personas apropiadas en todos los niveles dentro institución.	Niveles de Desempeño			
	Desempeño No Satisfactorio	Desempeño Regular	Desempeño Satisfactorio	Desempeño Sobresaliente
	Muestra la interacción mínima para sobrellevar la relación con jefes, compañeros y personal de otras áreas.	Mantiene un grado aceptable de interacción para sobrellevar la relación con jefes, compañeros y personal de otras áreas.	Mantiene buena interacción con jefes, compañeros y personal de otras áreas.	Mantiene una excelente interacción con jefes, compañeros y personal de otras áreas.

● Introducción

● Proceso de la Gestión del Desempeño

● Componentes de la Evaluación del Desempeño

● Resultados de la Evaluación

● Mecanismo de Monitoreo

● Anexo 1

● Anexo 2

● Anexo 3

● Anexo 4

● Anexo 5

Introducción

Proceso de la Gestión del Desempeño

Componentes de la Evaluación del Desempeño

Resultados de la Evaluación

Mecanismo de Monitoreo

Anexo 1

Anexo 2

Anexo 3

Anexo 4

Anexo 5

Grados de dominio			
Grado 1	Muestra facilidad para establecer contacto con las personas independientemente de su nivel, área o institución a la que pertenezca.		
Grado 2	Demuestra empatía por los sentimientos y necesidades de los demás y actúa acorde a los sentimientos identificados.		
Grado 3	Reconoce y respeta los puntos de vista de los demás sin dejar de lado y defender los propios.		
Grado 4	Resuelve los desacuerdos y conflictos de forma abierta y honesta buscando soluciones y consensos.		
Grado 5	Interpone el interés común por arriba del personal.		
Relaciones Públicas			
Niveles de Desempeño			
Desempeño No Satisfactorio	Desempeño Regular	Desempeño Satisfactorio	Desempeño Sobresaliente
Se relaciona informalmente con las personas, esto incluye conversaciones generales sobre temas triviales.	Establece y mantiene relaciones cordiales con un amplio círculo de personas con el objetivo de lograr mejores resultados en el trabajo.	Muestra permanente motivación para incrementar sus relaciones y para formar un grupo de relaciones de intereses comunes.	Planifica y desarrolla redes de relaciones con organismos, instituciones, usuarios y/o actores, buscando afianzarlas para lograr acuerdos o vínculos interinstitucionales.
Grados de dominio			
Grado 1	Establece relaciones con organismos e instituciones mostrando apertura y empatía hacia las necesidades de las otras personas.		
Grado 2	Transmite una buena imagen de la institución a fin de interferir positivamente en los respectivos organismos e instituciones.		
Grado 3	Colabora en las tareas dirigidas al fortalecimiento de la vinculación con los distintos organismos e instituciones.		
Grado 4	Fortalece la red de relaciones con las personas apropiadas de los diversos organismos e instituciones y verifica el cumplimiento de los acuerdos y propuestas establecidos.		
Grado 5	Coordina la realización de acciones a favor de la promoción, difusión, defensa y protección de los derechos humanos con organismos e instituciones.		

Habilidad para crear y usar eficazmente toda una red de relaciones con las personas apropiadas en todos los niveles dentro y fuera de la institución.

Aptitudes

Aprendizaje				
Capacidad para autoevaluar las necesidades de conocimiento (teórico o práctico) adoptando las medidas necesarias para adquirirlo y ponerlo en práctica.	Niveles de Desempeño			
	Desempeño No Satisfactorio	Desempeño Regular	Desempeño Satisfactorio	Desempeño Sobresaliente
	Tiene escasa capacidad para aprender, se limita a los contenidos impartidos.	Aprende nuevos conocimientos y esquemas asimilando los conceptos impartidos.	Tiene muy buena capacidad para aprender, puede incorporar nuevos conocimientos y esquemas. Actividades estructuradas de aprendizaje, práctica y observación.	Tiene gran capacidad de aprender y de incorporar nuevos conocimientos y esquemas. Destaca por su disposición para el aprendizaje y porque siempre está por arriba del promedio.
	Grados de dominio			
	Grado 1	Adquiere con facilidad conocimientos y destrezas a partir de instrucciones, estudios o experiencias.		
Grado 2	Explica claramente nuevos conocimientos y destrezas en las tareas habituales.			
Grado 3	Aplica rápidamente nuevos conocimientos y destrezas en las tareas habituales.			
Grado 4	Se involucra en procesos de trabajo diferentes a los habituales mostrando su interés por aprender.			
Grado 5	Investiga, diseña e incorpora nuevos esquemas o modelos de trabajo con base en el dominio que tiene de los diferentes procesos de trabajo.			
Búsqueda de información				
Poner en marcha sistemas o prácticas que permiten recoger información de forma habitual.	Niveles de Desempeño			
	Desempeño No Satisfactorio	Desempeño Regular	Desempeño Satisfactorio	Desempeño Sobresaliente
	Su interés en el manejo de información es limitado.	La búsqueda de información la realiza mediante técnicas adecuadas	Hace uso de diversas fuentes para la búsqueda de información.	Tiene habilidad para coordinar la búsqueda de información a través de diferentes fuentes especializadas.
	Grados de dominio			
	Grado 1	Identifica y selecciona la información relevante.		
Grado 2	Utiliza la herramienta de búsqueda específica de cada tipo de recurso informativo.			

