

PODER JUDICIAL DEL ESTADO DE TLAXCALA

Manual para la Evaluación del Desempeño del Personal y de las y los Trabajadores con Situación de Vulnerabilidad (TCSV) del Poder Judicial del Estado de Tlaxcala



CONTENIDO

INTRODUCCIÓN	03
PRINCIPIOS BÁSICOS QUE SUSTENTAN LA EVALUACION DEL DESEMPEÑO DEL PERSONAL	04
OBJETIVOS DEL SISTEMA DE EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO DEL PERSONAL	05
FINALIDADES DE LA EVALUACIÓN DEL PERSONAL	06
FUNCIONAMIENTO DEL SISTEMA DE EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO DEL PERSONAL	07
EL PROCESO DE EVALUACIÓN DEL PERSONAL	12
DESCRIPCIÓN DE LOS FACTORES A EVALUAR	14
ACCIONES ADMINISTRATIVAS RELACIONADAS A LA EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO DEL PERSONAL	21
ACTIVIDADES Y PLAZOS IMPORTANTES	22
DISPOSICIONES GENERALES	23

INTRODUCCIÓN

Toda vez que la actual dinámica social demanda mejores servicios a las y los justiciables, con espacios físicos e infraestructura de calidad, así como personal que brinden una mayor atención de forma adecuada, el Poder Judicial del Estado de Tlaxcala con el objetivo de mejorar la eficiencia, eficacia y calidad de los servicios que se otorgan a su interior, ha tomado la determinación de generar los mecanismos para la evaluación del desempeño de su personal, así como de sus trabajadores con Situación de Vulnerabilidad (TCSV), a fin de contribuir con esta acción a cumplir cabalmente con la Misión y Visión 2018 fijada por la presente gestión administrativa y jurisdiccional.

Sin lugar a dudas la evaluación del desempeño del personal, permitirá conocer aspectos sustantivos de las y los servidores públicos del Poder Judicial, respecto a la realización de sus actividades diarias y el desarrollo de sus funciones, sin embargo resulta importante reconocer que esta evaluación será desarrollada por el superior jerárquico de cada área jurisdiccional y administrativa, acción que podría traducirse en resultados parcialmente objetivos, por lo cual será necesario la intervención de la Comisión de Vigilancia y Visitaduría del Consejo de la Judicatura del Estado, así como de la Contraloría del Poder Judicial a efecto de que una vez que se detecten parámetros bajos de evaluación se generen los mecanismos de revisión o auditoría a fin de comprobar los resultados obtenidos de la evaluación del desempeño de personal.

De similar importancia, es reconocer que la evaluación del desempeño del personal, será una herramienta complementaria a la evaluación que se desarrolla respecto a las actividades y metas de cada servidor público y que de manera permanente presenta a través del Reporte Mensual de Actividades Personales a la Contraloría del Poder Judicial.

PRINCIPIOS BÁSICOS QUE SUSTENTAN LA EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO DEL PERSONAL Y DE LAS Y LOS TCSV.

1. Por ser el capital humano el más importante de los recursos que disponen las organizaciones para el cumplimiento de sus objetivos, debe darse una mayor participación en la apreciación de su desempeño en el trabajo.
2. La retroalimentación efectiva del desempeño es una herramienta motivacional y a la vez, una fuente eficaz para el desarrollo del individuo y de la organización.
3. El sistema de evaluación del desempeño del personal debe ser flexible y adaptable a los diferentes niveles organizacionales y circunstancias que caracterizan la situación del individuo y, al mismo tiempo, lo suficientemente simple para ser comprendido y aplicado por todas y todos.
4. El sistema de evaluación del desempeño del personal se fundamenta en el convencimiento de que todo servidor público tiene interés y necesidad de conocer la forma en que el jefe inmediato evalúa su desempeño y su contribución a las funciones organizacionales, generando así reconocimientos o en su caso acciones de mejora a las funciones que realiza.

OBJETIVOS DEL SISTEMA DE EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO DEL PERSONAL

Objetivo General

- Fomentar la eficacia y la eficiencia de los servidores públicos y de las y los TCSV jurisdiccionales y administrativos, impulsando la calidad del servicio y la atención brindada en el Poder Judicial del Estado, en beneficio de las y los justiciables.

