



PROCESOS DE VALIDACIÓN DE SISTEMAS DE ACCESO A LA FUNCIÓN PÚBLICA: EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO

1.- Presentación.

En abril del año 2012 se puso en marcha un grupo de trabajo integrado por representantes de Escuelas e Institutos de Administración Pública del Estado con el fin valorar las posibilidades de compartir recursos y establecer estrategias de colaboración en los ámbitos de formación y selección de los empleados públicos.

Como consecuencia de aquella iniciativa se iniciaron varios proyectos relativos al ámbito de la selección de empleados públicos, con el objetivo de mejorar los procesos selectivos de las Administraciones Públicas, entre ellos, el procedimiento de validación de los sistemas de acceso a la función pública.

La validación se basa en el modelo de la Validez de Criterio Predictiva que trata de averiguar si existe una relación significativa entre los resultados de las pruebas selectivas y las evaluaciones del desempeño de los puestos administrativos ejercidos por los que las superaron. Es decir, si se seleccionaron los candidatos más idóneos para el desempeño de los puestos ofertados, comprobando si han realizado correctamente el trabajo para el cual fueron seleccionados y si está en consonancia con las puntuaciones obtenidas en las pruebas de la OPE.

En definitiva, se trata de poner en relación, de forma empírica, las técnicas de selección empleadas y el desempeño del puesto de trabajo, de forma que podamos verificar el cumplimiento de lo establecido en el artículo 55.e) del EBEP: “Adecuación entre el contenido de los procesos selectivos y las funciones o tareas a desarrollar” y, en caso contrario, proponer las medidas correctoras apropiadas.

En este marco de colaboración en materia de selección, cada una de las Administraciones Públicas implicadas está llevando a cabo un proyecto piloto de validación. En el caso de la Administración General del Estado el citado proyecto tiene por objeto el análisis del proceso selectivo del Cuerpo General Administrativo de la Administración del Estado (promoción interna) desarrollado en cumplimiento de lo dispuesto en el Real Decreto 264/2011, de 28 de febrero (Boletín Oficial del Estado de 1 de marzo), por el que se aprueba la oferta de empleo público para el año 2011 y en la Orden TAP/1368/2011, de 19 de mayo, por la que se convocan procesos selectivos para el ingreso o el acceso en Cuerpos de la Administración General del Estado, y se encarga su realización a la Comisión Permanente de Selección.

2.- Evaluación del desempeño.

A tales efectos, se ha diseñado el presente cuestionario que pretende obtener información acerca del desempeño laboral de las personas que accedieron al Cuerpo General Administrativo de la Administración del Estado en la convocatoria del año 2011 por promoción interna.

Para ello se presentan 6 dimensiones, cada una de las cuales tiene una escala de anclajes conductuales en la que se ofrecen ejemplos de posibles conductas en la dimensión a evaluar. Además, se aporta una definición y un listado de aspectos generales a evaluar en cada dimensión con el fin de que todos los evaluadores entiendan lo mismo en cada criterio.



La escala de evaluación de cada dimensión cuenta con cinco niveles (de 1 a 5), siendo 1 el nivel de desempeño más negativo o inadecuado y 5 el nivel de desempeño más positivo o adecuado. Los ejemplos conductuales ayudan a identificar el nivel del desempeño de las personas a evaluar en cada dimensión.

Con los datos recogidos en este formulario se obtendrá una valoración del desempeño de tarea de los mencionados empleados públicos. Estas valoraciones se correlacionarán con los resultados obtenidos por dichas personas en los exámenes, de forma que podamos mejorar nuestra manera de emplear estas pruebas.

Agradecemos de antemano vuestra colaboración



HOJA DE EVALUACION

Se presentan las tareas más representativas del puesto de trabajo como funcionario del Cuerpo general administrativo, que representan el 70% de la importancia del puesto.

Debe evaluarse en cada una de ellas y según los criterios de ejecución que le son de aplicación a cada una. La conducta que escoja representa el valor de su evaluación.

