



## 1. Propósito

Asegurar que los procesos del Sistema de Gestión de Calidad sean operados por personal competente, con base en su educación, sus conocimientos y sus 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. Definiciones

*Competencias:* Habilidad demostrada para aplicar conocimientos y aptitudes.

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

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

*Experiencia:* Aptitudes demostradas a través de la práctica del proceso, señalando si debe manejar alguna tecnología implícita en el desarrollo del mismo, como manejo de software y hardware, elaboración y control de documentación, eficiencia probada, y conocimiento de la normativa.

*Habilidades:* Las características que debe reunir quien ocupe el puesto en cuanto a la capacidad para resolver problemas prácticos derivados del desarrollo del proceso y a la actitud personal para adaptarse a situaciones diversas relacionadas con el entorno laboral en el que se desenvuelve, como trabajo en equipo, liderazgo, comunicación, toma de decisiones, métodos de trabajo y actitud.

*Perfil de Puesto:* Es la referencia que permite ubicar al puesto en la estructura organiza 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.

*Evaluación de Competencias:* A través de este documento se reúne información sobre las actividades de las áreas, en base a los cuatro componentes básicos de competencia.

*Evaluación del Desempeño:* Constituye el proceso por el cual se estima el rendimiento global del empleado, para decidir las acciones que se deben tomar.

<b>Nombre y puesto.</b>	Fabiola Paniagua Castro Analista en Competencias	Eduardo Quintana Peña J.S. de Capacitación y Desarrollo del Personal.	Anatolio Lugo Félix Responsable de la Alta Dirección
<b>Firma</b>			
<b>Fecha</b>	Mayo 20 del 2004	Mayo 20 del 2004	Mayo 20 del 2004



#### 4. Referencias

- 4.1 Manual de Calidad
- 4.2 Formato de Perfil de Puestos (CT-FO-01)
- 4.3 Formato de Evaluación de Competencias (CT-FO-02)
- 4.4 Formato de Evaluación del Desempeño (CT-FO-03)

#### 5. Políticas de Operación

5.1 La determinación del Perfil de Puestos deberá realizarla el responsable de cada uno de los procesos.

5.2 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.

5.3 La información generada por las evaluaciones sobre competencias, aplicadas al personal que interviene en los diferentes procesos, es concentrada por el responsable del Proceso de Competencias.

5.4 El responsable del Proceso de Competencias elabora el Programa de Capacitación y Desarrollo del Personal en coordinación con los responsables de procesos y el Jefe del Departamento de Recursos Humanos, quien se encargará de autorizarlo en su caso, y darle seguimiento durante su ejecución.

5.5 El Responsable del Proceso de Competencias es el encargado de evaluar educación y formación del personal.

5.6 El Responsable de cada Proceso evalúa experiencia y habilidades del personal a su cargo.

	<b>Elaboró:</b> 	<b>Revisó:</b> 	<b>Autorizó:</b> 
<b>Nombre y puesto.</b>	Fabiola Paniagua Castro Analista en Competencias	Eduardo Quintana Peña J.S. de Capacitación y Desarrollo del Personal.	Anatolio Lugo Félix Responsable de la Alta Dirección
<b>Firma</b>			
<b>Fecha</b>	Mayo 20 del 2004	Mayo 20 del 2004	Mayo 20 del 2004



5.7 El Responsable de cada Proceso realizará la evaluación del desempeño del personal que interviene en los procesos en un periodo no mayor a seis meses y entregará los resultados al responsable del proceso de competencias, bajo los siguientes criterios ponderables Excelente (100%), Muy Bueno (90 %) Bueno (80 %), Regular (70 %) y Malo (60 %).

**Nota:** Se considerará desempeño satisfactorio cuando el resultado se encuentre entre Excelente y Bueno. Se considerará desempeño insatisfactorio cuando el resultado se encuentre entre Regular y Malo, en este caso, se tomarán acciones pertinentes para mejorar el mismo.

5.8 De acuerdo a los resultados obtenidos de la evaluación de competencias, el Responsable de cada Proceso y de Competencias elaborarán el plan de acción de ser necesario.

5.9 El Responsable de cada Proceso evaluará los resultados obtenidos una vez ejecutado el plan de acción y los hará del conocimiento vía electrónica al responsable del Proceso de Competencias.