Objetivos Específicos

- Identificar los potenciales de desarrollo de los servidores públicos y de las y los TCSV jurisdiccionales y administrativos, estimulando sus deseos de superación y guiando sus esfuerzos hacia la plena realización de sus posibilidades de mejoramiento.
- Evaluar la forma en que los servidores públicos y las y los TCSV jurisdiccionales y administrativos desempeñan las tareas asignadas, en procura de mayor productividad y calidad del servicio público.
- Contribuir al mejoramiento de las relaciones humanas, facilitando la comunicación y productividad entre el personal del Poder Judicial del Estado, para el logro de las metas institucionales.
- Analizar y corregir deficiencias en el trabajo, mediante la revisión de los problemas colectivos e individuales que se detecten a través del proceso de evaluación.

FINALIDADES DE LA EVALUACIÓN DEL PERSONAL

- Hacer el reconocimiento formal de las destrezas, habilidades y conocimientos demostrados por el servidor público y por las y los TCSV jurisdiccionales y administrativos.
- Propiciar la satisfacción de expectativas y aumentar el grado de motivación de los servidores públicos y de las y los TCSV jurisdiccionales y administrativos en el trabajo.
- Determinar necesidades de capacitación y desarrollo del personal.
- Sustentar las posibles reestructuras organizacionales de los servidores públicos y de las y los TCSV jurisdiccionales y administrativos para la mejor aplicación de sus conocimientos, destrezas, habilidades y potencialidades.
- Identificar los elementos que manifiesten baja productividad, y determinar los aspectos que no le permiten desarrollar sus actitudes y así implementar acciones tendientes a obtener un mejor desempeño de cada uno de ellos.

FUNCIONAMIENTO DEL SISTEMA DE EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO DEL PERSONAL

1. EL CICLO DE EVALUACIÓN

- La evaluación se realizará cada seis meses.

2. DISTRIBUCIÓN DE LOS SERVIDORES PÚBLICOS POR GRUPOS LABORALES

- El personal se distribuirá de la manera siguiente:

Jurisdiccional	
Nivel	Denominación
05	101 Asistente de Atención al Público
	120 Oficial de Partes
07	124 Asistente de Notificaciones
	123 Diligenciaria(o)
08	472 Asistente de Causas
	145 Proyectista Auxiliar de Juzgado
09	476 Asistente de Tecnología de la Información TICS
	146 Proyectista de Juzgado
10	473 Asistente de Audiencias
	120 Secretario de Acuerdos de Juzgado
11	477 Auxiliar de Centro Regional de Justicia Alternativa
	474 Asistente de Sala
14	475 Administrador (a) de Juzgado
	390 Secretaria (o) de Acuerdos de Sala
	420 Secretaria (o) Proyectista de Sala
15	225 Juez (a) de Primera Instancia
	413 Director(a) del Centro Estatal de Justicia Alternativa

16	408 Secretario(a) General de Acuerdos
18	226 Magistrado (a)
19	219 Magistrada Presidenta

Administrativo	
Nivel	Denominación
01	56 Intendente
02	03 Auxiliar de almacén
	06 Auxiliar de archivo
	02 Auxiliar de mantenimiento
	05 Auxiliar de registro
	40 Chofer de Servicios
	60 Mecanógrafa (o)
	73 Recepcionista
03	93 Velador
	23 Almacenista
	25 Archivista
	11 Auxiliar Técnico
	102 Electricista
04	87 Taquimecanógrafa(o)
04	121 Auxiliar de Juzgado
05	12A Auxiliar Administrativo
	88 Técnico Especializado
06	122 Secretario (a) Auxiliar de Juzgado
06	24 Analista
07	59 Jefe de Sección
	61 Responsable de Consultorio
08	182 Súper intendente

09	58 Jefe de Oficina
10	469 Contador (a) 186 Secretaria(o) Técnica(o)
11	212 Jefe de Departamento 185 Secretaria (o) Auxiliar
12	300 Subdirectora (o)
13	412 Secretaria (o) Privada (o)
14	421 Director (a) de Contabilidad 422 Director (a) Instituto de Especialización 411 Director (a) Jurídico 478 Responsable de Centro Regional de Justicia Alternativa 414 Secretaria (o) del C. Presidente
16	173 Contralor (a) 277 Secretario(a) Ejecutivo (a) 468 Tesorero (a)
18	226 Consejera (o)