- Nº Identificación de la persona evaluada
- Puesto al que opusió la persona evaluada:
- Año de la oposición:
- Puesto actual de la persona evaluada:
- Entidad/Departamento donde trabaja:

- Sexo de la persona evaluada:

Hombre ☐ Mujer ☐

TAREAS A EVALUAR

1. Atender consultas y reclamaciones	1 ☐	2 ☐	3 ☐	4 ☐	5 ☐
2. Alimentar bases de datos y aplicaciones informáticas	1 ☐	2 ☐	3 ☐	4 ☐	5 ☐
3. Comprobar y cotejar datos, registros y documentación	1 ☐	2 ☐	3 ☐	4 ☐	5 ☐
4. Crear, mantener y actualizar bases de datos y aplicaciones informáticas	1 ☐	2 ☐	3 ☐	4 ☐	5 ☐
5. Efectuar el registro y/o distribución de entradas y salidas de productos, muestras y correspondencia	1 ☐	2 ☐	3 ☐	4 ☐	5 ☐
6. Tramitar y cotejar solicitudes y autorizaciones	1 ☐	2 ☐	3 ☐	4 ☐	5 ☐



Tarea 1: Atender consultas y reclamaciones.

Criterio(s): Satisfacer la demanda de información.

Al valorar este criterio de ejecución deben considerarse los siguientes aspectos¹:

- Corrección y exactitud de los datos/información aportados.
- Grado de orden y estructura de la información elaborada.

Anclajes Conductuales:

1	2	3	4	5
Sus informaciones no han aportado dato fiable	<i>Se valorará al evaluado con esta puntuación cuando sobrepase la puntuación de 1, pero no alcance la ejemplificación establecida en la puntuación 3</i>	Ocasionalmente, ha cometido errores que, una vez detectados, ha logrado dar con rapidez y agilidad con la solución correcta y ha puesto los medios para que esto no vuelva a ocurrir.	<i>El evaluado recibirá esta puntuación cuando sobrepase la puntuación de 3 pero no reúna completamente las exigencias del nivel 5, por no alcanzar totalmente alguno de los criterios.</i>	Ha aportado dato sin errores.
No ha sintetizado, sistematizado y ordenado la información que tiene que transmitir.	<i>Se valorará al evaluado con esta puntuación cuando sobrepase la puntuación de 1, pero no alcance la ejemplificación establecida en la puntuación 3</i>	Habitualmente ha ordenado y sintetizado la información, aunque ante informes complejos no ha sabido hacerlo.	<i>El evaluado recibirá esta puntuación cuando sobrepase la puntuación de 3 pero no reúna completamente las exigencias del nivel 5, por no alcanzar totalmente alguno de los criterios.</i>	Sus informaciones han sido sintéticas, ha identificado el orden interno (estructura) de la información, contenidos, aspectos no rutinarios o habituales... Ha determinado la información significativa, Ha estimado las posibles interrelaciones con otros documentos, iniciativas, lo que ha enriquecido el informe.

¹ Debe tenerse en cuenta que cada aspecto representa una línea de anclajes conductuales. Tantos aspectos a tener en cuenta, tantas líneas de anclajes.



Tarea 2: Alimentar bases de datos y aplicaciones informáticas.

Criterio(s): Asegurar la gestión de la información, mediante el registro o el mantenimiento y actualización de información.

Al valorar este criterio de ejecución deben considerarse los siguientes aspectos:

- Exhaustividad en el registro de información.
- Ordenamiento de la información.
- Rapidez en la búsqueda de información.

1	2	3	4	5
No ha registrado toda la información que es recibida.	<i>Se valorará al evaluado con esta puntuación cuando sobrepase la puntuación de 1, pero no alcance la ejemplificación establecida en la puntuación 3</i>	Existen ocasiones en que no ha registrado toda la información recibida	<i>El evaluado recibirá esta puntuación cuando sobrepase la puntuación de 3 pero no reúna completamente las exigencias del nivel 5, por no alcanzar totalmente alguno de los criterios.</i>	Lleva un registro exhaustivo de todos los datos/información recibidos
No ha seguido ningún método o sistema que le permita ordenar la información, lo que dificulta a la hora de encontrar la información registrada.	<i>Se valorará al evaluado con esta puntuación cuando sobrepase la puntuación de 1, pero no alcance la ejemplificación establecida en la puntuación 3</i>	Habitualmente ha organizado la información de forma lógica y coherente, aunque en situaciones de urgencia puede cometer errores a la hora de registrar la información	<i>El evaluado recibirá esta puntuación cuando sobrepase la puntuación de 3 pero no reúna completamente las exigencias del nivel 5, por no alcanzar totalmente alguno de los criterios.</i>	Ha estructurado y ordenado de forma lógica y coherente la información que se registra.
Los usuarios del registro o el mismo han tardado en encontrar la información solicitada Ha recibido muchas quejas por parte de los usuarios	<i>Se valorará al evaluado con esta puntuación cuando sobrepase la puntuación de 1, pero no alcance la ejemplificación establecida en la puntuación 3</i>	En ocasiones los usuarios del registro o él mismo han tardado en hallar la información solicitada No es felicitado por su trabajo pero tampoco recriminado	<i>El evaluado recibirá esta puntuación cuando sobrepase la puntuación de 3 pero no reúna completamente las exigencias del nivel 5, por no alcanzar totalmente alguno de los criterios.</i>	Siempre ha logrado encontrar la información solicitada de manera rápida



Tarea 3: Comprobar y cotejar datos, registros y documentación.