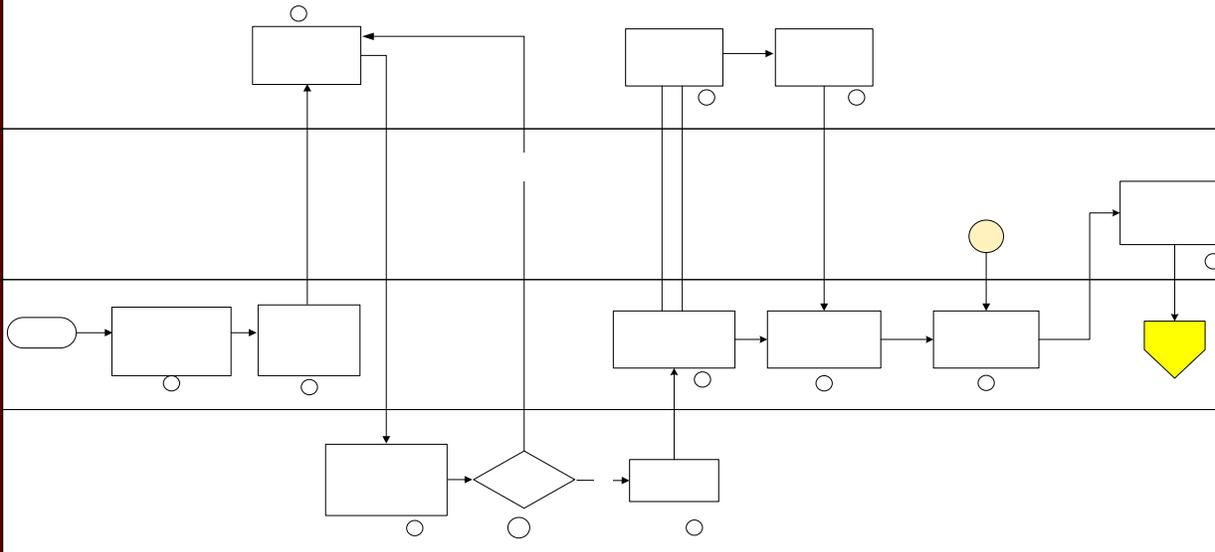
5.10 El Jefe del Departamento de Recursos Humanos, determina la viabilidad de los planes de capacitación.

5.11 El Responsable del Proceso de Competencias, autoriza el programa de capacitación.

<b>Nombre y puesto.</b>	Fabiola Paniagua Castro Analista en Competencias	Eduardo Quintana Peña J.S. de Capacitación y Desarrollo del Personal.	Anatolio Lugo Félix Responsable de la Alta Dirección
<b>Firma</b>			
<b>Fecha</b>	Mayo 20 del 2004	Mayo 20 del 2004	Mayo 20 del 2004



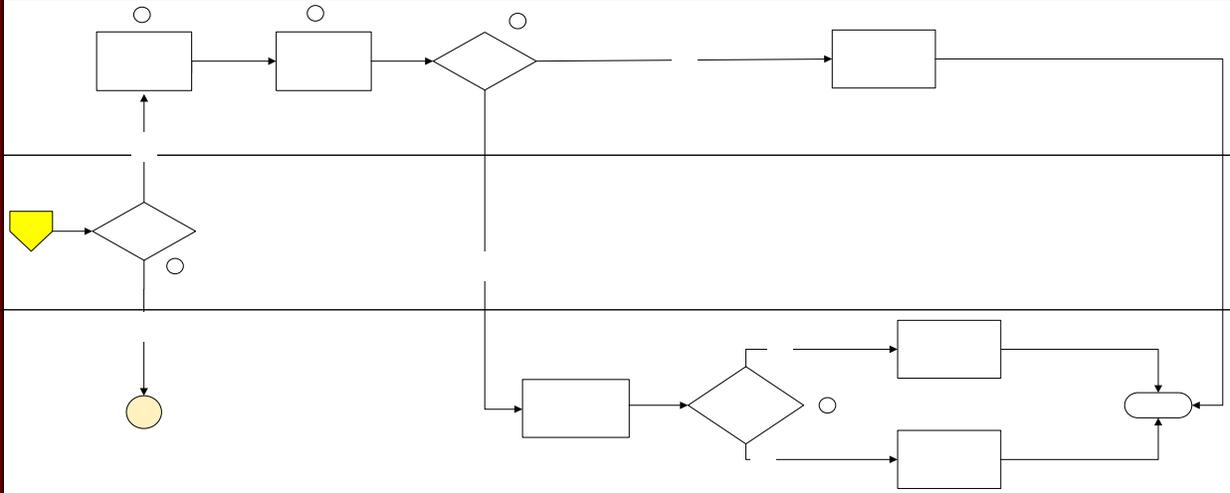
## 6. Diagramas de los Procesos



3

Determina  
competencia  
necesarias par  
proceso

<b>Nombre y puesto.</b>	<b>Elaboró:</b> Fátima Paniagua Castro Analista en Competencias	<b>Revisó:</b> Eduardo Quintana Peña J.S. de Capacitación y Desarrollo del Personal.	<b>Autorizó:</b> Anatolio Lugo Félix Responsable de la Alta Dirección
<b>Firma</b>			
<b>Fecha</b>	Mayo 20 del 2004	Mayo 20 del 2004	Mayo 20 del 2004