Introducción

Proceso de la Gestión del Desempeño

Componentes de la Evaluación del Desempeño

Resultados de la Evaluación

Mecanismo de Monitoreo

Anexo 1

Anexo 2

Anexo 3

Anexo 4

Anexo 5

Introducción

Proceso de la Gestión del Desempeño

Componentes de la Evaluación del Desempeño

Resultados de la Evaluación

Mecanismo de Monitoreo

Anexo 1

Anexo 2

Anexo 3

Anexo 4

Anexo 5

	Grado 3	Diseña estrategias de búsqueda.		
	Grado 4	Compara y optimiza la información de diversas fuentes.		
	Grado 5	Dirige la búsqueda y obtención de información por otras personas haciendo que se la remitan.		
Conocimientos técnicos				
Tener amplios y detallados conocimientos de las técnicas e instrumentos utilizados actualmente en su trabajo.	Niveles de Desempeño			
	Desempeño No Satisfactorio	Desempeño Regular	Desempeño Satisfactorio	Desempeño Sobresaliente
	No conoce lo suficiente los temas relacionados con su especialidad.	Conoce los temas relacionados con su especialidad sin alcanzar el nivel requerido.	Entiende y conoce adecuadamente los temas relacionados con su especialidad.	Demuestra amplio dominio y manejo en los temas relacionados con su especialidad
	Grados de dominio			
	Grado 1	Conoce detalladamente las técnicas más adecuadas en su trabajo.		
	Grado 2	Identifica los riesgos existentes en su trabajo.		
	Grado 3	Examina las posibles medidas de prevención de riesgos adecuadas para su trabajo.		
	Grado 4	Propone planes de acción alternos en caso de desviaciones o eventos inesperados derivados del dominio que tiene de sus procesos.		
	Grado 5	Argumenta de forma efectiva todo lo relacionado con su área de trabajo derivado de su dominio técnico y su experiencia.		
	Desarrollo del equipo			
Implica un esfuerzo constante por mejorar la formación y desarrollo de las personas colaboradoras a partir de un apropiado análisis de sus necesidades y de aquellas que requiere o demanda la institución.	Niveles de Desempeño			
	Desempeño No Satisfactorio	Desempeño Regular	Desempeño Satisfactorio	Desempeño Sobresaliente
	Obstaculiza el desarrollo y aprendizaje de su equipo. Se cierra al diálogo y no brinda orientación y retroalimentación.	Ocasionalmente obstaculiza el desarrollo y aprendizaje de su equipo. Brinda orientación y retroalimentación únicamente cuando se la solicitan.	No obstaculiza el desarrollo y el aprendizaje de su equipo. Brinda orientación y retroalimentación, pero no evalúa la evolución del rendimiento.	Fomenta el desarrollo y el aprendizaje. Brinda orientación y retroalimentación periódica y da información específica sobre evolución del rendimiento.
Grados de dominio				

	Grado 1	Emite comentarios positivos sobre el potencial y las capacidades de las personas. Cree que las personas pueden y quieren aprender para mejorar su rendimiento.
	Grado 2	Muestra disposición para explicar a las demás personas cómo se deben realizar los trabajos; da instrucciones detalladas y ofrece sugerencias que puedan ayudar.
	Grado 3	Explica cómo y por qué las cosas se hacen de una determinada manera. Se asegura de que se hayan comprendido bien sus explicaciones e instrucciones.
	Grado 4	Identifica fortalezas y áreas de oportunidad y brinda retroalimentación para que los personas con las que colabora sepan qué están haciendo bien y qué necesitan mejorar para adaptarse a lo esperado.
	Grado 5	Diseña, evalúa y define un plan de desarrollo especificando las necesidades de capacitación y formación para fomentar el aprendizaje y el desarrollo de su equipo.

Liderazgo

Capacidad para motivar y dirigir a las personas logrando que estas contribuyan de forma efectiva y adecuada a la consecución de los objetivos, facilitando que se ponga en juego las capacidades y el potencial.	Niveles de Desempeño			
	Desempeño No Satisfactorio	Desempeño Regular	Desempeño Satisfactorio	Desempeño Sobresaliente
	El grupo no la/lo percibe como líder.	Se percibe como líder solo ante algunas situaciones.	El grupo lo/la percibe como líder.	Tanto el grupo como las personas de otras áreas u otros organismos lo/la percibe como líder.
	Grados de dominio			
	Grado 1	Escucha a las demás personas y de esta forma logra integrar las ideas y acciones propias con las necesidades e intereses del equipo a fin de lograr las metas.		
	Grado 2	Comunica a su equipo de trabajo respecto a las metas institucionales, visión y estrategias del área encauzando y facilitando para que desarrollen sus actividades con el nivel de desempeño requerido.		
Grado 3	Valora los niveles de responsabilidad al asignar y delegar las actividades y tareas equilibrando la carga de trabajo.			

- Introducción
- Proceso de la Gestión del Desempeño
- Componentes de la Evaluación del Desempeño
- Resultados de la Evaluación
- Mecanismo de Monitoreo
- Anexo 1
- Anexo 2
- Anexo 3
- Anexo 4
- Anexo 5

- Introducción
- Proceso de la Gestión del Desempeño
- Componentes de la Evaluación del Desempeño
- Resultados de la Evaluación
- Mecanismo de Monitoreo
- Anexo 1
- Anexo 2
- Anexo 3
- Anexo 4
- Anexo 5

	Grado 4	Establece objetivos, realiza el seguimiento, analiza el trabajo y da retroalimentación sobre el avance integrando las opiniones de los diferentes integrantes.		
	Grado 5	Orienta la acción de su grupo en una dirección determinada influyendo positivamente, inspirando valores de acción y anticipando escenarios. Se responsabiliza de los resultados.		
Negociación				
Capacidad para argumentar de forma clara y coherente, conciliando posiciones diferentes para lograr acuerdos satisfactorios para todas las personas, con la finalidad de alcanzar los fines propuestos.	Niveles de Desempeño			
	Desempeño No Satisfactorio	Desempeño Regular	Desempeño Satisfactorio	Desempeño Sobresaliente
	Su habilidad de negociación se percibe limitada.	Ocasionalmente realiza acuerdos satisfactorios para la institución, pero no siempre para la otra parte por no considerar su punto de vista.	En la mayoría de sus procesos de negociación llega a acuerdos satisfactorios para todas/os.	Es una persona reconocida por su habilidad para llegar a acuerdos satisfactorios para todas/os.
	Grados de dominio			
	Grado 1	Define los puntos a resolver y las ventajas que las partes involucradas pueden obtener de la negociación.		
	Grado 2	Identifica la visión institucional y las necesidades de las partes involucradas para establecer acuerdos.		
	Grado 3	Argumenta con actitud profesional y propositiva durante el proceso de negociación para lograr el objetivo común.		
	Grado 4	Desarrolla estrategias para el adecuado manejo de conflictos o situaciones polémicas durante la negociación.		
	Grado 5	Logra acuerdos satisfactorios para las partes involucradas garantizando el compromiso de cumplimiento.		
	Pensamiento analítico			
Capacidad para extraer conclusiones y previsiones para el futuro, como resultado de obtener información de distintas fuentes y establecer relaciones causa - efecto.	Niveles de Desempeño			
	Desempeño No Satisfactorio	Desempeño Regular	Desempeño Satisfactorio	Desempeño Sobresaliente
	Muestra pobre capacidad para el análisis y para identificar problemas y coordinar los datos relevantes.	Puede analizar e identificar problemas coordinando algunos datos relevantes.	Tiene alta capacidad para analizar información e identificar problemas coordinando datos relevantes.	Realiza análisis lógicos, identifica problemas, reconoce información significativa, busca y coordina datos relevantes.

