	Procedimiento Competencias	Código: CT-PR-01
	Referencia a la norma ISO 9001 de requisitos vigente (Inciso 4.2.1. 5.5.1. 5.5.3. 6.2.1. 6.2.2. 7.1. 8.1. 8.2.3. 8.4. 8.5.1)	No. de Versión: 12
		Página 1 de 17

1. Propósito.

Asegurar que los procesos del Sistema de Gestión de Calidad, sean operados por personal competente, con base en su educación, formación, experiencia y habilidades.

2. Alcance.

Aplica a todos los procesos del Sistema de Gestión de la Calidad (Procesos de Alta Dirección, Procesos Centrales y Procesos de Soporte).

3. Políticas de Operación.

3.1 El responsable del Proceso de Competencias determina los lineamientos para el desarrollo del proceso y capacita al personal que lo opera, así como a los usuarios del mismo.

3.2 La información generada en el proceso de competencias por las evaluaciones aplicadas al personal que interviene en los diferentes procesos, es concentrada por el responsable del Proceso de Competencias y de carácter confidencial.

3.3 El responsable del Proceso de Competencias debe elaborar, dar seguimiento y actualizar la lista de personal competente.

3.4 La determinación de las competencias necesarias para el proceso en el Perfil de Puestos, deberá realizarla el responsable de cada uno de los procesos y enviarla al jefe de sección de organización y métodos.

3.5 El Diagnóstico de Competencias se aplicará anualmente en el mes de noviembre, o cuando lo solicite algún responsable de proceso, por instrucciones del jefe inmediato, por cambio de área, puesto o jefe, también debe aplicarse a los dos meses de contratar personal; en el caso de personal adscrito a rectoría aplicara diagnóstico el personal del área de capacitación, en el caso de las unidades el jefe de área de personal.

CONTROL DE EMISIÓN:			
	Elaboró:	Revisó:	Autorizó:
Nombre y puesto	Lic. Indra Espinoza Acosta Jefa de Sección de Capacitación y Desarrollo personal Administrativo	Lic. Fabiola Paniagua Castro Jefe del Depto. Rec. Humanos	Ing. José Alfredo Inzunza Valenzuela Representante de la Dirección
Firma			

	Procedimiento Competencias	Código: CT-PR-01
	Referencia a la norma ISO 9001 de requisitos vigente (Inciso 4.2.1. 5.5.1. 5.5.3. 6.2.1. 6.2.2. 7.1. 8.1. 8.2.3. 8.4. 8.5.1)	No. de Versión: 12
		Página 2 de 17

3.6 En el procedimiento de Diagnóstico de Competencias, el responsable del Proceso de Competencias es el encargado de evaluar los niveles de Educación, Formación y Experiencia Laboral del personal, basándose en el currículo de cada empleado.

3.7 En el procedimiento de Diagnóstico de Competencias, el responsable del proceso de competencias aplica los criterios establecidos por el proceso para medir las funciones que desempeña, así como las competencias institucionales, organizacionales y de relación basándose en los resultados de la aplicación de la Evaluación del desempeño realizado en el mes de octubre a todo el personal administrativo. En el caso de las Unidades, lo hace el jefe de área, lo concentra el Subdirector Administrativo y lo envía al responsable del proceso de competencias.

3.8 Como soporte documental del diagnóstico de competencias, se contempla el currículo de las personas que participan en los procesos, el cual debe obrar en poder del archivo general de Recursos Humanos.

3.9 Los aspectos mencionados en formación, cursos y experiencia laboral, deben estar respaldados por copia del documento que avale su cumplimiento.

3.10 De acuerdo a los resultados obtenidos en el diagnóstico de competencias y de ser necesario, el responsable de cada proceso, y el responsable de Competencias elaborarán el plan de acción. En el caso de personal de las unidades participa el subdirector administrativo o académico según sea el caso.

3.11 El Plan de Acción se elabora cuando los resultados del diagnóstico de competencia así lo requiera o cuando lo solicite cada responsable de proceso.

3.12 El responsable del Proceso de Competencias solicita el reporte de evaluación de resultados obtenidos, a partir de la evaluación de aprovechamiento, una vez ejecutado el Plan de Acción.

3.13. El desarrollo del programa de capacitación se puede efectuar con apoyo del personal docente o administrativo de la Institución, en Rectoría, el área de capacitación y desarrollo realiza las gestiones ante las instancias correspondientes, en las Unidades los Subdirectores Administrativos y Jefes de área de personal hacen lo propio.

3.13.1 La eficacia de los cursos se medirá a través de la encuesta de evaluación del curso (CTFO04) que se aplicará a los asistentes, una vez terminada la capacitación; en Rectoría, a través del Área de Capacitación y Desarrollo; y en la Unidades, a través de los Subdirectores Administrativos, quienes enviarán al Responsable de Competencias las encuestas originales.

