

# RESOLUCIÓN DE PRESIDENCIA EJECUTIVA

Lima, 13 DIC 2017

N° 279 -2017-SERVIR-PE

**Visto:** el Informe N° 009-2017-SERVIR/GDCRSC/LRS de la Gerencia de Desarrollo de Capacidades y Rendimiento del Servicio Civil;

## CONSIDERANDO:

Que, la Ley N° 30057 Ley del Servicio Civil, tiene por finalidad que las entidades públicas del Estado alcancen mayores niveles de eficacia y eficiencia y presten efectivamente servicios de calidad a través de un mejor servicio civil, así como promover el desarrollo de las personas que lo integran;

Que, el Sistema Administrativo de Gestión de Recursos Humanos comprende, entre otros, el Subsistema de Gestión del Rendimiento, el cual conforme lo señala el artículo 25 del Reglamento General de la Ley del Servicio Civil, aprobado por Decreto Supremo N° 040-2014-PCM y modificatorias, se define como el subsistema que identifica, reconoce y promueve el aporte de los servidores civiles a los objetivos y metas institucionales y evidencia las necesidades requeridas por aquellos para mejorar el desempeño en sus puestos y, como consecuencia de ello, de la entidad;

Que, el artículo 37 del Reglamento General de la Ley del Servicio Civil establece que el Subsistema de Gestión del Rendimiento constituye un ciclo continuo y contempla las siguientes cinco (5) etapas: a) Planificación, b) Establecimiento de Metas y Compromisos, c) Seguimiento, d) Evaluación y e) Retroalimentación;

Que, con relación a la etapa de Evaluación, el artículo 45 del Reglamento General de la Ley del Servicio Civil establece que al final de cada periodo de evaluación, se debe efectuar una retroalimentación formal que consiste en el intercambio de opiniones y expectativas entre el evaluador y el servidor evaluado sobre los resultados del desempeño; y, como resultado de ello, se formula un plan de mejora para el servidor, el cual identifica recomendaciones de capacitación y otros aspectos que coadyuven a la mejora del desempeño del servidor;

Que, en el Informe N° 009-2017-SERVIR/GDCRSC/LRS, la Gerencia de Desarrollo de Capacidades y Rendimiento del Servicio Civil resalta la necesidad de reforzar la ejecución de las actividades de la Etapa de Retroalimentación, identificada por el Manual de Gestión del Rendimiento, aprobado por Resolución de Presidencia Ejecutiva N° 031-2016-SERVIR/PE, como la más importante del Ciclo de Gestión del Rendimiento, por la oportunidad que tienen evaluador y evaluado de intercambiar expectativas y opiniones en base a los resultados del desempeño a partir de lo cual proponen conjuntamente acciones de mejora;

Que, siendo ello así, la "Guía de Evaluadores para desarrollar la etapa de retroalimentación y elaborar el plan de mejora de los servidores evaluados" propuesta por la Gerencia de Desarrollo de Capacidades y Rendimiento del Servicio Civil, constituye un documento autoinstructivo, que establece pautas y recomendaciones para desarrollar de manera efectiva la etapa de retroalimentación del ciclo de Gestión del Rendimiento, lo que permitirá identificar aspectos positivos y oportunidades de mejora de los servidores civiles evaluados que contribuyan a la formulación del Plan de Mejora;

Que, en la sesión de fecha 20 de julio de 2017, el Consejo Directivo aprobó delegar en el Presidente Ejecutivo, entre otros, la aprobación de Manuales y Guías Metodológicas que regulen los procesos del Sistema Administrativo de Gestión de Recursos Humanos, decisión que fue formalizada mediante Resolución de Presidencia Ejecutiva N° 140-2017-SERVIR-PE;

Con las visaciones de la Gerencia General, la Gerencia de Desarrollo de Capacidades y Rendimiento del Servicio Civil; y, la Oficina de Asesoría Jurídica;

De conformidad con el Decreto Legislativo N° 1023, la Ley N° 30057, Ley del Servicio Civil; el Reglamento General de la Ley del Servicio Civil, aprobado por Decreto Supremo N° 040-2014-PCM y modificatorias; y en uso de las facultades establecidas en el literal n) del artículo 10 del Reglamento de Organización y Funciones de la Autoridad Nacional del Servicio Civil, aprobado mediante Decreto Supremo N° 062-2008-PCM y modificatorias;

**SE RESUELVE:**

**Artículo Primero.-** Aprobar, por delegación, la “Guía de Evaluadores para desarrollar la Etapa de Retroalimentación y elaborar el Plan de Mejora de los servidores evaluados”, que en anexo forma parte de la presente Resolución.