Base	
Nivel	Denominación
01	56 Intendente
02	02 Auxiliar de Mantenimiento 03 Auxiliar de Almacén 05 Auxiliar de Registro 06 Auxiliar de Archivo 40 Chofer de Servicios 60 Mecanógrafa 73 Recepcionista 93 Velador

03	11 Auxiliar Técnico 23 Almacenista 25 Archivista 87 Taquimecanógrafa 101 Electricista
04	121 Auxiliar de Juzgado
05	12 Auxiliar Administrativo
06	24 Analista
07	59 Jefe de Sección
08	182 Súper Intendente

3. FACTORES DEL DESEMPEÑO SEGÚN GRUPOS LABORALES

Los factores del desempeño indicados en los instrumentos de medición estarán relacionados con las funciones medulares de los servidores públicos y de las y los TCSV de los diferentes grupos laborales.

Se cuenta con un instrumento: Cédula de Evaluación del Desempeño de Personal y de las y los TCSV.

4. LA EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO DEL PERSONAL

La evaluación del desempeño de los servidores públicos y de las y los TCSV jurisdiccionales y administrativos se anexará a su expediente personal que se encuentra bajo la custodia y responsabilidad de la Subdirección de Recursos Humanos y Materiales de la Secretaría Ejecutiva del Consejo de la Judicatura del Estado de Tlaxcala.

La Cédula de Evaluación del Desempeño de Personal y de las y los TCSV será un instrumento fundamental durante el proceso de evaluación y deberá ser tratado con la debida discreción.

Solamente tendrá acceso a este, el servidor público jurisdiccional o administrativo evaluado y los jefes involucrados en el proceso de evaluación.

5. NIVEL DEL DESEMPEÑO DEL PERSONAL

Con el fin de que el evaluador y el servidor puedan interpretar adecuadamente los resultados e identificar las fortalezas y debilidades del desempeño demostrado durante el periodo evaluado, en el cuadro siguiente, se indican y definen los diferentes niveles del desempeño equiparados con las correspondientes categorías cualitativas.

6. NIVEL CATEGORIA DEFINICION

1	Deficiente	Desempeño muy por debajo del esperado *
2	Regular	Desempeño ligeramente por debajo del esperado
3	Bueno	Desempeño conforme con el mínimo esperado
4	Muy Bueno	Desempeño conforme a lo esperado
5	Sobresaliente	Desempeño que supera extraordinariamente a lo esperado

* El desempeño esperado será determinado por el jefe inmediato con fundamento en el potencial laboral del servidor público y de las y los TCSV jurisdiccionales o administrativos, los recursos disponibles y la complejidad o dificultad de las tareas.

EL PROCESO DE EVALUACIÓN

La evaluación se realizará cada seis meses, mediante Cédula de Evaluación del Desempeño de Personal y de las y los TCSV que contiene factores determinantes para apreciar el desempeño de cada servidor público jurisdiccional y administrativo.

Se evaluarán a todos los servidores públicos sin excepción, aun los de reciente ingreso, debiéndose considerar la antigüedad de los mismos. Esto permitirá conocer el potencial que el servidor público ofrece al ejecutar su labor en cuanto a un parámetro de tiempo y volumen de trabajo realizado.

La evaluación del desempeño se hará de la siguiente manera:

Las evaluaciones se centrarán exclusivamente en los factores determinados para cada grupo en la cédula correspondiente y de acuerdo al instructivo de llenado.

Se evitará que la evaluación se condicione sólo por uno de los factores, ya sea en términos positivos o negativos para la evaluación de los factores faltantes.

Deberá considerarse únicamente el trabajo efectuado en relación con los factores a evaluar, las cualidades y aptitudes mostradas en su ejecución.

Cada factor será evaluado en forma individual y no determinado por un sistema general de calificación.

Es importante hacer de conocimiento al servidor público y a las y los TCSV de su resultado en la evaluación, a nivel personal y de manera confidencial, e invitarlo a continuar mejorando y laborando de igual manera.