	Procedimiento Competencias	Código: CT-PR-01
	Referencia a la norma ISO 9001 de requisitos vigente (Inciso 4.2.1. 5.5.1. 5.5.3. 6.2.1. 6.2.2. 7.1. 8.1. 8.2.3. 8.4. 8.5.1)	No. de Versión: 12
		Página 3 de 17

3.14 Es responsabilidad del titular del proceso de competencias proporcionar por medio del programa anual de capacitación, herramientas para la competencia de los Responsables de los Procesos.

3.15. El aprovechamiento de la capacitación se medirá a través de la Evaluación (CT-FO-03) dos meses después de la implementación del curso, en Rectoría la recaba el Titular del Proceso de Competencias, en Unidades el Jefe de área de personal. El Instructor o Capacitador podrá evaluar a los participantes a través de un examen, trabajo final u otro mecanismo según lo establezca.

3.16 Anualmente en el mes de octubre el Responsable del Proceso de Competencias medirá la eficacia la de las acciones, a través de la evaluación del desempeño, de forma dirigida, es decir por el Jefe inmediato. El proceso de contratación de personal de apoyo administrativo solicita Evaluación del Desempeño con las herramientas de este proceso a los dos meses de la contratación de dicho personal, transcurrido este tiempo se sujeta a los períodos que establece este procedimiento; los resultados los hace de nuestro conocimiento con el objetivo de fortalecer y mejorar el desempeño del personal por medio de la capacitación.

3.17 En Rectoría los responsables de cada proceso y jefes inmediatos aplican la evaluación del desempeño del personal a su cargo y entregan los resultados al responsable del Proceso de Competencias.

3.17.1 Los criterios de evaluación se especifican en el instructivo. CT-IN-1

3.17.2 En el caso de las Unidades, el personal será evaluado por su jefe inmediato, lo concentra el Subdirector Administrativo y lo envía al responsable del proceso de competencias.

3.18 Semestralmente, el responsable del Proceso de Competencias realizará una revisión al proceso para evaluar su desempeño y tendencias, incluyendo las oportunidades para llevar a cabo acciones de mejora e informar por escrito al Representante de la Dirección.

3.19 La identificación y control del producto no conforme debe realizarse de acuerdo a la siguiente tabla:



UdeO
UNIVERSIDAD DE OCCIDENTE

Procedimiento Competencias

Código: CT-PR-01

Referencia a la norma ISO 9001 de requisitos vigente (Inciso 4.2.1. 5.5.1. 5.5.3. 6.2.1. 6.2.2. 7.1. 8.1. 8.2.3. 8.4. 8.5.1)