Grados de dominio				
<i>Grado 1</i>	Analiza un proceso o problema complejo.			
<i>Grado 2</i>	Desglosa sistemáticamente una tarea o situación en partes sencillas y reconoce posibles causas o consecuencias de un hecho.			
<i>Grado 3</i>	Realiza un diagnóstico completo de la situación, poniendo los problemas en contexto y detectando las causas profundas.			
<i>Grado 4</i>	Aplica diferentes técnicas para identificar posibles soluciones de un problema.			
<i>Grado 5</i>	Genera alternativas de solución y evaluación de las mismas anticipando obstáculos y planificando siguientes pasos.			
Solución de problemas				
Estudiar los problemas identificando sus aspectos más relevantes y sus causas para elegir las soluciones de mayor calidad en el plazo temporal fijado.	Niveles de Desempeño			
	Desempeño No Satisfactorio	Desempeño Regular	Desempeño Satisfactorio	Desempeño Sobresaliente
	El estudio que realiza de los problemas es muy limitado por lo que muestra dificultad para identificar causas y aspectos relevantes.	El estudio que realiza de los problemas es adecuado lo que le permite identificar las causas y algunos aspectos relevantes suficientes para tener una alternativa de solución.	Tiene alta capacidad para estudiar los problemas e identificar las causas y los aspectos relevantes, permitiéndole obtener un abanico de alternativas de solución.	Realiza análisis lógicos, identifica y reconoce de forma inmediata las causas y los aspectos relevantes, siendo eficaz y asertivo en la solución del problema.
	Grados de dominio			
	<i>Grado 1</i>	Identifica la información necesaria para resolver un problema.		
<i>Grado 2</i>	Investiga y documenta los antecedentes de la situación a resolver a fin de tener un contexto amplio.			
<i>Grado 3</i>	Realiza el seguimiento de las soluciones adoptadas para los problemas.			
<i>Grado 4</i>	Analiza sistemáticamente situaciones diferentes, evaluando alternativas, riesgos y consecuencias.			
<i>Grado 5</i>	Define alternativas de solución basándose en argumentos sólidamente sustentados.			
Toma de decisiones				
	Niveles de Desempeño			

- Introducción
- Proceso de la Gestión del Desempeño
- Componentes de la Evaluación del Desempeño
- Resultados de la Evaluación
- Mecanismo de Monitoreo
- Anexo 1
- Anexo 2
- Anexo 3
- Anexo 4
- Anexo 5

Introducción

Proceso de la Gestión del Desempeño

Componentes de la Evaluación del Desempeño

Resultados de la Evaluación

Mecanismo de Monitoreo

Anexo 1

Anexo 2

Anexo 3

Anexo 4

Anexo 5

<p>Es un proceso sistemático de análisis y razonamiento a través del cual se selecciona entre varias alternativas el curso de acción óptimo.</p>	Desempeño No Satisfactorio	Desempeño Regular	Desempeño Satisfactorio	Desempeño Sobresaliente
	Requiere que sus superiores le definan las alternativas de solución.	En situaciones de relevancia se hace llegar de la información necesaria que le permita tomar decisiones.	Recaba información a fin de construir un contexto para identificar las alternativas que le permitan la adecuada toma de decisiones.	Supera ampliamente las expectativas, recabando siempre información a fin de tener un contexto amplio sobre los hechos, la importancia y/o urgencia de las situaciones a resolver.
	Grados de dominio			
	Grado 1	Identifica las alternativas de solución que se presentan ante una situación de decisión.		
	Grado 2	Establece criterios de decisión tomando en cuenta los lineamientos de la institución.		
	Grado 3	Analiza los riesgos que pueden presentarse para llevar a cabo las decisiones y generar alternativas para mitigarlos.		
	Grado 4	Diseña y propone sistemas que permiten evaluar las consecuencias de las decisiones a tomar a corto, mediano y largo plazo.		
Grado 5	Asume la responsabilidad de los resultados de las decisiones tomadas.			
Trabajo bajo presión				
<p>Mantener la estabilidad emocional y el nivel de eficacia y eficiencia en situaciones de presión, oposición, desacuerdo y de dificultades o fracasos, liberando la tensión de una manera aceptable para los demás.</p>	Niveles de Desempeño			
	Desempeño No Satisfactorio	Desempeño Regular	Desempeño Satisfactorio	Desempeño Sobresaliente
	Su desempeño puede deteriorarse en situaciones de mucha presión. Ya sea por los tiempos o por situaciones de oposición, desacuerdo o diversidad.	Alcanza los objetivos, aunque se sienta presionada/o. Su desempeño es inferior en situaciones de mucha exigencia.	Alcanza los objetivos, aunque se sienta presionada/o. Su desempeño es adecuado en situaciones de mucha exigencia.	Alcanza los objetivos previstos en situaciones de presión de tiempo, inconvenientes, desacuerdos, oposición o diversidad. Su desempeño es elevado en situaciones de mucha exigencia.
Grados de dominio				
Grado 1	Conserva la calma en situaciones de urgencia o presión.			