NORMAS Y POLÍTICAS DE APLICACIÓN

El desempeño laboral será calificado de acuerdo a la Cédula de Evaluación del Desempeño de Personal y de las y los TCSV que contiene factores determinantes para apreciar el desempeño de cada servidor público.

Las cédulas de evaluación no deberán contener más de una calificación en cada concepto, ya que de ser así el factor será anulado.

EVALUACIÓN SEMESTRAL

La evaluación semestral del desempeño del personal permitirá al servidor público y a su jefe inmediato conocer en qué medida aquel ha logrado trasladar al desempeño cotidiano la capacitación o las otras opciones de mejoramiento proyectadas.

También ha de servir para que el jefe inmediato haga las propuestas de capacitación u otras opciones de mejoramiento requeridas por el servidor, en procura de una reorientación y mejoría de su desempeño durante el semestre subsecuente.

Es necesario que los funcionarios que intervienen en este proceso, no pierdan de vista el carácter imparcial de esta evaluación.

DESCRIPCIÓN DE LOS FACTORES A EVALUAR

Al definir cada uno de los conceptos, se pretende lograr una evaluación más objetiva y precisa de cada uno de los servidores públicos y de las y los TCSV jurisdiccionales y administrativos

CANTIDAD Y CALIDAD EN EL TRABAJO

- *Presentación y limpieza en sus trabajos.* Será aspecto de evaluación los trabajos realizados en forma limpia y presentable, ya que esto medirá la calidad de trabajo del servidor público.
- *Oportunidad de entrega.* Es valioso un servidor público que se mantiene actualizado en la entrega o presentación del trabajo encomendado, lo que motiva que este aspecto sea valorado
- *Volúmenes de trabajo.* Se considerará factor de evaluación, la cantidad de trabajo realizado acorde con la presentación, limpieza, ausencia de error y oportunidad en la entrega de los trabajos encomendados.

USO DE MATERIALES Y EQUIPO

- *Conocimiento del equipo de cómputo.* Es importante que se conozca ampliamente el equipo de trabajo para aprovecharlo al máximo, lo que dará un parámetro de eficiencia que es sujeto a evaluación.
- *Cuidado del equipo de trabajo.* Los índices de deterioro y desperdicio marcarán el cuidado en el equipo de trabajo, lo cual se evaluará.
- *Aprovechamiento del equipo y materiales.* El conocimiento y cuidado en el equipo y materiales de trabajo marcarán la pauta para un real aprovechamiento de los mismos, lo

que repercutirá en el desempeño de las actividades laborales y el grado de eficiencia con que se desarrollen.

COLABORACIÓN

- *Interés y disposición hacia las labores cotidianas.* En este concepto se evaluarán las manifestaciones espontáneas e interesadas en la realización de las tareas laborales normales.
- *Interés y disposición hacia las labores adicionales.* Se evaluará la actuación hacia la realización de tareas laborales que, no siendo del área propia del trabajo, se tengan que efectuar por necesidades fuera de control como apoyo para el área, unidad o dirección que así lo requiera.
- *Interés y disposición hacia labores adicionales fuera de horario.* Es factor de calificación el interés y disposición manifestados como consecuencia de la solicitud para realizar actividades laborales extraordinarias fuera de la jornada normal de trabajo.

DISCIPLINA

- *Comportamiento en el área de trabajo.* Se evaluará la conducta general en su propio ámbito de trabajo.
- *Actitud hacia las normas y lineamientos.* Será calificada la integración de los servidores públicos al cumplimiento de las normas y lineamientos dispuestos para la operación de las actividades.
- *Actitud hacia las órdenes y disposiciones.* La respuesta inmediata ante las órdenes y/o disposiciones que le son transmitidas, será objeto de calificación.

- Actitud hacia la autoridad jerárquica. La actuación y el respeto hacia las líneas jerárquicas se valorarán dentro de las evaluaciones individuales.

INICIATIVA

- *Disposición para aportar ideas para mejorar su trabajo.* Se calificará la actuación espontánea e interesada en el mejoramiento de su trabajo al sugerir ideas para este fin.
- *Actitud para realizar labores sin supervisión.* Será motivo de evaluación la capacidad de actuar constructivamente en el trabajo sin necesidad de dirección constante.

