

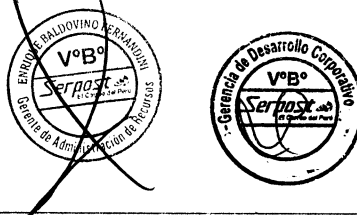



Procedimiento de Evaluación de Desempeño

Versión	Fecha	Puntos Modificados
01	28 DIC. 2018	• Versión inicial.

Responsables	Visto y Sello
Elaborado: Departamento de Capacitación y Bienestar del Personal	
Revisado: Subgerencia de Recursos Humanos	
Homologado: Gerencia de Administración de Recursos / Gerencia de Desarrollo Corporativo	
Aprobado: Gerencia General	

Este documento es propiedad de SERPOST S.A Queda prohibida su reproducción sin su autorización escrita.
Si este documento está impreso es una copia no controlada, es responsabilidad del usuario asegurarse que corresponde a la versión vigente publicada en la red interna y/o página web institucional.

INDICE

I Objetivo.....2

II Alcance.....2

III Base Legal.....2

IV Documentos Asociados.....2

V Definiciones.....2

5.1 Evaluación de Desempeño.....2

VI Responsabilidades.....2

VII Consideraciones Generales.....3

VIII Desarrollo.....3

IX Registros Asociados.....4

X Disposiciones Finales.....4

XI Autorización.....4

XII Anexos.....4



I. OBJETIVO

Establecer el nivel de competencia actual de los trabajadores de SERPOST S.A., a fin de elevar y desarrollar progresivamente sus potencialidades y generar mayor valor agregado.

II. ALCANCE

El presente procedimiento alcanza a todo el personal de la Empresa a nivel nacional, con antigüedad mayor a 3 meses.

III. BASE LEGAL

- Estatuto Social de SERPOST S.A
- Decreto Legislativo N° 685 Creación de SERPOST S.A.
- T.U.O. Ley de Productividad y Competitividad Laboral, Título III Aprobado por D.S. N° 003-97-TR.
- Decreto Supremo N° 001-96 -TR del 24.01.96, Reglamento del TUO del Decreto Legislativo N° 728.
- Directiva Corporativa de Gestión Empresarial de FONAFE
- Ley N° 27050. Ley General de la persona con discapacidad
- Reglamento Interno de Trabajo.
- Normativa interna

IV. DOCUMENTOS ASOCIADOS

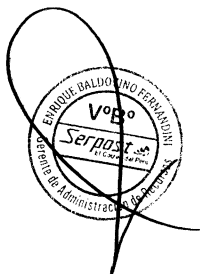
Documentación para las capacitaciones.

V. DEFINICIONES

5.1 Evaluación de Desempeño: Herramienta que permite a la Empresa gestionar y elevar el desempeño de sus colaboradores.

VI. RESPONSABILIDADES

- 6.1** Es responsabilidad del Dpto. de Capacitación y Bienestar del Personal - Subgerencia de Recursos Humanos supervisar el cumplimiento y difusión del presente procedimiento a todas las dependencias de la Empresa.
- 6.2** Es responsabilidad de todas las Gerencias y de los jefes evaluadores a su cargo el cumplimiento de este procedimiento.
- 6.3** Es responsabilidad de todas las Gerencias gestionar el cumplimiento de la aplicación de la evaluación de desempeño, según corresponda a todo el personal en las fechas establecidas.



VII. CONSIDERACIONES GENERALES

- 7.1 El procedimiento será difundido por el Dpto. de Capacitación y Bienestar del personal - Subgerencia de Recursos Humanos a través de un taller dirigido a todos los que ocupan un puesto evaluador en la Empresa y que emplearán los formatos de Evaluación de Desempeño, los cuales serán distribuidas oportunamente a las diferentes dependencias de la Empresa.
- 7.2 Este procedimiento debe generar una motivación en el colaborador por el reconocimiento que recibirá a partir de la evaluación que se efectuará en forma justa y objetiva por parte del evaluador para superar las dificultades o mejorar su desempeño.
- 7.3 Todos los colaboradores de la Empresa que tengan más de 3 meses de antigüedad, pasarán por la Evaluación de Desempeño, según lo programado en las fechas establecidas.
- 7.4 Las evaluaciones comprenden a todo el personal de la Empresa, el personal que ocupa cargos de dirección o de confianza será evaluado por los Gerentes de área y éstos a su vez por el Gerente General y este último será evaluado por el Directorio en función de los resultados obtenidos y aportes formulados.