Criterio(s): Asegurar la adecuación de datos/información. Asegurar la detección de incidencias/desviaciones/irregularidades.

Al valorar el primer criterio de ejecución deben considerarse los siguientes aspectos:

- Verificar la idoneidad de la información.
- Oportunidad y corrección de la información.

1	2	3	4	5
Tras haber verificado la información/datos que le ha llegado se han detectado, por parte de terceros, errores en la información. Ha recibido quejas de los usuarios de la información.	<i>Se valorará al evaluado con esta puntuación cuando sobrepase la puntuación de 1, pero no alcance la ejemplificación establecida en la puntuación 3</i>	Ocasionalmente se le han pasado por alto errores en la información recibida.	<i>El evaluado recibirá esta puntuación cuando sobrepase la puntuación de 3 pero no reúna completamente las exigencias del nivel 5, por no alcanzar totalmente alguno de los criterios.</i>	Ha detectado y subsanado todos los errores existentes en la información. No ha recibido quejas de los usuarios de dicha información.
Ha tomado decisiones que no han corregido los errores existentes en la información. Ha tardado en tomar las decisiones oportunas que corregían los errores en la información, de tal forma que ha dificultado el desempeño de los usuarios de dicha información.	<i>Se valorará al evaluado con esta puntuación cuando sobrepase la puntuación de 1, pero no alcance la ejemplificación establecida en la puntuación 3</i>	Normalmente ha tomado decisiones que aseguraban la corrección de la información, sin embargo en ocasiones ha tomado decisiones que no han corregido los errores de información, o bien las ha tomado tarde de tal manera que ha dificultado el trabajo de terceros.	<i>El evaluado recibirá esta puntuación cuando sobrepase la puntuación de 3 pero no reúna completamente las exigencias del nivel 5, por no alcanzar totalmente alguno de los criterios.</i>	Siempre ha tomado las decisiones correctas que han permitido subsanar los errores de información, además las ha tomado de forma rápida de tal manera que no ha dificultado el desempeño de los usuarios de la información.



Al valorar el segundo criterio de ejecución deben considerarse los siguientes aspectos:

- Capacidad para detectar incidencias; desviaciones; irregularidades; necesidades.
- Capacidad para evaluar la importancia de las incidencias; desviaciones; irregularidades; necesidades.
- Eficacia en las soluciones diseñadas.

1	2	3	4	5
No ha detectado las incidencias/desviaciones en los procesos que ha supervisado.	<i>Se valorará al evaluado con esta puntuación cuando sobrepase la puntuación de 1, pero no alcance la ejemplificación establecida en la puntuación 3</i>	Habitualmente ha detectado las incidencias que han ocurrido en los procesos que ha supervisado, sin embargo en ocasiones no ha detectado alguna de ellas.	<i>El evaluado recibirá esta puntuación cuando sobrepase la puntuación de 3 pero no reúna completamente las exigencias del nivel 5, por no alcanzar totalmente alguno de los criterios.</i>	Ha detectado siempre las incidencias que hayan ocurrido.
No ha evaluado las consecuencias de las incidencias que ha detectado y por lo tanto no ha solucionado las mismas o no ha permitido que otros las pudieran solucionar.	<i>Se valorará al evaluado con esta puntuación cuando sobrepase la puntuación de 1, pero no alcance la ejemplificación establecida en la puntuación 3</i>	Ocasionalmente se ha equivocado al evaluar las consecuencias de las incidencias detectadas.	<i>El evaluado recibirá esta puntuación cuando sobrepase la puntuación de 3 pero no reúna completamente las exigencias del nivel 5, por no alcanzar totalmente alguno de los criterios.</i>	Siempre ha valorado de las repercusiones de las incidencias de manera que se han corregido las mismas.
No ha solucionado las incidencias surgidas. En el caso de que la responsabilidad de solucionar las incidencias fuera de terceros no lo ha comunicado en el plazo establecido, o bien no se ha percatado de las incidencias ocurridas.	<i>Se valorará al evaluado con esta puntuación cuando sobrepase la puntuación de 1, pero no alcance la ejemplificación establecida en la puntuación 3</i>	Ha solucionado las incidencias, pero ha necesitado supervisión. En algunas ocasiones las soluciones adoptadas no han sido oportunas, al no haber sido considerados todos los elementos de la situación o por demorarse la resolución en el tiempo	<i>El evaluado recibirá esta puntuación cuando sobrepase la puntuación de 3 pero no reúna completamente las exigencias del nivel 5, por no alcanzar totalmente alguno de los criterios.</i>	Siempre ha solucionado las incidencias surgidas en el plazo y en las condiciones técnicas establecidas. Sus compañeros/as, superiores, han valorado su capacidad y criterio para resolver problemas, recurriendo a su opinión en situaciones que no le afectan directamente.