**Artículo Segundo.-** Disponer la publicación de la presente Resolución en el diario oficial “El Peruano” y de la “Guía de Evaluadores para desarrollar la Etapa de Retroalimentación y elaborar el Plan de Mejora de los servidores evaluados” en el Portal Institucional de SERVIR ([www.servir.gob.pe](http://www.servir.gob.pe)).

Regístrese, comuníquese y publíquese.

  
JUAN CARLOS CORTES CARCELÉN  
Presidente Ejecutivo  
AUTORIDAD NACIONAL DEL  
SERVICIO CIVIL



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

Autoridad Nacional  
del Servicio Civil

Gerencia de Desarrollo de  
Capacidades y Rendimiento  
del Servicio Civil

---

**GUÍA DE EVALUADORES PARA DESARROLLAR LA ETAPA DE  
RETROALIMENTACIÓN Y ELABORAR EL PLAN DE MEJORA DE  
LOS SERVIDORES EVALUADOS**

**Subsistema de Gestión del Rendimiento**

---





PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

Autoridad Nacional  
del Servicio Civil

Gerencia de Desarrollo de  
Capacidades y Rendimiento  
del Servicio Civil

## 1. MARCO GENERAL

### 1.1 OBJETIVO DE LA GUÍA

La presente guía es un documento autoinstructivo que establece pautas y recomendaciones para desarrollar de manera efectiva la etapa de Retroalimentación del ciclo de Gestión del Rendimiento, lo que permitirá identificar aspectos positivos y oportunidades de mejora de los servidores civiles evaluados que contribuyan a la formulación del Plan de Mejora.

### 1.2 ALCANCE DE LA GUÍA

La presente guía está dirigida a las entidades públicas, en los tres niveles de gobierno, sujetas al Sistema Administrativo de Gestión de Recursos Humanos señaladas en el artículo 3º del Decreto Legislativo N° 1023, que crea la Autoridad Nacional del Servicio Civil, rectora del sistema.

### 1.3 DIRIGIDO A

La guía está dirigida a los servidores civiles de las entidades públicas que cumplen el rol de Evaluador, en el marco del subsistema de Gestión del Rendimiento.

## 2. MARCO CONCEPTUAL

### 2.1 ¿QUÉ ES LA GESTIÓN DEL RENDIMIENTO?

La Gestión del Rendimiento es un subsistema que comprende un proceso continuo y sistémico de gestión de recursos humanos que identifica, reconoce y promueve el aporte de los servidores civiles a los objetivos y metas institucionales, evidenciando las necesidades de capacitación requeridas por los servidores para mejorar su desempeño de acuerdo al puesto que ocupan.

### 2.2 EL CICLO DE GESTIÓN DEL RENDIMIENTO

La Gestión del Rendimiento se desarrolla en un ciclo de periodicidad anual, integral, continuo y sistémico que se inicia a partir de la aprobación del Plan Operativo Institucional. El ciclo de Gestión del Rendimiento está integrado por cinco etapas (ver Anexo N° 1).

### 2.3 ROLES Y RESPONSABILIDADES

Los roles y responsabilidades comprenden la identificación de los actores, la definición de sus roles y su participación en cada etapa del ciclo de la Gestión del Rendimiento.

Para efectos de la presente guía, en la tabla N° 1, se presentan los roles y responsabilidades de los actores que intervienen en la etapa de Retroalimentación del ciclo, que son el Evaluado y el Evaluador.