	Grado 2	Encauza y facilita propositivamente soluciones para disminuir la tensión.
	Grado 3	Mantiene un enfoque lógico y controlado en situaciones problemáticas o conflictivas que exigen una acción rápida y precisa.
	Grado 4	Concilia y establece consensos ante los problemas o adversidades, a pesar de las tensiones.
	Grado 5	Maneja eficazmente las emociones mostrándose estable y manteniendo el nivel de eficacia y eficiencia en situaciones de presión.

Eficiencia

Iniciativa				
Habilidad propositiva para influir positivamente y participar activamente en eventos. Tomar las acciones más allá de lo que es necesariamente requerido, originando acciones en vez de responder a ellas.	Niveles de Desempeño			
	Desempeño No Satisfactorio	Desempeño Regular	Desempeño Satisfactorio	Desempeño Sobresaliente
	No toma acciones, espera instrucciones para actuar.	En ocasiones, dependiendo de la situación puede actuar por sí solo.	Toma acciones en situaciones adversas sin necesidad de que se lo indiquen.	Se adelanta ante cualquier evento adverso y actúa de forma rápida y efectiva.
	Grados de dominio			
	Grado 1	Aborda oportunidades o problemas del momento.		
	Grado 2	Reconoce las oportunidades que se presentan, ya sea para materializarlas o bien para enfrentarse inmediatamente con los problemas.		
Grado 3	Anticipa las situaciones que puedan surgir en momentos de crisis y ante estos actúa de forma rápida y decidida, sin esperar que se resuelva solo.			
Grado 4	Anticipa los acontecimientos que puedan ocurrir en el corto plazo creando oportunidades o minimizando los problemas potenciales mostrando agilidad en su respuesta ante este tipo de situaciones adversas.			
Grado 5	Anticipa las situaciones con una visión a largo plazo elaborando planes de contingencia. Promueve ideas innovadoras.			
Mejora continua				
Establecer metas y criterios individuales y de equipo, asesorando, formando y evaluando para conseguir mejorar continuamente la eficacia y la eficiencia.	Niveles de Desempeño			
	Desempeño No Satisfactorio	Desempeño Regular	Desempeño Satisfactorio	Desempeño Sobresaliente
Cumple con sus obligaciones laborales sin ningún sentido de eficacia.	Cumple satisfactoriamente con sus obligaciones laborales.	Es valorada/o por su preocupación por la eficacia en los procesos de trabajo.	Es referente por sus altos criterios de eficacia, eficiencia, y mejora continua.	

● Introducción

● Proceso de la Gestión del Desempeño

● Componentes de la Evaluación del Desempeño

● Resultados de la Evaluación

● Mecanismo de Monitoreo

● Anexo 1

● Anexo 2

● Anexo 3

● Anexo 4

● Anexo 5

Introducción

Proceso de la Gestión del Desempeño

Componentes de la Evaluación del Desempeño

Resultados de la Evaluación

Mecanismo de Monitoreo

Anexo 1

Anexo 2

Anexo 3

Anexo 4

Anexo 5

		Grados de dominio			
		Grado 1	Muestra preocupación por la realización de sus funciones de forma eficaz.		
		Grado 2	Expresa la importancia de la eficacia en los procesos de trabajo e identifica sistemas que permitan mejorar la gestión.		
		Grado 3	Refuerza su autoconfianza para involucrarse en nuevos retos o en la solución de problemas planteados.		
		Grado 4	Diseña métodos de trabajo que garanticen la máxima eficacia y eficiencia.		
		Grado 5	Evalúa todos los procesos y se asegura de que los resultados cumplan con los máximos niveles de eficacia y eficiencia promoviendo la mejora continua.		
Planeación y organización					
		Niveles de Desempeño			
		Desempeño No Satisfactorio	Desempeño Regular	Desempeño Satisfactorio	Desempeño Sobresaliente
		Requiere que sus superiores le definan las estrategias de trabajo, prioridades y mecanismos de control para asegurar el cumplimiento.	Ocasionalmente define estrategias y organiza el trabajo; los tiempos son administrados de manera reactiva.	En situaciones relevantes define estrategias, establece objetivos y plazos para la realización de las actividades, definiendo prioridades y mecanismos de control.	Sistemáticamente define una estrategia para abordar las tareas, determina eficazmente objetivos y plazos. Se anticipa a situaciones críticas y establece mecanismos de control.
Definir prioridades, establecer los planes de acción necesarios para alcanzar los objetivos fijados, distribuir los recursos, definir las metas intermedias y las contingencias que pueden presentarse estableciendo oportunas medidas de control y seguimiento.		Grados de dominio			
		Grado 1	Administra los trabajos y actividades dentro de los plazos previstos.		
		Grado 2	Define las metas a alcanzar, indicando prioridades y fechas límite, de modo que sean alcanzables.		
		Grado 3	Identifica los factores, internos y externos, que pueden afectar a la consecución de las metas y desarrollar los métodos apropiados para lograr su cumplimiento.		
		Grado 4	Coordina los recursos técnicos, humanos y económicos.		
		Grado 5	Prevé los recursos (técnicos, humanos y económicos) necesarios para alcanzar las metas en los plazos fijados.		
Trabajo en equipo					
Trabajar amable y cooperativamente con las personas de su área o de otras, teniendo como base la confianza, el conocimiento,		Niveles de Desempeño			
		Desempeño No Satisfactorio	Desempeño Regular	Desempeño Satisfactorio	Desempeño Sobresaliente
		Considera que el trabajo en equipo le representa	Ocasionalmente se integra al trabajo en equipo	Muestra disposición para integrar el trabajo	Manifiesta una cualidad sobresaliente para

la responsabilidad y el apoyo, facilitando el trabajo del equipo.	pocos beneficios, es participe del trabajo individual.	y su aportación es apenas notoria en el grupo.	en equipo, y favorece la consecución de las tareas.	integrar el trabajo en equipo, representa un elemento esencial para el funcionamiento del área que conduce.	
	Grados de dominio				
	Grado 1	Mantiene una actitud de colaboración coordinada.			
	Grado 2	Responde de manera solidaria y empática a las necesidades interpersonales.			
	Grado 3	Apoya a las y los compañeros para solucionar los problemas de trabajo.			
	Grado 4	Logra consenso sobre decisiones institucionales.			
	Grado 5	Construye espacios de diálogo entre las personas integrantes del equipo para la toma de decisiones colectivas.			