Tarea 4: Crear, mantener y actualizar bases de datos y aplicaciones informáticas.

Criterio(s): Garantizar la disponibilidad, accesibilidad y rápida localización de información, documentación y datos mediante su registro.

Al valorar este criterio de ejecución deben considerarse los siguientes aspectos:

- Rapidez en la búsqueda de información.
- Precisión y corrección de la información aportada.
- Estructuración y ordenación de la información.

1	2	3	4	5
Ha recibido quejas de los usuarios debido a que se tarda demasiado tiempo en encontrar la información solicitada.	<i>Se valorará al evaluado con esta puntuación cuando sobrepase la puntuación de 1, pero no alcance la ejemplificación establecida en la puntuación 3</i>	Habitualmente ha encontrado la información solicitada de manera rápida, sin embargo de vez en cuando ha tardado	<i>El evaluado recibirá esta puntuación cuando sobrepase la puntuación de 3 pero no reúna completamente las exigencias del nivel 5, por no alcanzar totalmente alguno de los criterios.</i>	Siempre ha encontrado con rapidez la información. Ha sido felicitado por ello.
Ha cometido errores en la información que aporta a los solicitantes de dicha información.	<i>Se valorará al evaluado con esta puntuación cuando sobrepase la puntuación de 1, pero no alcance la ejemplificación establecida en la puntuación 3</i>	Generalmente ha aportado la información solicitada, ocasionalmente ha cometido errores	<i>El evaluado recibirá esta puntuación cuando sobrepase la puntuación de 3 pero no reúna completamente las exigencias del nivel 5, por no alcanzar totalmente alguno de los criterios.</i>	Siempre ha aportado la información solicitada sin ningún tipo de errores.
No ha creado sistemas de información (catálogos, bases de datos, etc.) que posibiliten la ordenación de la información. En los casos en los que ha diseñado los sistemas de archivo o clasificación, los usuarios no los han entendido, o bien han obtenido información no solicitada.	<i>Se valorará al evaluado con esta puntuación cuando sobrepase la puntuación de 1, pero no alcance la ejemplificación establecida en la puntuación 3</i>	Ha creado, de forma esporádica, algún sistema que posibilite la ordenación de la información. En ocasiones los sistemas diseñados no han proporcionado la información solicitada, o bien ha recibido quejas por la dificultad.	<i>El evaluado recibirá esta puntuación cuando sobrepase la puntuación de 3 pero no reúna completamente las exigencias del nivel 5, por no alcanzar totalmente alguno de los criterios.</i>	Diseña de manera habitual sistemas que permiten ordenar la información, de manera que se posibilita la obtención de la información.



Tarea 5: Efectuar el registro y/o distribución de entradas y salidas de productos, muestras y correspondencia.

Criterio(s): Asegurar la gestión de la información, mediante el registro o el mantenimiento y actualización de información.

Al valorar este criterio de ejecución deben considerarse los siguientes aspectos:

- Exhaustividad en el registro de información.
- Ordenamiento de la información.
- Rapidez en la búsqueda de información.