VIII. DESARROLLO

8.1 Realizar la Evaluación de Desempeño:

ACT	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE
01	Diseño del Proceso de Gestión del Desempeño: Validación de la metodología y diseño de las herramientas y formatos de evaluación.	Dpto. Capacitación y Bienestar del Personal / Subgerencia RR.HH.
02	Planificación de la Evaluación de Desempeño: - Campaña de Comunicación - Capacitación a Gerentes y Subgerentes - Revisión de las competencias organizacionales con jefaturas. - Validar competencias requeridas con Gerentes, Subgerentes y jefaturas. - Establecer objetivos del desempeño y firmar Acta de Reunión de Planificación.	Dpto. Capacitación y Bienestar del Personal / Subgerencia de Recursos Humanos
03	Realizar la Evaluación de Desempeño: - Comunicar inicio de evaluaciones. - Realizar autoevaluación de objetivos y competencias. - Evaluar el cumplimiento de objetivos y competencias. - Calibración de resultados.	Evaluador / Dpto. Capacitación y Bienestar del Personal
04	Entregar y analizar las evaluaciones - Elaborar un informe que contiene los resultados. - Elaborar Plan de Acción. - Capacitar en retroalimentación a los evaluadores. - La retroalimentación debe ser en base a los resultados y comentarios finales.	Dpto. Capacitación y Bienestar / Subgerencia de Recursos Humanos



IX. REGISTROS ASOCIADOS

Formato de Evaluación de Desempeño.

X. DISPOSICIONES COMPLEMENTARIAS

10.1 Tratándose de supuestos no previstos en la presente norma, serán de aplicación las normas pertinentes a la Legislación Laboral y normas conexas.

10.2 El presente documento deja sin efecto las Normas y Procedimientos para la Evaluación del Desempeño Laboral SP-NP-005.03 aprobada con fecha 11 de diciembre del 2014.

XI. APROBACIÓN

El presente procedimiento queda aprobado por la Gerencia General y entra en vigencia a partir de la fecha de su suscripción.

XII. ANEXOS

- Formato Anexo 01: Porcentaje de Evaluación de Desempeño
- Formato Anexo 02: Formato de Evaluación de Desempeño





Porcentajes Evaluación de Desempeño

Código:
SA-P-005.00

Formato Anexo 01

Versión: 00

PUESTOS OCUPACIONALES	COMPETENCIAS CENTRALES	COMPETENCIAS DE LIDERAZGO	COMPETENCIAS FUNCIONALES
	PESOS		
GERENTES, SUB-GERENTES, JEFES DE DPTO.	35%	40%	25%
PROFESIONALES, ASISTENTES, ESPECIALISTAS	30%	30%	40%
TÉCNICOS Y AUXILIARES	20%	30%	50%





Porcentajes Evaluación de Desempeño - Jefes

Formato Anexo 02

Código:
SA-P-005.00
Versión: 00

NOMBRE DEL EVALUADO:		CUMPLE LA MAYORÍA DE VECES		CUMPLE PARCIALMENTE		CUMPLE LA MAYORÍA DE VECES		CUMPLE		SUPERA	
ÁREA:		2		3		4		5			
CARGO:											
FECHA:											
EVALUADOR:											

Marcar con una X

COMPETENCIAS	0-25%	26-50%	51-75%	76-100%	101-110%
COMPETENCIAS CENTRALES					
VOCACIÓN DE SERVICIO Atiende con rapidez las necesidades de los clientes internos o externos, y grupos de interés ofreciendo respuestas adecuadas a su necesidades					
INNOVACIÓN Se siente capaz de trabajar en situaciones distintas y con grupos o personas diversas					
COMPROMISO Se esfuerza por generar la adhesión y el compromiso de su equipo de trabajo, escuchando y respetando las ideas de los trabajadores a su cargo y haciendo que se sientan parte del logro.					
INTEGRIDAD Informa con transparencia, brindando siempre información clara, completa, veraz y oportuna.					
ORIENTACIÓN A RESULTADOS Prioriza el tiempo y las acciones, y redirecciona los esfuerzos cuando las circunstancias cambian, para asegurar los resultados más críticos.					
COMPETENCIAS DE LIDERAZGO					
LIDERAZGO Delega responsabilidades en función al nivel de conocimientos y habilidades de los miembros del equipo.					
COMPETENCIAS FUNCIONALES					
EFICIENCIA Establece puntos de control en sus actividades y las de su equipo a fin de evitar problemas y re-procesos.					