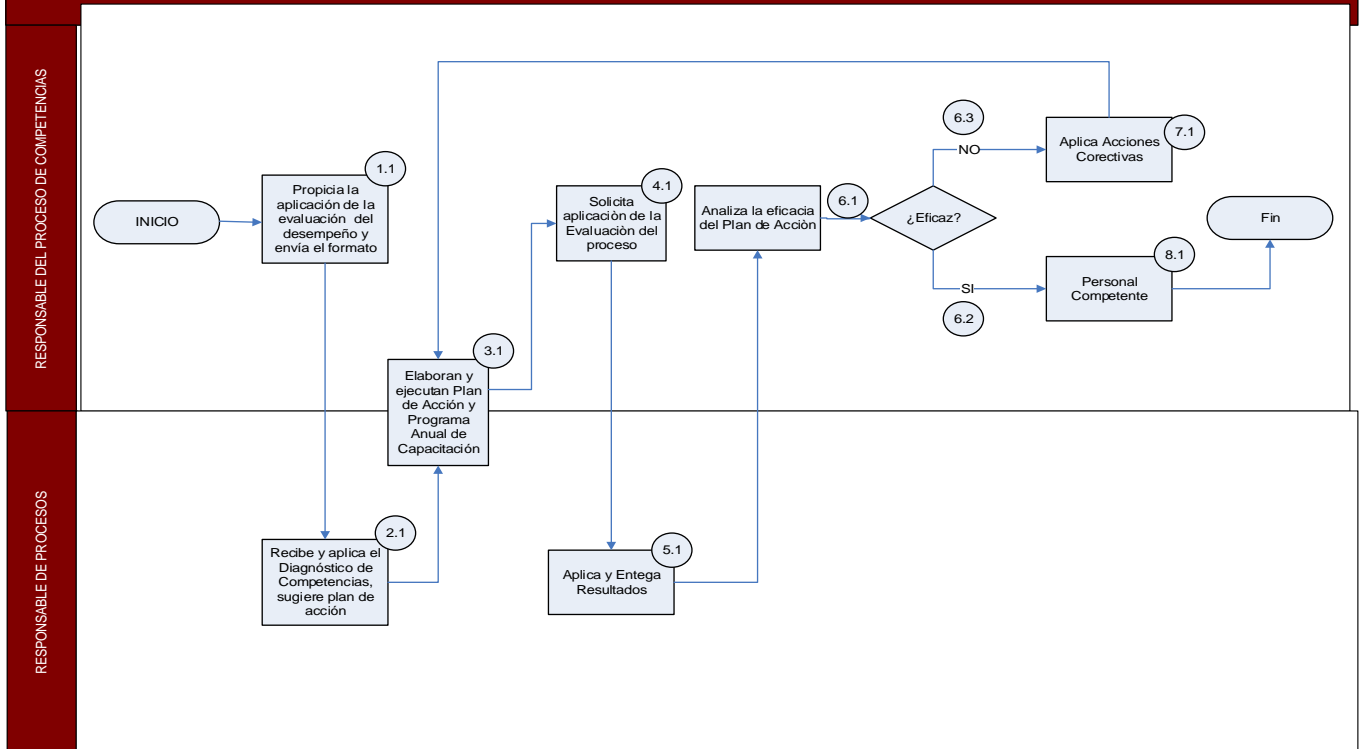
No. de Versión: 12

Página 4 de 17

Núm.	Identificación	Control	Acciones a tomar	Responsable	Autoridad
1	Personal que necesita mejorar el perfil deseable	Análisis de los resultados de la Evaluación del Desempeño.	Diseño de Plan de Acción en conjunto con el responsable del proceso que lo requiera y el subdirector académico o administrativo.	Responsable del Proceso de Competencias responsable de proceso. Subdirector Administrativo y/o Académico	Responsable del Proceso de Competencias

4. Diagrama de flujo.

PROCEDIMIENTO DE COMPETENCIAS





UdeO
UNIVERSIDAD DE OCCIDENTE

Procedimiento Competencias

Código: CT-PR-01

Referencia a la norma ISO 9001 de requisitos vigente (Inciso 4.2.1. 5.5.1. 5.5.3. 6.2.1. 6.2.2. 7.1. 8.1. 8.2.3. 8.4. 8.5.1)

No. de Versión: 12

Página 5 de 17

5. Desarrollo.

Secuencia de etapas	Actividad	Responsable
	INICIO DEL PROCESO	
1. Propicia la aplicación de la Evaluación del desempeño y envía el formato	1.1 Envía los formatos de evaluación del desempeño a todo el personal administrativo para su aplicación.	Responsable del Proceso de Competencias
2. Recibe y aplica diagnóstico de competencias, sugiere plan de acción.	2.1 Evalúa, basado en currículos, Educación Formación y experiencia del personal implicado en los procesos y las funciones del puesto y competencias institucionales, organizacionales y de relación con base a los resultados de las evaluaciones del desempeño.	Responsable del Proceso de Competencias
3. Elaboran y ejecutan Plan de Acción	3.1 El responsable del proceso de competencias en conjunto con los responsables de cada proceso y los subdirectores en las unidades desarrolla el plan de acción con justificación, objetivos y resultados esperados y llevan a cabo las acciones.	Responsable del Proceso de Competencias, Responsable de cada proceso y Subdirectores de Unidad.
4. Solicita la aplicación de la evaluación del proceso	4.1 El responsable del proceso de competencias solicita se aplique la evaluación del proceso a través de la encuesta de satisfacción del cliente.	Responsable del Proceso de Competencias y Responsable de cada proceso
5. Aplica y entrega resultados	5.1 Evalúa los resultados del plan de acción y envía resultados al responsable del sistema de gestión de la calidad.	Responsable del Proceso de Competencias
6. Analiza la eficacia del plan	6.1 Compara los resultados obtenidos con los objetivos planteados en el plan de	Responsable del Proceso de

	Procedimiento Competencias	Código: CT-PR-01
	Referencia a la norma ISO 9001 de requisitos vigente (Inciso 4.2.1. 5.5.1. 5.5.3. 6.2.1. 6.2.2. 7.1. 8.1. 8.2.3. 8.4. 8.5.1)	No. de Versión: 12
		Página 6 de 17


de acción	acción. 6.1 <u>¿EFICAZ?</u> 6.2 <u>SI ES EFICAZ</u> Pasa a la actividad 8 6.3 <u>NO ES EFICAZ</u> Pasa a actividad 7	Competencias
7. Aplica acciones correctivas	7.1 Replantea el plan y se aplican las acciones correctivas pertinentes.	Responsable del Proceso de Competencias
8. Personal Competente	8.1 Actualiza la lista del personal competente y finaliza el proceso	Responsable del Proceso de Competencias
	FIN	