PERÚ

Presidencia del Consejo de Ministros

Autoridad Nacional del Servicio Civil

Gerencia de Desarrollo de Capacidades y Rendimiento del Servicio Civil

Tabla N° 1: Roles y responsabilidades en la etapa de Retroalimentación

Actor	¿Quiénes lo conforman?	Principales responsabilidades
Evaluado	Directivos públicos (confianza o no), servidores de carrera, servidores de actividades complementarias, demás empedados de confianza (por designación del Funcionario)	En la etapa de Retroalimentación participa asistiendo puntualmente a la sesión a la que se le citó. Con actitud positiva escucha, intercambia información y hace propuestas de mejora, llegando a un consenso para la elaboración del Plan de Mejora.
Evaluador	Funcionario Público, directivos, jefes o responsables del área y en general quien tenga asignado funcionalmente servidores bajo supervisión.	Cita oportunamente al Evaluado, organiza toda la información y documentación necesaria para desarrollar la sesión de retroalimentación. Tiene actitud positiva, dialoga utilizando como fuente las evidencias del desempeño del Evaluado y, mediante el consenso, elabora el Plan de Mejora.

Fuente: elaboración propia, GDCRSC

## 2.4 FACTORES DE EVALUACIÓN

Son los aspectos observables y verificables del desempeño, mediante los cuales el Evaluador sustenta el rendimiento del Evaluado a su cargo. En esta etapa del ciclo, Evaluador y Evaluado, intercambian información evidenciada y relacionada al logro de metas y a los compromisos establecidos, para identificar aspectos a fortalecer.



**Metas:** Son los factores de evaluación con los que se evalúa el cumplimiento de logros asignados, pueden ser individuales si se derivan de las funciones del puesto y grupales si se derivan del POI. Para el caso del segmento Directivo, las metas individuales se derivan del POI y no tiene metas grupales.

**Compromisos:** Factores de evaluación referidos al aspecto conductual del servidor civil y están relacionados a la misión y a las funciones del puesto, así como al cumplimiento de las metas establecidas.

## 2.5 ¿QUÉ ES RETROALIMENTACIÓN?

Es la etapa del ciclo de Gestión del Rendimiento que constituye un proceso a través del cual, Evaluador y Evaluado intercambian información, expectativas y opiniones, teniendo en cuenta los resultados del desempeño de este último, evidenciados a lo largo del ciclo de Gestión del Rendimiento, con la finalidad de elaborar el Plan de Mejora para el servidor Evaluado.



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

Autoridad Nacional  
del Servicio Civil

Gerencia de Desarrollo de  
Capacidades y Rendimiento  
del Servicio Civil

### Recuerda que:

Según el Reglamento General de la Ley del Servicio Civil y la Directiva, la reunión de Retroalimentación se desarrollará en un plazo máximo de 10 días después de la notificación de la calificación, del Evaluador al servidor Evaluado. Asimismo el manual indica que “el evaluador convocará la reunión de retroalimentación después de notificar la calificación al servidor evaluado o bien puede aprovechar la notificación para realizar la reunión de retroalimentación”.

## 2.6 INSUMOS PARA LA RETROALIMENTACIÓN

Para la etapa de Retroalimentación, el Evaluador debe contar con la información recogida durante las etapas anteriores del ciclo de Gestión del Rendimiento, la cual está registrada en:

- Formatos utilizados en la etapa de Seguimiento (formato de Registro de Evidencias y el formato de Reunión de Seguimiento).
- Formato de Fijación de Metas.

## 2.7 CONSIDERACIONES PARA BRINDAR LA RETROALIMENTACIÓN

Para ejecutar adecuadamente la etapa de Retroalimentación se deben tener en cuenta los siguientes conceptos.

### a. Tipos de retroalimentación:

1. **Retroalimentación como montaña rusa:** consiste en mencionar de forma alternada un punto positivo y un punto negativo. Sin embargo, al presentar la información de forma intercalada, se puede generar confusión al momento de identificar los aspectos a cambiar y aquellos que se desean mantener y reforzar.
2. **Retroalimentación centrada en el punto positivo:** consiste en mencionar solo un aspecto positivo, seguido de múltiples puntos negativos, lo cual podría generar que la atención colocada en el punto positivo sea mínima, pudiendo desmotivar al servidor que recibe la retroalimentación.
3. **Retroalimentación centrada en el punto negativo:** a diferencia del anterior tipo, este estilo de retroalimentación se centra en mencionar varios puntos positivos y uno solo negativo, lo que dificulta la identificación de las oportunidades de mejora.
4. **Retroalimentación equilibrada:** desarrolla los puntos positivos y negativos, prestándole, de forma equitativa, tiempo y atención a ambos aspectos.