### 7. Descripción del Documento

#### PROCESO DE COMPETENCIAS

Secuencia de etapas	Actividad	Responsable
	Implementación del plan de acción	
	<b>INICIO DEL PROCESO</b>	
1. Envía formato de Perfil de Puestos y solicita su llenado.	1.1 Envía electrónicamente el formato de Perfil de Puestos a cada Responsable de Procesos.  1.2 Solicita al responsable de cada proceso llene el formato de "Perfil de Puestos", y que lo envíe por el mismo medio.	Responsable del Proceso de Competencias

14  
Evalúa ac...  
ejecutad...  
report...  
resultad...

	1	¿Autoriza?
Nombre y puesto.	Elaboró: Fabiola Paniagua Castro Analista en Competencias	Revisó: Eduardo Quintana Peña J.S. de Capacitación y Desarrollo del Personal.
Firma		
Fecha	Mayo 23 del 2004	Mayo 20 del 2004
		Autorizó: Anatolio Lugo Félix Responsable de la Alta Dirección 12 
		Mayo 20 del 2004



2. Solicita listado de personal que participa en el proceso.	2.1 Solicita el listado de personal que participa en el proceso.	Responsable del Proceso de Competencias
3. Determina Competencias necesarias para el proceso	3.1 Elabora el formato de perfil de puestos, que incluye los conceptos de: Puesto, Actividades propias del puesto y competencias. (Referencia 4.2)	Responsable de cada Proceso (Política 5.1)
4. Revisa que los perfiles cumplan con los requisitos señalados en el formato.	4.1 Revisa perfiles de puestos: educación, formación, experiencia y habilidades.  4.2 <u>CUMPLE</u> Pasa a la actividad 5  4.3 <u>NO CUMPLE</u> Regresa a la actividad 3	Analista en Competencias
5. Envía formatos	5.1 Envía el formato de Perfil de Puestos al Responsable del Proceso de Competencias. (Política 5.3)	Analista en Competencias
6. Evalúa educación y formación del personal.	6.1 Envía al responsable del Proceso de Competencias para su evaluación. (Política 5.5)	Responsable del Proceso de Competencias
7. Evalúa experiencia y habilidades	7.1 Complementa la evaluación con el análisis de experiencia y habilidades. (Política 5.6)	Responsable de cada Proceso

Nombre y puesto.	Elaboró: Fabiola Paniagua Castro Analista en Competencias	Revisó: Eduardo Quintana Peña J.S. de Capacitación y Desarrollo del Personal.	Autorizó: Anatolio Lugo Félix Responsable de la Alta Dirección
Firma			
Fecha	Mayo 20 del 2004	Mayo 20 del 2004	Mayo 20 del 2004



8. Envía resultados de evaluación.	8.1 Una vez integrada la evaluación, se envía al responsable del Proceso de Competencias para su consolidación.	Responsable de cada Proceso
9. Consolida Información.	9.1 Prepara la información integrada para identificar las necesidades de capacitación, de acuerdo a los resultados de la evaluación.	Responsable del Proceso de Competencias
10. Elabora plan de acción.	10.1 Desarrolla el plan de acción con justificación, objetivos, y resultados esperados. ( <i>Política 5.4 y 5.8</i> )	Responsables de cada Proceso y Responsable del Proceso de Competencias
11. Revisa objetivos y contenido y determina viabilidad.	11.1 Revisa y analiza el documento para determinar su viabilidad.	Jefe del Departamento de Recursos Humanos
12. ¿Autoriza?	12.1 <u>NO AUTORIZA</u>  Regresa al punto 10.- Se regresa el plan de acción al responsable del proceso de Competencias para su adecuación.  12.2 <u>SÍ AUTORIZA</u>  Pasa a la actividad 13	Jefe del Departamento de Recursos Humanos
13. Implementación del plan de acción.	13.1 Implementa el plan de acción	Responsable de cada proceso

Nombre y puesto.	Elaboró: Fabiola Paniagua Castro Analista en Competencias	Revisó: Eduardo Quintana Peña J.S. de Capacitación y Desarrollo del Personal.	Autorizó: Anatolio Lugo Félix Responsable de la Alta Dirección
Firma			
Fecha	Mayo 20 del 2004	Mayo 20 del 2004	Mayo 20 del 2004