6. Responsabilidad y autoridad.

6.1 Jefe de Área de Capacitación y Desarrollo de Personal Administrativo

Responsabilidades:

- 6.1.1. Establecer y asegurar el alcance y control del Proceso de Competencias.
- 6.1.2. Supervisar y evaluar a los Responsables de Procesos y a su personal en actividades relacionadas con el Proceso de Competencias.
- 6.1.3. Dar seguimiento a los resultados del Proceso (objetivos, metodología y recursos materiales, financieros y humanos)
- 6.1.4. Dar a conocer el plan anual de capacitación ante el comité de calidad.
- 6.1.5. Coordinar las acciones de capacitación del personal que opera los procesos centrales y de soporte.
- 6.1.6. Comunicar a las Unidades la actualización de la normatividad (interna y externa) que aplica el proceso.

	Procedimiento Competencias	Código: CT-PR-01
	Referencia a la norma ISO 9001 de requisitos vigente (Inciso 4.2.1. 5.5.1. 5.5.3. 6.2.1. 6.2.2. 7.1. 8.1. 8.2.3. 8.4. 8.5.1)	No. de Versión: 12
		Página 7 de 17

6.1.7 Informar a la Alta Dirección sobre el estado que guarda el Proceso de Competencias y el nivel de competencia personal.

6.1.8. Capacitar a los actores del proceso.

Autoridad:

6.1.9. Definir, revisar y actualizar el Proceso de Competencias.

6.1.10. Establecer políticas de operación del proceso.

6.1.11. Gestionar y elaborar los recursos materiales y de servicio para cursos de capacitación.

6.1.12. Gestionar las acciones necesarias para que las áreas de servicio cuenten con el personal competente.

6.1.13. Supervisar y evaluar a los responsables de Procesos y su personal en actividades relacionadas con el Proceso de Competencias.

6.1.14. Registrar y llevar el control de documentos que genera el Proceso mismo.

6.1.15. Comunicar y solicitar información relacionada con competencias, a todos los miembros de la institución.

6.1.16. Evaluar la competencia a todo el personal del Sistema de Gestión de la Calidad.


6.1.17. Someter a la aprobación del Comité de Gestión de la Calidad, las formas de evaluación del desempeño del personal que opera los procesos; una vez aprobadas, supervisa su cumplimiento por parte de los responsables de proceso.

6.2. Responsables de procesos.

Responsabilidad:

6.2.1. Proporcionar la información necesaria con el relacionado al Procedimiento de Competencias.

6.2.2. Determinar las competencias necesarias para su proceso en el Perfil de puestos.

	Procedimiento Competencias	Código: CT-PR-01
	Referencia a la norma ISO 9001 de requisitos vigente (Inciso 4.2.1. 5.5.1. 5.5.3. 6.2.1. 6.2.2. 7.1. 8.1. 8.2.3. 8.4. 8.5.1)	No. de Versión: 12
		Página 8 de 17

- 6.2.3. Elaborar con objetividad el diagnóstico de competencias y la evaluación del desempeño solicitadas por el área de Competencias.
- 6.2.4. Mantener informado a su personal sobre las actividades determinadas en el Plan de Acción.
- 6.2.5. Elaborar en conjunto con el responsable del Proceso de Competencias y los Subdirectores de Unidad, el Plan de Acción derivado de los hallazgos de la evaluación del desempeño, evaluación de aprovechamiento, diagnóstico de competencias aplicado a su personal.
- 6.2.6. Apoyar al área de competencias con la información solicitada a las Unidades.
- 6.2.7. Autorizar la participación de su personal en las actividades determinadas en el Plan de acción.
- 6.2.8. Aplicar las formas de evaluación del desempeño, propuestas por el responsable del Proceso de Competencias y autorizadas por el Comité de Gestión de la Calidad.

Autoridad:

- 6.2.9. Determinar las competencias necesarias para su proceso en el Perfil de puestos.
- 6.2.10. Solicitar la aplicación del diagnóstico de competencias y evaluación del desempeño a su personal.
- 6.2.11. Evaluar al personal a su cargo.
- 6.2.12. Solicitar la elaboración del plan de acción.