1	2	3	4	5
No ha registrado toda la información que es recibida.	<i>Se valorará al evaluado con esta puntuación cuando sobrepase la puntuación de 1, pero no alcance la ejemplificación establecida en la puntuación 3</i>	Existen ocasiones en que no ha registrado toda la información recibida	<i>El evaluado recibirá esta puntuación cuando sobrepase la puntuación de 3 pero no reúna completamente las exigencias del nivel 5, por no alcanzar totalmente alguno de los criterios.</i>	Lleva un registro exhaustivo de todos los datos/información recibidos
No ha seguido ningún método o sistema que le permita ordenar la información, lo que dificulta a la hora de encontrar la información registrada.	<i>Se valorará al evaluado con esta puntuación cuando sobrepase la puntuación de 1, pero no alcance la ejemplificación establecida en la puntuación 3</i>	Habitualmente ha organizado la información de forma lógica y coherente, aunque en situaciones de urgencia puede cometer errores a la hora de registrar la información	<i>El evaluado recibirá esta puntuación cuando sobrepase la puntuación de 3 pero no reúna completamente las exigencias del nivel 5, por no alcanzar totalmente alguno de los criterios.</i>	Ha estructurado y ordenado de forma lógica y coherente la información que se registra.
Los usuarios del registro o el mismo han tardado en encontrar la información solicitada Ha recibido muchas quejas por parte de los usuarios	<i>Se valorará al evaluado con esta puntuación cuando sobrepase la puntuación de 1, pero no alcance la ejemplificación establecida en la puntuación 3</i>	En ocasiones los usuarios del registro o él mismo han tardado en hallar la información solicitada No es felicitado por su trabajo pero tampoco recriminado	<i>El evaluado recibirá esta puntuación cuando sobrepase la puntuación de 3 pero no reúna completamente las exigencias del nivel 5, por no alcanzar totalmente alguno de los criterios.</i>	Siempre ha logrado encontrar la información solicitada de manera rápida



Tarea 6: Tramitar y cotejar solicitudes y autorizaciones.

Criterio(s): Cumplir el proceso de reconocimiento administrativo .

Al valorar este criterio de ejecución deben considerarse los siguientes aspectos:

- Conocimientos técnicos requeridos por el puesto.
- Rigor y minuciosidad en la verificación del cumplimiento de requisitos legales.
- Precisión en la cumplimentación de trámites administrativos.

1	2	3	4	5
No ha mostrado poseer conocimientos acerca de la tramitación de procedimientos administrativos diversos (contratación, convenios, becas, ayudas, etc.).	<i>Se valorará al evaluado con esta puntuación cuando sobrepase la puntuación de 1, pero no alcance la ejemplificación establecida en la puntuación 3</i>	Ha mostrado conocimiento de la normativa, lo cual, le posibilita una adecuada gestión y resolución de los procedimientos administrativos, si bien ha demostrado desconocimiento de aspectos puntuales de la normativa.	<i>El evaluado recibirá esta puntuación cuando sobrepase la puntuación de 3 pero no reúna completamente las exigencias del nivel 5, por no alcanzar totalmente alguno de los criterios.</i>	Ha demostrado conocimiento actualizado de la normativa de forma completa y la ha aplicado en las circunstancias correspondientes
No ha verificado si las actuaciones de terceros cumplen todos los requisitos legales tipificados por la normativa vigente.	<i>Se valorará al evaluado con esta puntuación cuando sobrepase la puntuación de 1, pero no alcance la ejemplificación establecida en la puntuación 3</i>	Habitualmente inspecciona todos los requisitos legales que deben cumplir las actuaciones de terceros, sin embargo ocasionalmente ha pasado por alto la verificación de algún requisito.	<i>El evaluado recibirá esta puntuación cuando sobrepase la puntuación de 3 pero no reúna completamente las exigencias del nivel 5, por no alcanzar totalmente alguno de los criterios.</i>	Siempre verifica si las actuaciones de terceros se ajustan a todos los requisitos definidos en la normativa vigente de su ámbito de actuación.
Ha cometido errores cuando ha tenido que certificar un hecho administrativo. Se ha demorado en la toma de decisiones lo que ha acarreado el incumplimiento de plazos.	<i>Se valorará al evaluado con esta puntuación cuando sobrepase la puntuación de 1, pero no alcance la ejemplificación establecida en la puntuación 3</i>	Ocasionalmente ha solicitado ayuda de compañeros, superiores, etc. cuando ha tenido que certificar algún hecho administrativo.	<i>El evaluado recibirá esta puntuación cuando sobrepase la puntuación de 3 pero no reúna completamente las exigencias del nivel 5, por no alcanzar totalmente alguno de los criterios.</i>	No ha cometido errores a la hora de certificar un hecho administrativo. Siempre ha cumplido con los plazos que los actos administrativos determinan.