DISCRECIÓN

- *El manejo de la información confidencial.* El tener acceso a la información clasificada como confidencial es parte de las funciones laborales del servidor público jurisdiccional y administrativo; pero el manejo de esta información puede determinar si realiza con eficiencia sus funciones dentro de un marco de prudencia que será objeto de evaluación.
- El uso de la información confidencial. Se evaluará la capacidad para manejar la información adquirida en relación con el ámbito laboral.

CRITERIO

- *El conocimiento y aplicación de las normas establecidas.* Para formular una respuesta o tomar una decisión, el servidor público deberá conocer las normas que sustenten las acciones a realizar y como aplicarlas en determinadas situaciones.
- *Las soluciones ante imprevistos.* Si se presentan situaciones fuera de lo planeado, será posible calificar la actuación ante tales circunstancias, verificar una correcta función y conocer si el

criterio personal seguirá con seguridad y oportunamente al presentarse algún problema similar.

RELACIONES INTERPERSONALES

- *Comportamiento hacia sus compañeros de trabajo.* El comportamiento del servidor público hacia sus jefes y compañeros de trabajo queda sujeto a evaluación, ya que se repercute en forma directa en el funcionamiento.
- *Comportamiento hacia el público.* Se evalúa este aspecto por ser de importancia el trato hacia las personas ajenas al ámbito laboral ya que este determinará en un momento dado, la imagen externa a relacionarse con el organismo al cual el servidor público pertenece.

ASPECTO PERSONAL

- *Presentación personal en el centro de trabajo.* Este concepto se evalúa dada la importancia del aspecto y presentación personal de los servidores públicos jurisdiccionales y administrativos al centro de trabajo, si el servidor público se presenta en forma correcta, pulcra, sencilla e impecable no solo pondrá de manifiesto su personalidad sino que en determinado momento, será la primera impresión visual del ambiente de trabajo del sitio al que está adscrito.

TABLA DE VALORES PARA LA EVALUACIÓN DE LA CÉDULA DE EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO DE PERSONAL Y DE LAS Y LOS TCSV DEL PODER JUDICIAL DEL ESTADO DE TLAXCALA

Para logra una evaluación objetiva, se han seleccionado factores previamente definidos que inciden en la realización de su labores, mismos que serán evaluados por separado y en un periodo de tiempo específico con la finalidad de eliminar apreciaciones globales y medir exclusivamente el factor determinante.

Una vez concluida la evaluación de cada uno de los diversos conceptos definidos para cada factor en su importancia absoluta, y ponderándolo con los demás factores definidos para cada grupo, sé estará en posibilidad de llegar a la calificación final, mediante la aplicación de la plantilla respectiva.

La siguiente tabla indica los puntajes de cada uno de los conceptos del factor indicado, de acuerdo al grupo de evaluación del servidor público.

		Deficiente	Regular	Bueno	Muy Bueno	Sobresaliente	Puntuación MÁXIMA
CANTIDAD Y CALIDAD EN EL TRABAJO (Puntuación máxima 30 PUNTOS)							
01	Presentación y limpieza en sus trabajos	1 (2)	2 (2)	3 (2)	4 (2)	5 (2)	10
02	Oportunidad de entrega	1 (2)	2 (2)	3 (2)	4 (2)	5 (2)	10
03	Volúmenes de trabajo	1 (2)	2 (2)	3 (2)	4 (2)	5 (2)	10
USO DE MATERIALES Y EQUIPO (Puntuación máxima 15 PUNTOS)							