6.3 Jefe del Departamento de Recursos Humanos

Responsabilidad:

- 6.3.1. Revisa y da el visto bueno al Plan Anual de Capacitación.
- 6.3.2. Apoya en la gestión de recursos al Director de Administración, para el cumplimiento del Plan Anual de Capacitación.
- 6.3.3. Resguardar los expedientes del personal

	Procedimiento Competencias	Código: CT-PR-01
	Referencia a la norma ISO 9001 de requisitos vigente (Inciso 4.2.1. 5.5.1. 5.5.3. 6.2.1. 6.2.2. 7.1. 8.1. 8.2.3. 8.4. 8.5.1)	No. de Versión: 12
		Página 9 de 17

Autoridad:

6.3.4. Propone mejoras al Plan Anual de Capacitación

6.4 Director de Administración

Responsabilidad:

6.4.1. Autoriza el Plan Anual de Capacitación

6.4.2. Gestiona recursos para el cumplimiento del Plan Anual de Capacitación

Autoridad:

6.4.3. Propone mejoras al Plan Anual de Capacitación

6.5 Jefe de Sección de Organización y Métodos

Responsabilidad:

6.5.1. Elaborar en coordinación con los directores de área y responsables de procesos el perfil de puestos.

6.5.2. Mantener actualizados dichos perfiles

Autoridad:

6.5.3. No aplica

6.6. Jefe de Sección de Contratación de Personal Administrativo.

Responsabilidad:

6.6.1. Informar al Responsable del Proceso de Competencias, del personal contratado de nuevo ingreso y de los resultados de la evaluación del desempeño que aplican a los dos meses de la contratación, con la finalidad de que el área de capacitación aplique Diagnóstico de Competencias, detecte necesidades de capacitación, gestione entrenamiento e incluya al personal de nuevo ingreso en el plan de capacitación.

Autoridad:

6.6.2. No aplica

	Procedimiento Competencias	Código: CT-PR-01
	Referencia a la norma ISO 9001 de requisitos vigente (Inciso 4.2.1. 5.5.1. 5.5.3. 6.2.1. 6.2.2. 7.1. 8.1. 8.2.3. 8.4. 8.5.1)	No. de Versión: 12
		Página 10 de 17

6.6.7. Analista en competencias.

Responsabilidad:

6.7.1 Apoyar al responsable del Proceso de Competencias en las actividades relaciones con el mismo.

6.7.2 Revisar objetivamente que los Perfiles de Puestos y currículos, cumplan con los requisitos señalados en el formato.

6.7.3 Enviar al responsable de los expedientes copia de los documentos probatorios del personal que participa en procesos certificados.

6.7.4 Asegurar con sus actividades, el buen funcionamiento del Proceso de Competencias.

6.7.5 Aplicar la evaluación de los cursos en el caso de las oficinas centrales de Rectoría.

6.7.6 Apoyar al Responsable del Proceso de Competencias, en la capacitación de los actores del Proceso, cuando así se requiera.

Autoridad:

6.7.7. No aplica

6.8 Subdirectores Administrativos y Subdirectores Académicos

Responsabilidad:

6.8.1. Proporcionar la información necesaria, relacionada al Procedimiento de Competencias.

6.8.2 Elaborar con objetividad el diagnóstico de competencias y la evaluación del desempeño solicitadas por el área de competencias a los responsables de cada proceso.

6.8.3. Mantener informado a su personal sobre las actividades determinadas en el plan de acción.



UdeO
UNIVERSIDAD DE OCCIDENTE

Procedimiento Competencias

Código: CT-PR-01

Referencia a la norma ISO 9001 de requisitos vigente (Inciso 4.2.1. 5.5.1. 5.5.3. 6.2.1. 6.2.2. 7.1. 8.1. 8.2.3. 8.4. 8.5.1)

No. de Versión: 12

Página 11 de 17

- 6.8.4. Elaborar en conjunto con el responsable del Proceso de Competencias y el Responsable de Proceso, el Plan de Acción derivado de los hallazgos de la evaluación del desempeño, evaluación de aprovechamiento, diagnóstico de competencias aplicados a su personal.
- 6.8.5. Recopilar la información solicitada por el responsable de competencias y entregarla en tiempo y forma al mismo.
- 6.8.6. Autorizar la participación de su personal en las actividades determinadas en el Plan de acción.
- 6.8.7. Aplicar las formas de evaluación del desempeño, propuestas por el Responsable del Proceso de Competencias y autorizadas por el Comité de Gestión de la Calidad.

Autoridad:

- 6.8.8. Solicitar la aplicación del diagnóstico de competencias y la evaluación del desempeño a su personal.
- 6.8.9. Evaluar al personal a su cargo.
- 6.8.10. Solicitar a los responsables de procesos, la elaboración del Plan de acción.