### b. Aspectos que el Evaluador debe tener en cuenta para dirigir la sesión de retroalimentación:

el Evaluador debe reflexionar sobre aspectos que ayudarán a su mejor desenvolvimiento y facilitarán la aceptación del Evaluado. Estos aspectos son:

- El Evaluador debe actuar con imparcialidad y equidad, basándose en hechos concretos que evidencien el desempeño del Evaluado.





PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

Autoridad Nacional  
del Servicio Civil

Gerencia de Desarrollo de  
Capacidades y Rendimiento  
del Servicio Civil

- El Evaluador debe evitar que sus opiniones o juicios estén influenciados por sus propios estados de ánimo, sentimientos o circunstancias emocionales.
  - El Evaluador debe evitar incurrir en sesgos cognitivos que puedan influenciar en su desenvolvimiento durante la sesión de Retroalimentación. Los sesgos cognitivos y su definición son detallados en el párrafo siguiente.
- c. **Sesgo cognitivo:** es una desviación en el procesamiento de lo percibido que lleva a un juicio inexacto y por lo tanto debe ser evitado por el Evaluador a fin de dar objetividad al proceso de Retroalimentación. Los sesgos cognitivos son los siguientes:
- **Efecto de Halo:** cuando el Evaluador categoriza a unos colaboradores como “hábil para todo”, y a otros como “ineptos en todo”, sin recordar que cada persona tiene aspectos tanto negativos como positivos.
  - **Tendencia Central:** cuando el Evaluador, al no conocer suficientemente a sus colaboradores (por ejemplo, no ejecutó adecuadamente la etapa de seguimiento o no estuvo durante todas las etapas previas del ciclo), da opiniones intermedias por temor a comprometerse.
  - **Debilidad o severidad:** cuando el Evaluador se comporta durante la retroalimentación con severidad, por influencia de criterios personales no relacionados con el desempeño evidenciado por el colaborador durante el ciclo.
  - **Proximidad:** cuando el Evaluador considera sólo los hechos más recientes y que mejor recuerda, dejando de lado los más lejanos en el tiempo.
  - **Efecto de contagio:** cuando el Evaluador no retroalimenta al Evaluado en función de su desempeño del ciclo actual, sino de acuerdo a hechos pasados que marcaron su percepción.



## 2.8 LA COMUNICACIÓN NO VERBAL PARA LA RETROALIMENTACIÓN

La comunicación no verbal es una forma de expresión que actúa como apoyo y complemento de la comunicación verbal y a diferencia de esta, representa el aspecto de la comunicación más difícil de controlar, debido a que no siempre se es consciente de lo que se está comunicando de forma no verbal.

**Téngase en cuenta que:**

Un gran porcentaje del mensaje percibido por la otra persona depende de la comunicación no verbal (el tono en el que se dice la información, las expresiones gestuales, la postura corporal, etc.).

En ese sentido, dado que la sesión de Retroalimentación es un espacio de diálogo entre dos personas, es necesario considerar todos aquellos elementos que puedan influir en su buen desarrollo. Para ello, es importante saber que cuando los signos no verbales van acorde con las palabras que se expresan, se puede aumentar la confianza, la claridad del mensaje y la buena relación con el interlocutor. Por lo que, se sugiere los siguientes elementos a considerar de la comunicación no verbal:



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

Autoridad Nacional  
del Servicio Civil

Gerencia de Desarrollo de  
Capacidades y Rendimiento  
del Servicio Civil

- **Expresiones faciales:** constituyen el indicador emocional que refleja los estados de ánimo y reacciones de acuerdo a lo que se expresa y la información que se recibe.
- **Gestos:** acompañan el discurso y pueden resultar de utilidad para enfatizar determinados aspectos del mensaje verbal, complementarlo o expresar independientemente un mensaje o parte de este.
- **Posturas:** indican el grado de apertura e interés. Una postura retraída y en exceso relajada puede interpretarse como falta de interés hacia lo que la otra persona tiene que expresar, mientras que una postura recta y orientada hacia el otro puede denotar interés y apertura hacia lo que la otra persona tiene que decir.
- **Paralenguaje:** Incluye el volumen, tono y velocidad de la voz. Junto con las expresiones faciales, puede actuar como indicador del estado emocional.