04	Conocimiento del equipo de cómputo	1 (1)	2 (1)	3 (1)	4 (1)	5 (1)	05
05	Cuidado del equipo de trabajo	1 (1)	2 (1)	3 (1)	4 (1)	5 (1)	05
06	Aprovechamiento del equipo y materiales	1 (1)	2 (1)	3 (1)	4 (1)	5 (1)	05
COLABORACIÓN (Puntuación máxima 15 PUNTOS)							
07	Interés y disposición hacia las labores cotidianas	1 (1)	2 (1)	3 (1)	4 (1)	5 (1)	05
08	Interés y disposición hacia las labores adicionales	1 (1)	2 (1)	3 (1)	4 (1)	5 (1)	05
09	Interés y disposición hacia labores adicionales fuera de horario	1 (1)	2 (1)	3 (1)	4 (1)	5 (1)	05
DISCIPLINA (Puntuación máxima 40 PUNTOS)							
10	Comportamiento en el área de trabajo	1 (2)	2 (2)	3 (2)	4 (2)	5 (2)	10
11	Actitud hacia las normas y lineamientos	1 (2)	2 (2)	3 (2)	4 (2)	5 (2)	10
12	Actitud hacia las órdenes y disposiciones	1 (2)	2 (2)	3 (2)	4 (2)	5 (2)	10
13	Actitud hacia la autoridad jerárquica	1 (2)	2 (2)	3 (2)	4 (2)	5 (2)	10
INICIATIVA (Puntuación máxima 10 PUNTOS)							
14	Disposición para aportar ideas para mejorar su trabajo	1 (1)	2 (1)	3 (1)	4 (1)	5 (1)	05
15	Actitud para realizar labores sin supervisión	1 (1)	2 (1)	3 (1)	4 (1)	5 (1)	05
DISCRECIÓN (Puntuación máxima 10 PUNTOS)							

16	El manejo de la información confidencial	1 (1)	2 (1)	3 (1)	4 (1)	5 (1)	05
17	El uso de la información confidencial	1 (1)	2 (1)	3 (1)	4 (1)	5 (1)	05
CRITERIO (Puntuación máxima 10 PUNTOS)							
18	El conocimiento y aplicación de las normas establecidas	1 (1)	2 (1)	3 (1)	4 (1)	5 (1)	05
19	Las soluciones ante imprevistos	1 (1)	2 (1)	3 (1)	4 (1)	5 (1)	05
RELACIONES INTERPERSONALES (Puntuación máxima 10 PUNTOS)							
20	Comportamiento hacia sus compañeros de trabajo	1 (1)	2 (1)	3 (1)	4 (1)	5 (1)	05
21	Comportamiento hacia el público	1 (1)	2 (1)	3 (1)	4 (1)	5 (1)	05
ASPECTO PERSONAL (Puntuación máxima 05 PUNTOS)							
22	Presentación personal en el centro de trabajo	1 (1)	2 (1)	3 (1)	4 (1)	5 (1)	05

ACCIONES ADMINISTRATIVAS RELACIONADAS A LA EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO DEL PERSONAL

De cada evaluación del desempeño, la Contraloría del Poder Judicial deberá registrar los datos correspondientes a la puntuación obtenida por el servidor público en cada período; la puntuación semestral, el promedio anual y la categoría cualitativa "DEFICIENTE, REGULAR, BUENO, MUY BUENO, SOBRESALIENTE"

La Contraloría del Poder Judicial, contará con un plazo máximo de 30 días hábiles, contados a partir de la fecha de recibo de los formularios, para revisarlos, registrar la información y presentar un Informe al Consejo de la Judicatura del Estado.

La Contraloría del Poder Judicial, deberá prever la seguridad que deben tener los archivos o lugares en los que se guardan los expedientes del desempeño de los servidores públicos, con el propósito de que toda la documentación relacionada con la evaluación se conserve y use en forma cuidadosa y bajo estricta vigilancia.

ACTIVIDADES Y PLAZOS IMPORTANTES CONTENIDOS EN EL PRESENTE MANUAL

CICLO DE EVALUACIÓN:

Evaluaciones semestrales, con los siguientes periodos:

- DEL 01 DE ENERO AL 30 DE JUNIO
- DEL 01 DE JULIO AL 31 DE DICIEMBRE

REALIZACIÓN DE LA EVALUACIÓN:

- Las evaluaciones se realizarán dentro de los 5 días hábiles posteriores al cierre del semestre.

DISPOSICIONES GENERALES

El presente Manual para la Evaluación del Desempeño del Personal y de las y los Trabajadores con Situación de Vulnerabilidad (TCSV) del Poder Judicial del Estado de Tlaxcala, se expide en Santa Anita Huiloac, Apizaco, Tlax; a los veintisiete días del mes de noviembre de dos mil diecisiete.

Así lo acordó y firma el Pleno del Consejo de la Judicatura del Estado de Tlaxcala.