6.9 Jefe de Área de Personal

Responsabilidad

- 6.9.1. Elaborar plan anual de capacitación de su unidad.
- 6.9.2. Coordinar las acciones de capacitación del personal de su unidad.
- 6.9.3. Dar seguimiento al cumplimiento del proceso de competencias en su unidad.
- 6.9.4. Apoyar al subdirector administrativo en las actividades relacionadas con el Proceso de competencias.
- 6.9.5. Enviar al Analista de Capacitación copia probatoria de los documentos del



UdeO
UNIVERSIDAD DE OCCIDENTE

Procedimiento Competencias

Código: CT-PR-01

Referencia a la norma ISO 9001 de requisitos vigente (Inciso 4.2.1. 5.5.1. 5.5.3. 6.2.1. 6.2.2. 7.1. 8.1. 8.2.3. 8.4. 8.5.1)

No. de Versión: 12

Página 12 de 17

Personal, así como los concentrados de resultados de las Evaluaciones de Aprovechamiento y del Desempeño.

6.9.6. Registrar y llevar control de documentos que genera el proceso mismo.

Autoridad:

6.9.7. Solicitar documentos relacionados con los cuatro aspectos de competencias Educación, Formación, Experiencia y Habilidades). Así como todos los formatos que marca el procedimiento.

7. Registros.

Identificación	Almacenamiento	Protección	Recuperación	Tiempo de ret. y disposición
Diagnóstico de Competencias (CT-FO-01)	<p>Unidades: Jefatura de área de personal.</p> <p>Rectoría: Jefatura de Sección de Capacitación</p> <p>(Respaldo anual en dispositivo externo)</p>	Carpeta física (Diagnósticos) y Archivo electrónico (medición)	<p>En Rectoría y Unidades: Por empleado y año de referencia</p> <p>Rectoría concentra medición Institucional</p>	<p>Los registros físicos se mantiene por 1 año después se eliminan.</p> <p>Los registros electrónicos se conservan en respaldos por 4 años.</p>
Evaluación del Desempeño (CT-FO-02)	<p>Unidades: Jefatura de área de personal.</p> <p>Rectoría: Jefatura de Sección de Capacitación</p> <p>(Respaldo anual en dispositivo externo)</p>	Carpeta física (Evaluaciones) y Archivo electrónico (medición)	<p>En Rectoría y Unidades: Por año de referencia</p> <p>Rectoría concentra medición Institucional</p>	<p>Los registros físicos se mantienen por 1 año después de eliminan.</p> <p>Los registros electrónicos se conservan en respaldos por 4 años.</p>
Evaluación de aprovechamiento (CT-FO-03)	<p>Unidades: Jefatura de área de personal.</p> <p>Rectoría: Jefatura de Sección de Capacitación</p>	Carpeta física (Evaluaciones) y Archivo electrónico (medición)	<p>En Rectoría y Unidades: Por empleado y curso de referencia</p>	<p>Los registros físicos se mantienen por 1 año después se eliminan.</p> <p>Los registros electrónicos se conservan en respaldos por 4 años.</p>

	Procedimiento Competencias	Código: CT-PR-01
	Referencia a la norma ISO 9001 de requisitos vigente (Inciso 4.2.1. 5.5.1. 5.5.3. 6.2.1. 6.2.2. 7.1. 8.1. 8.2.3. 8.4. 8.5.1)	No. de Versión: 12
		Página 13 de 17

	(Respaldo anual en dispositivo externo)			
Evaluación del curso (CT-FO-04)	Unidades: Jefatura de área de personal. Rectoría: Jefatura de Sección de Capacitación (Respaldo anual en dispositivo externo)	Carpeta física (evaluaciones) y Archivo electrónico (medición)	En Rectoría y Unidades: Por curso y año de referencia	Los registros físicos se mantienen por 1 año después se eliminan. Los registros electrónicos se conservan en respaldos por 4 años.
Encuesta de satisfacción del cliente (CT-FO-05)	Unidades: Jefatura de área de personal. Rectoría: Jefatura de Sección de Capacitación (Respaldo anual en dispositivo externo)	Carpeta física (encuestas) y Archivo electrónico (medición)	En Rectoría y Unidad: Por semestre de referencia Rectoría concentra medición Institucional	Los registros físicos se mantienen por 1 año después se eliminan. Los registros electrónicos se conservan en respaldos por 4 años.

8. Control de documentos de origen externo. (No aplica)

Nombre y/o identificación del documento.	Responsable de control y distribución	Personal con acceso al documento
-	-	-

9. Definiciones.

9.1 Competencias: Habilidad demostrada para aplicar conocimientos y aptitudes.

9.2 Educación: Nivel de escolaridad formal acreditado mediante documentación oficial, requerido para el perfil del puesto de los procesos del SGC.

9.3 Formación: Conocimientos adquiridos, adicionales a los obtenidos mediante la educación formal, como cursos diversos, seminarios, talleres y conferencias.

9.4 Experiencia: Aptitudes demostradas a través de la práctica del proceso, eficiencia probada en las funciones que desempeña en el puesto.