● Introducción

● Proceso de la Gestión del Desempeño

● Componentes de la Evaluación del Desempeño

● Resultados de la Evaluación

● Mecanismo de Monitoreo

● Anexo 1

● Anexo 2

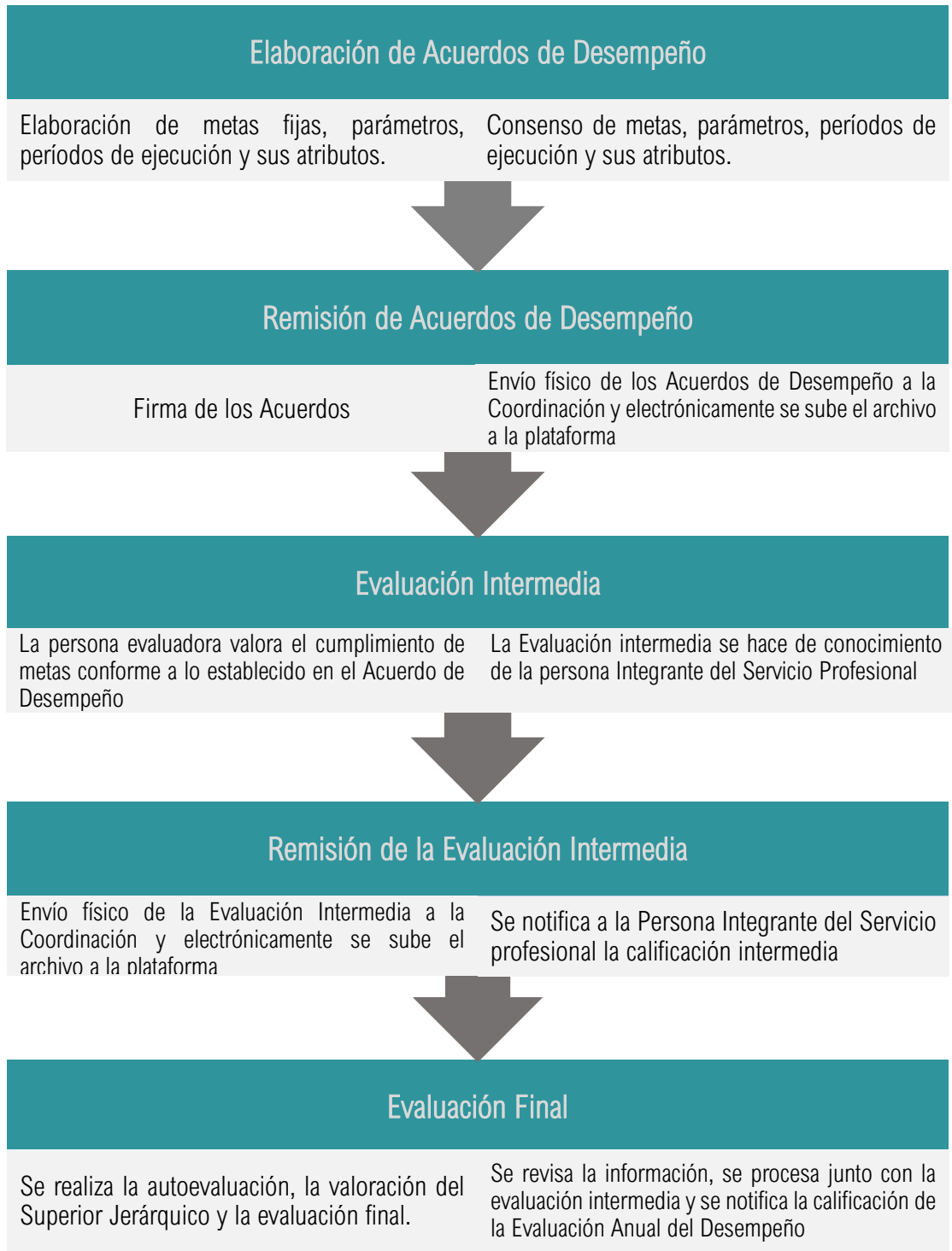
● Anexo 3

● Anexo 4

● Anexo 5

Anexo 4

Diagrama de la evaluación de desempeño



Anexo 5

Cédula de Evaluación del Desempeño

La Cédula de Evaluación del Desempeño se compone de formatos específicos para cada una de las etapas de la evaluación. De manera ilustrativa se integran a esta *Metodología*, considerando que el formato a integrar es una versión electrónica en formato Excel que está vinculado entre las diferentes hojas para obtener de manera sistematizada y con las fórmulas correspondientes las valoraciones numéricas.

Los formatos específicos son los siguientes, señalando también las etapas específicas en las que se deben entregar:

- A. **Acuerdo de Desempeño**, registra las metas que cada persona integrante del Servicio Profesional debe cumplir en el transcurso de un año o en el período específico señalado en dicho acuerdo.
- B. **Evaluación Intermedia**, registra la evaluación de la Persona Integrante del Servicio Profesional sobre el avance o cumplimiento de metas durante el primer semestre del año específico del acuerdo.
- C. **Cédula de Evaluación del Desempeño**, compuesta por tres formatos para el registro de cada factor que integra la Evaluación Anual de Desempeño:
 - **Factor Logro Individual**, registra la evaluación de la Persona Integrante del Servicio Profesional sobre el avance o cumplimiento de metas durante el segundo semestre del año específico del acuerdo;
 - **Factor de Habilidades y Competencias**, registra la evaluación de la Persona Integrante del Servicio Profesional sobre el cumplimiento del grado de dominio de las competencias y habilidades requerido para el puesto que la persona integrante desempeña, de acuerdo con lo establecido en el Catálogo General de Cargos y Puestos de la Comisión de Derechos Humanos de la Ciudad de México.
 - **Factor de Innovación y mejora continua**, registra la propuesta de actividades, acciones o procesos en caso de que la persona Integrante del Servicio desarrolle e implemente nuevos métodos o mejoras sustanciales de los procesos.