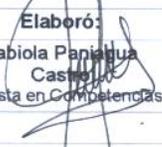
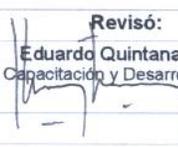
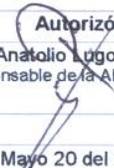


14. Evalúa acciones ejecutadas y reporta resultados.	14.1 Se practica la evaluación de las acciones realizadas y prepara el reporte de resultados.  14.2 Entrega el reporte al Responsable del Proceso de Competencias.	Responsable de cada Proceso
15. Analiza la Eficacia de la Capacitación	15.1 <u>La capacitación fue eficaz:</u> Actualiza la lista del Personal Competente.  15.2 <u>No fue eficaz:</u> Aplica el procedimiento de acciones correctivas.	Responsable del Proceso de Competencias

	Elaboró:	Revisó:	Autorizó:
Nombre y puesto.	Fabiola Paniagua Castro Analista en Competencias	Eduardo Quintana Peña J.S. de Capacitación y Desarrollo del Personal.	Anatolio Lugo Félix Responsable de la Alta Dirección
Firma			
Fecha	Mayo 20 del 2004	Mayo 20 del 2004	Mayo 20 del 2004



<p>16. Evalúa alcances de objetivos del proceso.</p>	<p>16.1 Compara los resultados obtenidos con los objetivos planteados en el plan de acción.</p> <p>¿Se cumplió con los objetivos?</p> <p>16.2 <u>No se cumplió.</u></p> <p>Se aplican acciones correctivas</p> <p>16.3 <u>Sí se cumplió.</u></p> <p>Se elabora el informe de trabajo para la alta dirección y se dan a conocer los resultados del programa de trabajo.</p>	<p>Responsable del Proceso de Competencias</p>
<p><b>FIN DEL PROCESO</b></p>		

<p>Nombre y puesto.</p>	<p>Elaboró: Fabiola Paniagua Castro Analista en Competencias</p>	<p>Revisó: Eduardo Quintana Peña J.S. de Capacitación y Desarrollo del Personal.</p>	<p>Autorizó: Anatolio Lugo Félix Responsable de la Alta Dirección</p>
<p>Firma</p>			
<p>Fecha</p>	<p>Mayo 20 del 2004</p>	<p>Mayo 20 del 2004</p>	<p>Mayo 20 del 2004</p>



## 8. Registros

IDENTIFICACIÓN	ALMACENAMIENTO	PROTECCIÓN	RECUPERACIÓN	TIEMPO DE RET. Y DISPOSICION
Perfil de Puestos (CT-FO-01)	Sistema Electrónico de Gestión de Calidad, módulo de control de documentos.	Responsable del proceso de competencias	Personal a su cargo.	Se retiene la versión anterior a la aprobada, y el resto se destruye.
Evaluación de Competencias (CT-FO-02)	Sistema Electrónico de Gestión de Calidad, módulo de control de documentos.	Responsable del proceso de competencias	Personal a su cargo.	Se retiene la versión anterior a la aprobada, y el resto se destruye.
Evaluación del Desempeño (CT-FO-03)	Sistema Electrónico de Gestión de Calidad, módulo de control de documentos.	Responsable del proceso de competencias	Personal a su cargo.	Se retiene la versión anterior a la aprobada, y el resto se destruye, además de mantener el expediente de la persona hasta que renuncia

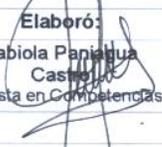
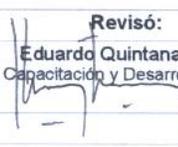
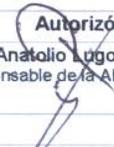
Nombre y puesto.	Elaboró: Fabiola Paniagua Castro Analista en Competencias	Revisó: Eduardo Quintana Peña J.S. de Capacitación y Desarrollo del Personal.	Autorizó: Anatolio Lugo Félix Responsable de la Alta Dirección
Firma			
Fecha	Mayo 20 del 2004	Mayo 20 del 2004	Mayo 20 del 2004



## 9. Documentos Externos *(No Aplica)*

## 10. Anexos

- Formato de Perfil de Puestos (CT-FO-01)
- Formato de Evaluación de Competencias (CT-FO-02)
- Formato de Evaluación del Desempeño (CT-F-03)

			
<b>Nombre y puesto.</b>	Fabiola Paniagua Castro Analista en Competencias	Eduardo Quintana Peña J.S. de Capacitación y Desarrollo del Personal.	Anatolio Lugo Félix Responsable de la Alta Dirección
<b>Firma</b>			
<b>Fecha</b>	Mayo 20 del 2004	Mayo 20 del 2004	Mayo 20 del 2004