9.5 Función Diagnosticada: Habilidad para desarrollarse dentro de su área, que hace.

9.6 Competencias Institucionales: Comportamiento orientado al fortalecimiento de los valores institucionales.



UdeO
UNIVERSIDAD DE OCCIDENTE

9.7 Competencias Organizacionales: Comportamiento orientado al logro y objetivo de metas, al compromiso con la organización por medio de las habilidades y destrezas.

9.8 Competencias de Relación: Enfocadas a la conducta y personalidad, actitud para interpretar y aplicar las políticas establecidas por la institución o superiores.

9.9 Perfil de Puesto: Es la referencia que permite ubicar al puesto en la estructura organizacional, en base en las actividades que desarrolla quien lo ocupa, de acuerdo a su participación en procesos determinados, así como las aptitudes, habilidades, conocimientos y competencias que son importantes para un desempeño exitoso en el puesto.

9.10 Diagnóstico de Competencias: Procedimiento orientado a medir el nivel de competencia de cada uno de los actores de los procesos del Sistema de Gestión de la Calidad, en base a su educación, formación, experiencia y habilidades.

9.11 Evaluación del Desempeño: Procedimiento mediante el cual se estima el rendimiento global del empleado, y que facilita la toma de decisiones sobre las acciones que se deben tomar para asegurar su competencia.

9.13 Plan de Capacitación: Es el conjunto de acciones y metas comprendidas en un plan de actividades enfocadas a los objetivos del Sistema de Gestión de la Calidad, para el aseguramiento del nivel de calidad que requiere el sistema. Este nivel se adquiere a través de la capacitación y actualización de los operadores de los procesos.

9.14 Plan de acción: Conjunto de acciones específicas a seguir como resultado de la evaluación de competencia de los operadores de cada proceso, que aseguren su nivel de calidad mediante la capacitación y/o actualización.

9.15 Catálogo de personal competente: Relación que concentra los nombres y puestos del personal que interviene en los procesos y que muestra el nivel de competencia de cada uno de ellos.

9.16 Capacitador: Persona competente para capacitar al personal.

9.17 Evaluación de aprovechamiento: Formato de evaluación que cada responsable de proceso deberá elaborar con el fin de medir el aprovechamiento de su personal a partir del plan de acción implementado.

9.19 Encuesta de evaluación del curso: Documento aplicado a los asistentes a curso de capacitación, con el fin de medir la efectividad del mismo.

9.21 Encuesta para medir Satisfacción del Cliente: Encuesta aplicada a los clientes del proceso, con el objetivo de conocer el nivel de satisfacción con respecto a la competencia de su personal y la satisfacción con el proceso de competencias.

10. Control de cambios.

No. de Ver.	Fecha de:		Descripción de cambios en el documento
	autorización	implementación	
7	02/12/2009	/12/2009	Se modificaron los criterios de ponderación de la evaluación del desempeño.



UdeO
UNIVERSIDAD DE OCCIDENTE

Procedimiento Competencias

Código: CT-PR-01

Referencia a la norma ISO 9001 de requisitos vigente (Inciso 4.2.1. 5.5.1. 5.5.3. 6.2.1. 6.2.2. 7.1. 8.1. 8.2.3. 8.4. 8.5.1)

No. de Versión: 12

Página 15 de 17

8	06/07/2010	16/07/2010	<p>Se actualizan las políticas de operación 3.5, 3.7, 3.13.3, 3.15, 3.16, 3.17 y 3.17.1.</p> <p>Se incluyen las figuras del Subdirector Académico y del Jefe de Sección de contratación de personal administrativo, Se precisa responsabilidad del titular del proceso en la gestión de evidencias de capacitación docente.</p> <p>Se reestructuran registros, quedando para su implementación CT-FO-01 al 10.</p> <p>Se actualizó la referencia a la norma ISO 9001. La versión actual se precisa en el manual de la calidad.</p> <p>Se agregan a definiciones 9.5 a la 9.8, y se precisa la 9.4.</p> <p>Se actualiza el apartado 11 de referencias.</p>
9	14/12/2010	16/12/2010	<p>Se anexan responsabilidad al puesto de Subdirectores administrativos y académicos, así como responsabilidad y autoridad al puesto de jefe de área de personal, por lo que se actualiza el apartado 6.8 y 6.9 respectivamente.</p> <p>Con base en estos cambios se modifica el punto 5, de la secuencia de etapa en el apartado 3. Se cambia el término de personal no competente, por personal que necesita mejorar el perfil deseable en la tabla de identificación de producto no conforme de acuerdo a la política 3.19.</p>
10	29/11/2011	29/11/2011	<p>Se modificó la política 3.5, 3.6, 3.7, 3.8 y 3.18, lo que a su vez provocó cambios en el Diagrama de flujo y Desarrollo. Se eliminó la responsabilidad 3.1.9 del Jefe de Área de Capacitación y Desarrollo de Personal Administrativo.</p> <p>Estos cambios también se verán reflejados en el punto 4 diagrama de flujo, punto 5 Desarrollo y en la Responsabilidad del Jefe de Sección de Capacitación y Desarrollo de Personal Administrativo, desaparecerá la 6.19 referente a Gestionar evidencias de capacitación del personal docente por no aplicar a esta área.</p>
11	02/02/2012	02/02/2012	<p>Se actualiza la política 3.16 y se da de baja el formato CT-FO-10 evaluación del desempeño del personal de apoyo administrativo.</p>
12	03-07-2015	03-07-2015	<p>Se actualizaron las políticas de operación 3.7, 3.12, ya que se elimina el formato de autoevaluación del desempeño y autoevaluación del aprovechamiento; en consecuencia se actualizaron los apartados 4 de Diagrama de Flujo y 5 de Desarrollo donde se hacía mención a estos documentos.</p> <p>Se actualizó la política 3.13 referente al apoyo de</p>