- Introducción
- Proceso de la Gestión del Desempeño
- Componentes de la Evaluación del Desempeño
- Resultados de la Evaluación
- Mecanismo de Monitoreo
- Anexo 1
- Anexo 2
- Anexo 3
- Anexo 4
- Anexo 5



Acuerdo de Desempeño
 Evaluación año

DATOS GENERALES					
Nombre de la persona evaluada		Puesto		Adscripción	
Nombre de la persona evaluadora:		Puesto			
Nombre de la persona Titular:		Puesto		Número total de metas	

LOGRO INDIVIDUAL

META						ATRIBUTOS		
Número de meta	1	Tipo	Fija		Consensuada	Calidad	Definir...	
			Individual		Colectiva			
Objetivo							Oportunidad	Definir...
Parámetros de medición							Optimización de recursos	Definir...
Periodo de ejecución							Valores institucionales	Definir...

LOGRO INDIVIDUAL

META						ATRIBUTOS		
Número de meta	2	Tipo	Fija		Consensuada	Calidad	Definir...	
			Individual		Colectiva			
Objetivo							Oportunidad	Definir...
Parámetros de medición							Optimización de recursos	Definir...

Periodo de ejecución	

Valores institucionales	Definir...
-------------------------	------------

LOGRO INDIVIDUAL

META					
Número de meta	3	Tipo	Fija		Consensuada
			Individual		Colectiva
Objetivo					
Parámetros de medición					
Periodo de ejecución					

ATRIBUTOS	
Calidad	Definir...
Oportunidad	Definir...
Optimización de recursos	Definir...
Valores institucionales	Definir...

Firma de conformidad Acuerdo de Desempeño

Fecha en que se elaboró Acuerdo de Desempeño	día	mes	año
--	-----	-----	-----

NOMBRE Y FIRMA DE LA PERSONA EVALUADA	NOMBRE Y FIRMA DE LA PERSONA EVALUADORA	NOMBRE Y FIRMA DE LA PERSONA TITULAR

CÉDULA DE EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO

Evaluación Intermedia

Evaluación 20__

DATOS GENERALES

Nombre de la persona Evaluada		Puesto		Adscripción	
Nombre de la persona Evaluadora		Puesto			
Nombre de la persona Titular		Puesto		Número de Metas	

LOGRO INDIVIDUAL

META				ATRIBUTOS	
Número de meta	1	Tipo	Fija	Consensuada	Definido en Acuerdo de Desempeño
			Individual	Colectiva	
Objetivo	Definido en Acuerdo de Desempeño				
Parámetros de medición	Definido en Acuerdo de Desempeño				
Periodo de ejecución	Definido en Acuerdo de Desempeño				
Calidad	Definido en Acuerdo de Desempeño				
Oportunidad	Definido en Acuerdo de Desempeño				
Optimización de recursos	Definido en Acuerdo de Desempeño				
Valores institucionales	Definido en Acuerdo de Desempeño				

EVALUACIÓN INTERMEDIA

INDICADOR DE EFICACIA				INDICADOR DE EFICIENCIA						
Grado de cumplimiento (escala 1 a 10)		Resultado obtenido (ponderado al 40%)		Atributos	Escala	Muy alto	Alto	Esperado	Bajo	No observable
					Calidad					
Periodo de evaluación intermedia				Oportunidad						
A partir de	día	mes	año	Optimización de recursos						
al	día	mes	año	Valores institucionales						
				Marque con una X en la escala que corresponda.						
				Promedio de la valoración de Eficiencia (ponderado al 60%)						

LOGRO INDIVIDUAL

META				ATRIBUTOS	
Número de meta	2	Tipo	Fija	Consensuada	Definido en Acuerdo de Desempeño
			Individual	Colectiva	
Objetivo	Definido en Acuerdo de Desempeño				
Parámetros de medición	Definido en Acuerdo de Desempeño				
Periodo de ejecución	Definido en Acuerdo de Desempeño				
Calidad	Definido en Acuerdo de Desempeño				
Oportunidad	Definido en Acuerdo de Desempeño				
Optimización de recursos	Definido en Acuerdo de Desempeño				
Valores institucionales	Definido en Acuerdo de Desempeño				

EVALUACIÓN INTERMEDIA

INDICADOR DE EFICACIA				INDICADOR DE EFICIENCIA						
Grado de cumplimiento (escala 1 a 10)		Resultado obtenido (ponderado al 40%)		Atributos	Escala	Muy alto	Alto	Esperado	Bajo	No observable
					Calidad					
Periodo de evaluación intermedia				Oportunidad						

A partir de	día	mes	año
al	día	mes	año

Optimización de recursos					
Valores institucionales					

Marque con una X en la escala que corresponda.

Promedio de la valoración de Eficiencia (ponderado al 60%)	
---	--

LOGRO INDIVIDUAL

META					
Número de meta	3	Tipo	Fija		Consensuada
			Individual		Colectiva
Objetivo	Definido en Acuerdo de Desempeño				
Parámetros de medición	Definido en Acuerdo de Desempeño				
Periodo de ejecución	Definido en Acuerdo de Desempeño				

ATRIBUTOS	
Calidad	Definido en Acuerdo de Desempeño
Oportunidad	Definido en Acuerdo de Desempeño
Optimización de recursos	Definido en Acuerdo de Desempeño
Valores institucionales	Definido en Acuerdo de Desempeño

EVALUACIÓN INTERMEDIA

INDICADOR DE EFICACIA		
Grado de cumplimiento (escala 1 a 10)		Resultado obtenido (ponderado al 40%)

Periodo de evaluación intermedia			
A partir de	día	mes	año
al	día	mes	año

INDICADOR DE EFICIENCIA						
Atributos	Esca	Muy alto	Alto	Esperado	Bajo	No observable
	Calidad					
Oportunidad						
Optimización de recursos						
Valores institucionales						

Marque con una X en la escala que corresponda.

