

8 de febrero de 2024

Honorable alcalde y miembros
del Concejo Municipal
200 East Santa Clara Street
San José, CA 95113

Evaluaciones del desempeño de carácter no directivo: La administración debe mejorar y aclarar los procesos de evaluación

El desarrollo del personal y los comentarios sobre el desempeño están incluidos en los valores fundamentales de la Ciudad de San José (Ciudad). El Manual de Políticas de la Ciudad establece pautas para evaluaciones anuales y de prueba para los empleados no directivos. En 2018, la Administración identificó la medida de desempeño sobre el “porcentaje de evaluaciones de desempeño de empleados no directivos realizadas según lo programado” como un indicador clave de desempeño para el Área de Servicio de Apoyo Estratégico de la Ciudad. La Administración estableció la meta de que el 80 por ciento de las evaluaciones del desempeño de los empleados no directivos se realicen según lo programado para el año fiscal 2022-23. El objetivo de esta auditoría era comprobar la puntualidad de las evaluaciones del desempeño de carácter no directivo.

Hallazgo I: Casi tres cuartas partes de los empleados no directivos tenían una evaluación vigente en sus archivos; sin embargo, se puede mejorar la puntualidad. Al 30 de junio de 2023, incluidas las evaluaciones anuales y de prueba, aproximadamente el 74 por ciento de los empleados no directivos habían recibido una evaluación de desempeño en el último año o tenían una pendiente.

Hemos encontrado:

- El 91 por ciento de las evaluaciones probatorias se realizaron o están pendientes actualmente, en comparación con el 70 por ciento de las evaluaciones anuales.
- En algunos casos, el personal ha pasado períodos prolongados sin recibir una evaluación.
- Actualmente, la Administración no hace un seguimiento de las evaluaciones del personal no directivo a tiempo parcial.
- La puntualidad puede mejorarse, ya que el 28 por ciento del personal no directivo recibió evaluaciones más de 30 días después del final de su período de evaluación. El once por ciento duró más de 90 días.
- La automatización puede ayudar a simplificar y agilizar el proceso de evaluación.

RECOMENDACIONES:

Para mejorar el proceso de evaluación de los empleados no directivos, la Administración debería:

- Establecer un proceso regular para notificar y hacer un seguimiento con los departamentos sobre las evaluaciones pendientes
- Aclarar las expectativas en cuanto a la provisión y el seguimiento de las evaluaciones para el personal a tiempo parcial
- Implemente flujos de trabajo automatizados para agilizar el proceso
- Brindar capacitación sobre el proceso de evaluación a los departamentos y supervisores

Hallazgo 2: La Administración debería revisar su medida de desempeño actual en torno a las evaluaciones del desempeño de carácter no directivo. El informe del sistema de gestión de recursos humanos (HRMS) de la Ciudad utilizado para calcular el "porcentaje de evaluaciones de desempeño de empleados de empleados no directivos realizadas según lo programado" no calculó con precisión si una evaluación estaba "según lo programado", tal como se define como actualmente pendiente o proporcionada dentro de los 30 días posteriores al final del período de evaluación de un empleado.

Hemos encontrado:

- Las evaluaciones se consideraron según lo programado, incluso si se realizaron más de 30 días después del final del período de evaluación.
- Según la forma en que el informe de HRMS recopiló los datos de la evaluación, observamos más de 200 casos en los que las evaluaciones realizadas se habrían considerado según lo programado a pesar de haberse realizado más de cuatro meses después del final del período de evaluación de un empleado.
- En el momento de la auditoría, la consulta de HRMS utilizada para calcular la medida del desempeño también calculó mal el período de procesamiento permitido para que una evaluación se considerara pendiente. Esto se corrigió durante la auditoría.

RECOMENDACIONES:

Para informar con mayor precisión sobre el desempeño, la Administración debería:

- Ajustar su herramienta de presentación de informes para evaluar con mayor precisión si las evaluaciones se realizan según lo programado y/o cambiar el nombre de la medida del desempeño para que coincida con lo que realmente se informa
- Documentar la metodología en el futuro

Este informe contiene ocho recomendaciones. Planeamos presentar este informe en la reunión del 15 de febrero de 2024 del Comité de Seguridad Pública, Finanzas y Apoyo Estratégico del Concejo Municipal. Nos gustaría agradecer al Departamento de Recursos Humanos, la Oficina del Administrador Municipal, la Oficina de Relaciones con los Empleados y la Oficina del Fiscal de la Ciudad por su tiempo y conocimiento durante el proceso de auditoría. La Administración ha revisado la información de este informe y su respuesta se muestra en las páginas amarillas.

Presentado respetuosamente.



Joe Rois
Auditor municipal

Personal de auditoría: Ebelechukwu Obi
Ricky Tran

cc: Jennifer Maguire Suzanne Hutchins
Lee Wilcox Jennifer Schembri
Nora Frimann Carrie Rank
Rob Lloyd Joseph Chu
Jim Shannon Cheryl Parkman
Claudia Chang Khaled Twafik

Este informe también está disponible en línea en www.sanjoseca.gov/audits