UdeO
UNIVERSIDAD DE OCCIDENTE

Procedimiento Competencias

Código: CT-PR-01

Referencia a la norma ISO 9001 de requisitos vigente (Inciso 4.2.1. 5.5.1. 5.5.3. 6.2.1. 6.2.2. 7.1. 8.1. 8.2.3. 8.4. 8.5.1)

No. de Versión: 12

Página 16 de 17

docentes y administrativo para el desarrollo del programa anual de capacitación y se eliminaron las políticas 3.13.1 y 3.13.2 relativas al Directorio de Capacitadores; en consecuencia la política 3.13.3 se recorre a la política 3.13.1 la cual se complementó precisando que se refiere a la eficacia del curso.

En la política 3.14 se precisa programa anual de capacitación en vez de plan anual de capacitación.

En la política de operación 3.15 se elimina la auto evaluación de aprovechamiento y se complementó con los mecanismos que aplica el Instructor o capacitador para evaluar a los asistentes al curso.

Se precisa en la política 3.16 que la evaluación del desempeño es dirigida, es decir, el Jefe inmediato evalúa a su subordinado. Se complementa la política 3.17 indicando a quién corresponde aplicar la evaluación del desempeño.

En el apartado 6 de Responsabilidad y autoridad se actualiza la 6.9.5 referente a que ya no aplicarán las autoevaluaciones de aprovechamiento y autoevaluaciones de desempeño. A su vez se elimina la 6.1.17 referente al Directorio de capacitadores y se recorre la 6.1.18.

En el apartado 7 de Control de Registros se elimina CTFO01 Solicitud de capacitación; CTFO04 Autoevaluación del desempeño; CTFO06 Autoevaluación del aprovechamiento; CTFO08 Encuesta para formar Directorio de Capacitadores y se actualizan los controles para el almacenamiento, protección, recuperación, tiempo de retención y disposición.

En el apartado 9 de Definiciones se elimina la 9.12 Autoevaluación del desempeño; 9.18 Autoevaluación de aprovechamiento y 9.20 Encuesta para la formación de Directorio de Capacitadores.

En el apartado 11 de referencias se eliminó el formato de Solicitud de Capacitación, Formato de autoevaluación del desempeño, Formato de autoevaluación del aprovechamiento, Encuesta para formar Directorio de Capacitadores. Se reasignan códigos a los formatos: Diagnóstico de Competencias CT-FO-01; Evaluación del Desempeño CT-FO-02; Evaluación de Aprovechamiento CT-FO-03; Evaluación del curso CT-FO-04, Encuesta de Satisfacción del Cliente CT-FO-05.

Se incluye la referencia del procedimiento de acciones correctivas y preventivas AI-PR-02.

	Procedimiento Competencias	Código: CT-PR-01
	Referencia a la norma ISO 9001 de requisitos vigente (Inciso 4.2.1. 5.5.1. 5.5.3. 6.2.1. 6.2.2. 7.1. 8.1. 8.2.3. 8.4. 8.5.1)	No. de Versión: 12
		Página 17 de 17

11. Referencias.

11.1 Manual de Calidad (SGC-MC-01)

11.2. Procedimiento de acciones correctivas y preventivas (AI-PR-02)

11.3 Formato de Diagnóstico de Competencias (CT-FO-01)

11.4 Formato de Evaluación del Desempeño (CT-FO-02)

11.5 Formato de Evaluación de Aprovechamiento (CT-FO-03)

11.6 Formato de Evaluación de Curso (CT-FO-04)

11.7 Formato de Encuesta Satisfacción al Cliente (CT-FO-05)

11.8 Instrucción de trabajo del formato de diagnóstico de competencias y evaluación de desempeño. (CT-IN-01).