Promedio de la valoración de Eficiencia (ponderado al 60%)	
---	--

NOMBRE Y FIRMA DE LA
PERSONA EVALUADA

NOMBRE Y FIRMA DE LA
PERSONA EVALUADORA

NOMBRE Y FIRMA DE LA
PERSONA TITULAR



CÉDULA DE EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO

DATOS GENERALES

Nombre de la persona Evaluada		Puesto		Adscripción	
Nombre de la persona Evaluadora		Puesto			
Nombre de la persona Titular		Puesto			
Periodo de Evaluación				Número de Metas	

METAS

META 1	Indicador de Eficacia				Indicador de Eficiencia						
	Tipo de meta	Fija		Consensuada	Escala	Muy alto	Alto	Esperado	Bajo	No observable	
		Individual		Colectiva							
	Objetivo					Calidad					
	Parámetros de medición					Oportunidad					
	Periodo de ejecución					Optimización de recursos					
	Grado de cumplimiento (escala 1 a 10)			Valoración de Eficacia (ponderado al 40%)		Valoración de Eficiencia (ponderado al 60%)					
					Calificación de la meta						

META 2	Indicador de Eficacia				Indicador de Eficiencia						
	Tipo de meta	Fija		Consensuada	Escala	Muy alto	Alto	Esperado	Bajo	No observable	
		Individual		Colectiva							
	Objetivo					Calidad					
	Parámetros de medición					Oportunidad					
	Periodo de ejecución					Optimización de recursos					
	Grado de cumplimiento (escala 1 a 10)			Valoración de Eficacia (ponderado al 40%)		Valoración de Eficiencia (ponderado al 60%)					
					Calificación de la meta						

META 3	Indicador de Eficacia				
	Tipo de meta	Fija		Consensuada	
		Individual		Colectiva	
	Objetivo				
	Parámetros de medición				
	Periodo de ejecución				
	Grado de cumplimiento (escala 1 a 10)		Valoración de Eficacia (ponderado al 40%)		

Indicador de Eficiencia					
Escala	Muy alto	Alto	Esperado	Bajo	No observable
Atributos					
Calidad					
Oportunidad					
Optimización de recursos					
Valores institucionales					

Valoración de Eficiencia (ponderado al 60%)	
--	--

Calificación de la meta	
-------------------------	--

META 4	Indicador de Eficacia				
	Tipo de meta	Fija		Consensuada	
		Individual		Colectiva	
	Objetivo				
	Parámetros de medición				
	Periodo de ejecución				
	Grado de cumplimiento (escala 1 a 10)		Valoración de Eficacia (ponderado al 40%)		

Indicador de Eficiencia					
Escala	Muy alto	Alto	Esperado	Bajo	No observable
Atributos					
Calidad					
Oportunidad					
Optimización de recursos					
Valores institucionales					

Valoración de Eficiencia (ponderado al 60%)	
--	--

Calificación de la meta	
-------------------------	--

META 5	Indicador de Eficacia				
	Tipo de meta	Fija		Consensuada	
		Individual		Colectiva	
	Objetivo				
	Parámetros de medición				
	Periodo de ejecución				
Grado de cumplimiento (escala 1 a 10)		Valoración de Eficacia (ponderado al 40%)			

Indicador de Eficiencia					
Escala	Muy alto	Alto	Esperado	Bajo	No observable
Atributos					
Calidad					
Oportunidad					
Optimización de recursos					
Valores institucionales					

Valoración de Eficiencia (ponderado al 60%)	
Calificación de la meta	

META 6	Indicador de Eficacia				
	Tipo de meta	Fija		Consensuada	
		Individual		Colectiva	
	Objetivo				
	Parámetros de medición				
	Periodo de ejecución				
Grado de cumplimiento (escala 1 a 10)		Valoración de Eficacia (ponderado al 40%)			

Indicador de Eficiencia					
Escala	Muy alto	Alto	Esperado	Bajo	No observable
Atributos					
Calidad					
Oportunidad					
Optimización de recursos					
Valores institucionales					

Valoración de Eficiencia (ponderado al 60%)	
Calificación de la meta	

Evaluación Intermedia		+	Evaluación final		=	Calificación anual del Logro Individual	
-----------------------	--	---	------------------	--	---	---	--

Habilidades y Competencias

Superior Jerárquico	
Autoevaluación	

Innovación y Mejora continua

Presentó	SI		NO		Aprobada	SI		NO		Puntaje adicional	
----------	----	--	----	--	----------	----	--	----	--	-------------------	--

Calificación Final de Evaluación del Desempeño											
---	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

NOMBRE Y FIRMA DE LA PERSONA EVALUADA

NOMBRE Y FIRMA DE LA PERSONA EVALUADORA

NOMBRE Y FIRMA DE LA PERSONA TITULAR



Comisión de Derechos Humanos de la Ciudad de México
Dirección General de Administración
Coordinación General para la Profesionalización en Derechos Humanos



CÉDULA DE EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO

VALORACIÓN DE HABILIDADES Y COMPETENCIAS
Superior Jerárquico / Autoevaluación

Nombre de la persona Evaluada		Puesto		Adscripción	
Nombre de la persona Evaluadora		Puesto			
				Número de Habilidades	

ACTITUDES

		Trabajar con personas que ocupan distintos niveles y realizan diferentes funciones, de forma eficaz y eficiente para alcanzar los objetivos fijados.	No satisfactorio	Regular	Satisfactorio	Sobresaliente
			0	1	2	3
			Escasa disposición para colaborar.	Comprende la necesidad de colaborar.	Alta disposición para colaborar.	Muestra una cualidad sobresaliente de colaboración.
Grado de dominio	Grado 1	Muestra apertura para apoyar en actividades de colaboración que no estén dentro de sus obligaciones.				
	Grado 2	Reconoce y expresa la importancia de que todas las personas colaboren unas con otras para la mejor consecución de los objetivos.				
	Grado 3	Fomenta la comunicación y el trabajo en equipo para favorecer la consecución de las tareas.				
	Grado 4	Resuelve de forma eficaz problemas, conflictos y/o desacuerdos que puedan surgir a fin de no obstaculizar el avance.				
	Grado 5	Compila ideas e información dentro y fuera de su área y verifica que se cumplan los objetivos fijados con los requerimientos exigidos.				