### 3. EL PLAN DE MEJORA

El Plan de Mejora es un producto de la etapa de Retroalimentación y contendrá las acciones de mejora que se deberán ejecutar en el próximo ciclo para reforzar el desempeño del servidor Evaluado.

Para la elaboración del Plan, se sugiere tener en cuenta los siguientes elementos:

- El Evaluador deberá elaborar una propuesta de acciones para el plan de mejora de su Evaluado, pudiendo utilizar la información de las secciones de comentarios del Formato de Reunión de Retroalimentación.
- El Evaluador puede considerar, adicionalmente, la información recogida en el Registro de Evidencias y el Formato de Reunión de Seguimiento para proponer acciones del Plan de Mejora.
- El Evaluador debe identificar y describir concretamente las acciones de mejora propuestas y marcar con un aspa ("X") su tipología (capacitación<sup>1</sup> o iniciativa<sup>2</sup>). El mes de inicio se refiera al mes del próximo ciclo en que se propone ejecutar la acción y la fecha de revisión al momento del próximo ciclo en que el Evaluador verificará el cumplimiento de la acción de mejora propuesta. En la columna "comentarios" se sugiere registrar lo que hará el Evaluador para que la acción propuesta se lleve a cabo en el mes de inicio indicado.
- Es importante que el Evaluador concluya positivamente la elaboración del plan, demostrando confianza y respaldo a las acciones acordadas.



<sup>1</sup> Talleres, seminarios, cursos, diplomaturas u otros que no conducen a la obtención de grado académico o título profesional.

<sup>2</sup> Se refiere a la incorporación de una nueva herramienta, instrumento, insumo o material que ayude a superar las limitaciones para el cumplimiento de las metas del servidor Evaluado.



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

Autoridad Nacional  
del Servicio Civil

Gerencia de Desarrollo de  
Capacidades y Rendimiento  
del Servicio Civil

#### 4. RECOMENDACIONES PARA LA SESIÓN DE RETROALIMENTACIÓN:

Para la organización y ejecución de la sesión de Retroalimentación, se sugieren los siguientes momentos:

##### 4.1 PREPARACIÓN

Previamente a la sesión de retroalimentación, el Evaluador debe considerar la información de los formatos de Registro de Evidencias, Reunión de Seguimiento y Fijación de Metas, a fin de tener elementos necesarios para la ejecución de la sesión.

Antes de empezar, es importante evitar que se produzcan posibles interrupciones, así como asegurar un ambiente de confianza y comodidad que facilite el diálogo.

**Tener en cuenta:**

- El **discurso**<sup>3</sup> debe estar **formulado en función de quién sea el receptor**, considerando sus características personales.
- Identificar tanto los **aspectos positivos y negativos** a tratar en la sesión de Retroalimentación, de tal manera que el Evaluado se dé cuenta que el Evaluador conoce toda la información del ciclo.



##### 4.2 EJECUCIÓN DE LA SESIÓN DE RETROALIMENTACIÓN

Al momento de iniciar la sesión es recomendable que el Evaluador capte la atención y asegure la buena disposición del Evaluado. En ese sentido, se sugiere empezar la conversación con un tema breve y ajeno a lo laboral tal como el deporte, clima, cine, entre otros. Asimismo, se debe manifestar el objetivo de la reunión e incluso el tiempo de duración.

A continuación, se conversa sobre la información previamente revisada (de las etapas de Seguimiento y Evaluación). Es importante ser específico, evitando los sesgos u opiniones personales y utilizando ejemplos de la información que se comparte, en el marco de un ambiente asertivo y horizontal.