Stamp: Gerente General - Gerardo Pineda

Stamp: Gerente de Recursos Humanos - Gerardo Pineda

Stamp: Gerente de Operaciones - Gerardo Pineda

Stamp: Gerente de Administración - Gerardo Pineda

Stamp: Gerente de Desarrollo - Gerardo Pineda

Stamp: Gerente de Logística - Gerardo Pineda

Stamp: Gerente de Marketing - Gerardo Pineda

Stamp: Gerente de Finanzas - Gerardo Pineda

Stamp: Gerente de Tecnología - Gerardo Pineda

Stamp: Gerente de Seguridad - Gerardo Pineda

Stamp: Gerente de Calidad - Gerardo Pineda

Stamp: Gerente de Medio Ambiente - Gerardo Pineda

Stamp: Gerente de Social Responsabilidad - Gerardo Pineda

Stamp: Gerente de Innovación - Gerardo Pineda

Stamp: Gerente de Sostenibilidad - Gerardo Pineda

Stamp: Gerente de Negocios - Gerardo Pineda

Stamp: Gerente de Clientes - Gerardo Pineda

Stamp: Gerente de Proveedores - Gerardo Pineda

Stamp: Gerente de Socios - Gerardo Pineda

Stamp: Gerente de Gobierno - Gerardo Pineda

Stamp: Gerente de Reputación - Gerardo Pineda

Stamp: Gerente de Marca - Gerardo Pineda

Stamp: Gerente de Experiencia - Gerardo Pineda

Stamp: Gerente de Estructura - Gerardo Pineda

Stamp: Gerente de Cultura - Gerardo Pineda

Stamp: Gerente de Talento - Gerardo Pineda

Stamp: Gerente de Liderazgo - Gerardo Pineda

Stamp: Gerente de Ejecución - Gerardo Pineda

Stamp: Gerente de Resultados - Gerardo Pineda

Stamp: Gerente de Impacto - Gerardo Pineda

Stamp: Gerente de Legado - Gerardo Pineda



Porcentajes Evaluación de Desempeño - Funcionarios

Formato Anexo 02

Código:
SA-P-005.00
Versión: 00

NOMBRE DEL EVALUADO:					
ÁREA:					
CARGO:					
FECHA:					
EVALUADOR:	2	3	4	5	
	No cumple	Cumple parcialmente	Cumple la mayoría de veces	Cumple	Supera

Marcar con una X

COMPETENCIAS

-	2	3	4	5	+
COMPETENCIAS CENTRALES	2	3	4	5	
VOCACIÓN DE SERVICIO Brinda siempre la mejor alternativa de solución para dejar satisfecho al cliente interno y externo, optimizando el uso de los recursos.	0-25%	26-50%	51-75%	76-100%	101-110%
INNOVACIÓN Comunica los beneficios del cambio en el equipo con el fin de fomentar una reacción positiva y propone soluciones que faciliten su implementación.					
COMPROMISO Se esfuerza por generar la adhesión y el compromiso de su equipo de trabajo, escuchando y respetando las ideas de los trabajadores a su cargo y haciendo que se sientan parte del logro.					
INTEGRIDAD Respeta, acata y pone en práctica los valores de la organización, aún por sobre los intereses propios y los de su área.					
ORIENTACIÓN A RESULTADOS Establece estrategias y ejecuta acciones orientadas a cumplir y exceder los objetivos fijados, que además generen valor y mayores beneficios para la empresa.					
COMPETENCIAS DE LIDERAZGO					
LIDERAZGO Mantiene reuniones planificadas con los miembros de su equipo sobre sus necesidades de desempeño y desarrollo, proporcionando retroalimentación y expresando confianza en la posibilidad de mejora.					
COMPETENCIAS FUNCIONALES					
EFICIENCIA Establece indicadores de medición para evaluar la efectividad de su trabajo y el de su equipo.					