APTITUDES

		Capacidad para autoevaluar las necesidades de conocimiento (teórico o práctico) adoptando las medidas necesarias para adquirirlo y ponerlo en práctica.	No satisfactorio	Regular	Satisfactorio	Sobresaliente
			0	1	2	3
			Tiene escasa capacidad para aprender, se limita a los contenidos impartidos.	Aprende nuevos conocimientos y esquemas asimilando los conceptos impartidos.	Tiene muy buena capacidad para aprender, puede incorporar nuevos conocimientos y esquemas. Actividades estructuradas de aprendizaje, práctica y observación	Tiene gran capacidad de aprender y de incorporar nuevos conocimientos y esquemas. Destaca por su disposición para el aprendizaje y por que siempre esta por arriba del promedio.
Grado 1		Adquiere con facilidad conocimientos y destrezas a partir de instrucciones, estudios o experiencias.				

Grado de dominio	Grado 2	Explica claramente nuevos conocimientos y destrezas en las tareas habituales.				
	Grado 3	Aplica rápidamente nuevos conocimientos y destrezas en las tareas habituales.				
	Grado 4	Se involucra en procesos de trabajo diferentes a los habituales mostrando su interés por aprender.				
	Grado 5	Investiga, Diseña e Incorpora nuevos esquemas o modelos de trabajo con base en el dominio que tiene de los diferentes procesos de trabajo.				

EFICIENCIA

		Habilidad propositiva para influir positivamente y participar activamente en eventos. Tomar las acciones más allá de lo que es necesariamente requerido, originando acciones en vez de responder a ellas.	No satisfactorio	Regular	Satisfactorio	Sobresaliente
			0	1	2	3
INICIATIVA			No toma acciones, espera instrucciones para actuar.	En ocasiones, dependiendo de la situación puede actuar por sí solo.	Toma acciones en situaciones adversas sin necesidad de que se lo indiquen.	Se adelanta ante cualquier evento adverso y actúa de forma rápida y efectiva.
Grado de dominio	Grado 1	Aborda oportunidades o problemas del momento.				
	Grado 2	Reconoce las oportunidades que se presentan, ya sea para materializarlas o bien para enfrentarse inmediatamente con los problemas.				
	Grado 3	Anticipa las situaciones que puedan surgir en momentos de crisis y ante estos actúa de forma rápida y decidida, sin esperar que se resuelva solo.				
	Grado 4	Anticipa los acontecimientos que puedan ocurrir en el corto plazo creando oportunidades o minimizando los problemas potenciales mostrando agilidad en su respuesta ante este tipo de situaciones adversas.				
	Grado 5	Anticipa las situaciones con una visión a largo plazo elaborando planes de contingencia. Es promotor/a de ideas innovadoras.				

Ejemplo de competencia

RESULTADOS

		Realizar las tareas buscando la forma de mejorar actuaciones anteriores, alcanzado los mayores niveles de eficacia y eficiencia en las actividades.	No satisfactorio	Regular	Satisfactorio	Sobresaliente
			0	1	2	3
CALIDAD DEL TRABAJO			Sus actividades y/o trabajos implican reprocesos para su comprensión.	Sus actividades y/o trabajos generalmente presentan errores y requieren de información adicional o precisiones.	Sus actividades y/o trabajos ocasionalmente presentan errores o demandan de información adicional o precisiones.	Realiza trabajos sin errores que destacan por su contenido, comprensión y presentación, satisfaciendo los requerimientos.
Grado 1	Conoce la forma en que se lleva a cabo cada actividad.					

Grado de dominio	Grado 2	Demuestra continuamente la efectividad de su trabajo.				
	Grado 3	Experimenta nuevas formas de hacer las cosas a fin de mejorar los procesos.				
	Grado 4	Propone nuevos modelos o esquemas de trabajo con base en las ventajas e inconvenientes experimentados.				
	Grado 5	Valora y Califica la eficacia y la eficiencia de los modelos y/o esquemas de trabajo implementados a fin de alcanzar el máximo nivel de desempeño.				

SUPERIOR JERÁRQUICO / AUTOEVALUACIÓN

**NOMBRE Y FIRMA DE LA
PERSONA EVALUADA**

**NOMBRE Y FIRMA DE LA
PERSONA EVALUADORA**

**NOMBRE Y FIRMA DE LA
PERSONA TITULAR**



CÉDULA DE EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO

Innovación y Mejora Continua

Identificación y valoración de aquellos aspectos que podrían cambiar, mejorar o adecuarse en la práctica cotidiana a fin de cumplir de manera más eficaz y eficiente con los objetivos institucionales, o bien, contribuyan a elevar los estándares de calidad de los servicios que brinda la institución, el enfoque de mejora continua, tiene un sentido de avance progresivo que implica que aun cuando se alcance el 100% de las metas, el trabajo deberá estar orientado permanentemente a la mejora y la búsqueda del perfeccionamiento de los procedimientos

Requisitos:

- La persona evaluadora o Titular deberá describir en este formato la mejora implementada por parte de la persona integrante del Servicio Profesional, los beneficios verificables para el desarrollo institucional, o bien, para el cumplimiento de las metas establecidas en el Acuerdo de Desempeño de la persona evaluada.
- El procedimiento innovador o mejora deberá considerar criterios mínimos de calidad, oportunidad y optimización de recursos e integrar valores institucionales.
- Anexar las evidencias correspondientes para su validación.

Descripción de la Innovación y Mejora Continua:

Evaluación de las actividades, acciones o procesos implementados según el impacto generado

0%	1%	2%	3%	4%	5%
----	----	----	----	----	----

NOMBRE Y FIRMA DE LA
PERSONA EVALUADA

NOMBRE Y FIRMA DE LA
PERSONA EVALUADORA

NOMBRE Y FIRMA DE LA
PERSONA TITULAR