**Recuerda que:**

Es aquí donde debes aplicar las sugerencias dadas en los numerales **"2.7 Consideraciones para la Retroalimentación"** y **"2.8 La Comunicación no verbal para la Retroalimentación"**.

Durante la conversación, es importante comentar algunas conductas que se hayan podido evidenciar en la etapa de Seguimiento y que han impactado en el cumplimiento de las metas establecidas. La revisión de conductas tiene como objetivo que el Evaluado entienda de forma clara los aspectos positivos y negativos de su desenvolvimiento para identificar las actitudes que se mantendrían, mejorarían y/o eliminarían. Tener presente

<sup>3</sup> Serie de las palabras y frases empleadas para manifestar lo que se piensa o se siente (Fuente: Diccionario de la Real Academia Española. Recuperado de: <http://dle.rae.es/?id=DtpVc7a>)



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

Autoridad Nacional  
del Servicio Civil

Gerencia de Desarrollo de  
Capacidades y Rendimiento  
del Servicio Civil

que la descripción de conductas se debe hacer citando ejemplos y situaciones que realmente ocurrieron.

Luego, el Evaluador registra la información de la sesión en el Acta de Retroalimentación, teniendo en cuenta que las secciones de “comentarios” tanto del Evaluador como del Evaluado deben contener texto conciso que indique las conclusiones de ambos en relación al ciclo de Gestión del Rendimiento que se está concluyendo y las expectativas para el próximo. A continuación, se registra información de las metas, logros alcanzados y recomendaciones o comentarios que se consideren importantes en relación a cada meta.

#### 4.3 CIERRE Y ACUERDOS PARA EL PLAN DE MEJORA

La sesión de Retroalimentación llega a su fin con un acuerdo mutuo respecto de las acciones a tomar que se plasmarán en el Plan de Mejora.

**Recuerda que:**

- El Plan de Mejora debe indicar acciones y su tipología claras; fechas y otra información relevante que ayude a su posterior seguimiento.
- La ejecución del Plan de Mejora se debe controlar periódicamente.



Para culminar la sesión de forma positiva, se debe asegurar al Evaluado que la información compartida es confidencial. Es recomendable identificar cómo se siente el Evaluado al culminar la reunión, además de solicitar su punto de vista respecto a la sesión y si considera fue de utilidad. Finalmente, agradecer la disposición del Evaluado para el desarrollo de la reunión.

#### 5. INFORMACIÓN COMPLEMENTARIA

Autoridad Nacional del Servicio Civil (2014). *Normas para la Gestión del Sistema Administrativo de Gestión de Recursos Humanos en las Entidades Públicas*, Resolución de Presidencia Ejecutiva N° 238-2014-SERVIR-PE, Directiva N° 002-2014-SERVIR/GDSRH, publicado el 12 de noviembre del 2014

Autoridad Nacional del Servicio Civil (2015). *Directiva que Desarrolla el Subsistema de Gestión del Rendimiento*, Resolución de Presidencia Ejecutiva N° 277-2015-SERVIR-PE, publicado el 12 de octubre del 2015

Autoridad Nacional del Servicio Civil (2016). *Manual de Gestión de Rendimiento*. Resolución de Presidencia Ejecutiva N° 031-2016-SERVIR-PE, publicado el 12 de febrero del 2016.

Autoridad Nacional del Servicio Civil (2016). *Guía de Evaluación de Competencias para Directivos Públicos*. Resolución de Presidencia Ejecutiva N° 186-2016-SERVIR-PE, publicado el 19 de octubre del 2016.

Autoridad Nacional del Servicio Civil (2016). *Guía Metodológica para el Evaluador Entidades con más de 20 Servidores Civiles Gestión del Rendimiento*. Resolución de Presidencia Ejecutiva N° 031-2016-SERVIR-PE, publicado el 12 de febrero del 2016.



PERÚ

Presidencia del Consejo de Ministros

Autoridad Nacional del Servicio Civil

Gerencia de Desarrollo de Capacidades y Rendimiento del Servicio Civil

Autoridad Nacional del Servicio Civil (2016). *Diccionario de Competencias Transversales del Servicio Civil*, Resolución de Presidencia Ejecutiva N° 093-2016-SERVIR-PE, publicado el 24 de junio del 2016.

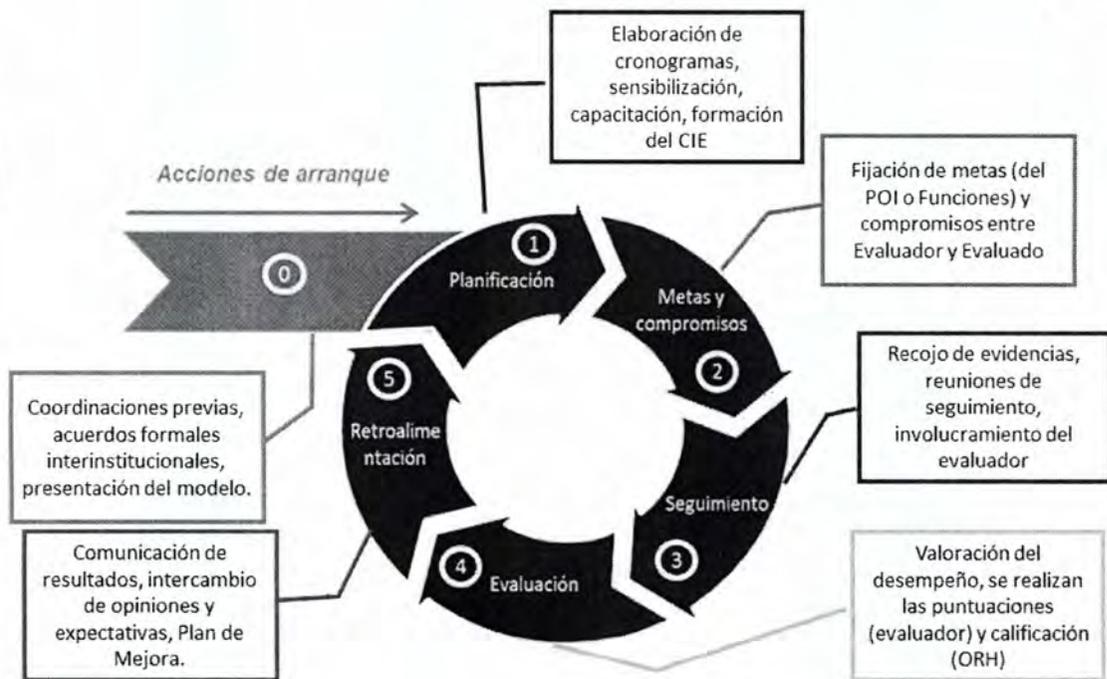
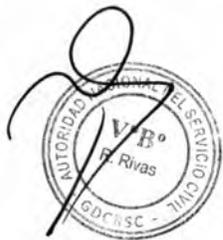
Winsborough, Dave (2017). Para crear un buen equipo, busque capacidades pero también psicologías. Harvard Business Review. Recuperado en <https://www.hbr.es/colaboraci-n/450/para-crear-un-buen-equipo-busque-capacidades-pero-tambi-n-psicolog>

Goleman, Daniel (2005). *Liderazgo que obtiene resultados*. EEUU Harvard Business School Publishing Corporation. Recuperado en <http://ecob.scienceontheweb.net/liderazgo1.pdf>

Autoridad Nacional del Servicio Civil (2016). Directiva "Normas para la Gestión del Proceso de Capacitación en las entidades públicas". Resolución de Presidencia Ejecutiva N° 141-2016-SERVIR-PE, publicado el 8 de agosto del 2016.

## ANEXOS

### 5.1 CICLO DE GESTIÓN DEL RENDIMIENTO



Fuente: elaboración propia, GDCRSC



PERÚ

Presidencia del Consejo de Ministros

Autoridad Nacional del Servicio Civil

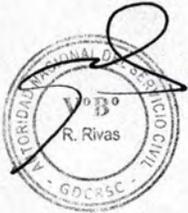
Gerencia de Desarrollo de Capacidades y Rendimiento del Servicio Civil

5.2 ACTA DE RETROALIMENTACIÓN

ACTA DE RETROALIMENTACION

Página 1 / 2

PERIODO DE GESTIÓN DEL RENDIMIENTO	COMIENZO	FIN	REUNIÓN DE RETROALIMENTACIÓN	FECHA
	04/01/201	31/12/201		20/02/201
DESCRIPCIÓN	DATOS DEL SERVIDOR EVALUADO		DATOS DEL SERVIDOR EVALUADOR	
Nombre Completo				
Documento de Identidad				
Ejemplar (Directivo, Mandatario, Medio, Personal, Auxiliar o Personal Operador y/o de asistencia)	Mandatario Medio		Directivo	
Código del MPT / Puesto tipo				
Puesto Especifico	Coordinador		Jefe de Oficina	
Organismo o Unidad Orgánica	Oficina de Planeamiento y Presupuesto		Oficina de Planeamiento y Presupuesto	
COMENTARIOS DEL EVALUADOR				
Articular la labor desarrollada por el equipo de procesos con los otros equipos de trabajo de la DPP				
COMENTARIOS DEL SERVIDOR EVALUADO				
RETROALIMENTACIÓN EN METAS				
META	LOGRO ALCANZADO		COMENTARIO O RECOMENDACIÓN	
8 proyectos de mejora de procesos implementados	11		Continuar con el seguimiento a la implementación de mejoras en los procesos abordados (fase de control).	
95% de requerimientos en materia de modernización de la gestión institucional atendidos en los plazos establecidos de acuerdo al Plan de Trabajo de la Oficina de Planeamiento y Presupuesto	82%		Mejorar los elementos de seguimiento y control a las actividades programadas, brindando las alertas oportunas para la modificación de los cursos de acción. Establecer cronogramas de actividades con holguras para eventuales reprogramaciones que no son controladas por la DPP	



Fuente: adaptación del Manual de Gestión del Rendimiento



PERÚ

Presidencia del Consejo de Ministros

Autoridad Nacional del Servicio Civil

Gerencia de Desarrollo de Capacidades y Rendimiento del Servicio Civil

### 5.3 PLAN DE MEJORA

#### PLAN DE MEJORA

Página 1 / 2

PERIODO DE GESTIÓN DEL RENDIMIENTO	COMIENZO	FIN	REUNIÓN DE RETROALIMENTACIÓN		FECHA
	09/05/2017	31/12/2017			02/03/2018
DESCRIPCIÓN	DATOS DEL SERVIDOR EVALUADO		DATOS DEL SERVIDOR EVALUADOR		
Nombre Completo					
Documento de Identidad					
Especialista (Directivo, mando medio, personal auxiliar o personal operador y/o de asistencia)	Personal Ejecutor		Mando Medio		
Código del MPT / Puesto tipo					
Puesto Específico	Analista		Jefe de		
Órgano o Unidad Orgánica					
ACCIONES DE MEJORA					
ACCIÓN	TIPOLOGÍA DE LA ACCIÓN		Mes de Inicio	Fecha de Revisión	Comentarios
	CAPACITACIÓN	INICIATIVA			
Desarrollo de un modelo de Webinar especializado en gestión pública destinado a contribuir al posicionamiento de en America Latina.	X		03/2017	15/05/2017	Con esta propuesta tenemos un instrumento para avanzar con el objetivo de internacionalizar la Escuela.
Diplomado de Protocolo en la Escuela Diplomática	X		04/2017	31/12/2017	Es indispensable para las funciones de protocolo que desarrolla la ENAP, más aún cuando las actividades del año de la ENAP priorizan la imagen institucional.
Curso de Gobierno Abierto e Innovación	X		04/2017	31/12/2017	Los procesos de organización de ACAs en la ENAP deben alinearse con procesos de Gobierno Abierto, priorizando la gestión de TICs, y se caracterizan por un alto componente de innovación. La profesionalización en ambos temas, se considera una prioridad para el equipo de eventos.

Fuente: Manual de Gestión del Rendimiento

