



## Procedimiento de Competencias

Código: CT-PR-01

Referencia a la norma ISO-9001:2000  
( Inciso 4.2.1, 5.5.1, 5.5.3, 6.2.1, 6.2.2, 7.1, 7.5.4, 7.5.5,  
7.6, 8.1, 8.2.3, 8.4, 8.5.1 )

Número de Revisión: 03

Fecha de aprobación:  
Página 1 de 18

### 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. 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 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.

CONTROL DE EMISIÓN			
	Elaboró:	Revisó:	Autorizó:
Nombre y puesto	Fabiola Paniagua Castro Adriana Moreno Ruiz Analista en Competencias	Eduardo Quintana Peña J.S. de Capacitación y Desarrollo del Personal	Ana Ma. Larrañaga Nuñez Responsable de la Alta Dirección
Firma			
Fecha	Mayo 2005	Mayo 2005	Mayo 2005



**Evaluación 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.

**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.

**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.

**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.

**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.

**Capacitador:** Persona competente para capacitar al personal.

**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.

**Autoevaluación de aprovechamiento:** Evaluación que el personal capacitado autoelabora con el fin de medir su aprovechamiento a partir del plan de acción implementado.

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

**Encuesta para la formación del Directorio de Capacitadores:** Encuesta aplicada al personal académico y administrativo de la Universidad, con el propósito de identificar al personal competente para capacitar.

CONTROL DE EMISIÓN			
	Elaboró:	Revisó:	Autorizó:
Nombre y puesto	Fabiola Paniagua Castro Adriana Moreno Ruiz Analista en Competencias	Eduardo Quintana Peña J.S. de Capacitación y Desarrollo del Personal	Ana Ma. Larrañaga Nuñez Responsable de la Alta Dirección
Firma			
Fecha	Mayo 2005	Mayo 2005	Mayo 2005



#### 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)
- 4.5 Formato de Evaluación de Aprovechamiento (CT-FO-04)
- 4.6 Formato de Autoevaluación de Aprovechamiento (CT-FO-05)
- 4.7 Formato de Evaluación de Cursos (CT-FO-06)
- 4.8 Formato de Encuesta para formar Directorio de Capacitadores (CT-FO-07)
- 4.9 Formato de Catálogo de Personal Competente (CF-FO-08)

#### 5. Políticas de Operación

5.1 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.

5.2 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 y de carácter confidencial.

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

5.4 La determinación de las competencias necesarias para el proceso en el Perfil de Puestos, deberá realizarla el responsable de cada uno de los procesos.

CONTROL DE EMISIÓN			
	Elaboró:	Revisó:	Autorizó:
<b>Nombre y puesto</b>	Fabiola Paniagua Castro Adriana Moreno Ruiz Analista en Competencias	Eduardo Quintana Peña J.S. de Capacitación y Desarrollo del Personal	Ana Ma. Larrañaga Nuñez Responsable de la Alta Dirección
<b>Firma</b>			
<b>Fecha</b>	Mayo 2005	Mayo 2005	Mayo 2005



**Procedimiento de Competencias**

Código: CT-PR-01

Referencia a la norma ISO-9001:2000  
( Inciso 4.2.1, 5.5.1, 5.5.3, 6.2.1, 6.2.2, 7.1, 7.5.4, 7.5.5,  
7.6, 8.1, 8.2.3, 8.4, 8.5.1 )

Número de Revisión: 03

Fecha de aprobación:  
Página 4 de 18

5.5 La Evaluación de Competencias se aplicará cada seis meses, o cuando se modifique el Perfil de Puestos o cuando lo solicite cada Responsable de Proceso.

5.6 En el procedimiento de Evaluación de Competencias, el responsable del Proceso de Competencias es el encargado de evaluar los niveles de Educación y Formación del personal, basándose en el currículum de cada empleado.

5.7 En el procedimiento de Evaluación de Competencias, el responsable de cada proceso evalúa Experiencia y Habilidades del personal a su cargo, basándose en el desempeño de la persona. En el caso de las Unidades, lo hace el jefe inmediato, lo concentra el Subdirector Administrativo y lo envía al responsable del proceso que corresponda.

5.8 El responsable de cada proceso concentra la información de la Evaluación de Competencias y la envía al responsable del Proceso de Competencias.

5.9 Como soporte mínimo documental de la evaluación de competencias, se contempla el currículum de las personas que participan en los procesos, el cual debe obrar en poder del área de Competencias.

5.10 Los currículos del personal serán recabados por el responsable de cada proceso y enviados en forma impresa al Analista en Competencias, cumpliendo con los siguientes requisitos:

- a) Datos Generales (Fotografía, Nombre, Dirección, Teléfono, Estado Civil, Lugar y fecha de nacimiento y Nacionalidad).
- b) Formación (Secundaria, Preparatoria o carrera técnica, Profesional y Posgrado).
- c) Experiencia laboral relacionada con el puesto.
- d) Cursos que refuercen la calidad en el desempeño del puesto.

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

5.11 De acuerdo a los resultados obtenidos en la evaluación de competencias y de ser necesario, el responsable de cada proceso y de Competencias elaborarán el plan de acción.

CONTROL DE EMISIÓN			
	Elaboró:	Revisó:	Autorizó:
<b>Nombre y puesto</b>	Fabiola Paniagua Castro Adriana Moreno Ruiz Analista en Competencias	Eduardo Quintana Peña J.S. de Capacitación y Desarrollo del Personal	Ana Ma. Larrañaga Nuñez Responsable de la Alta Dirección
<b>Firma</b>			
<b>Fecha</b>	<b>Mayo 2005</b>	<b>Mayo 2005</b>	<b>Mayo 2005</b>



5.12 El Plan de Acción se elabora cuando los resultados de la evolución de competencia así lo requiera o cuando lo solicite cada responsable de proceso.

5.13 El responsable del Proceso de Competencias solicitará el reporte de evaluación de resultados obtenidos, a partir de la evaluación y la autoevaluación de aprovechamiento, una vez ejecutado el Plan de Acción.

5.14 Cuando el Plan de Acción requiera la impartición de un curso, el responsable del Proceso de Competencias deberá seleccionar del Directorio de Capacitadores al personal adecuado.

5.14.1 La selección de los capacitadores se apoya en la encuesta para la formación del Directorio de Capacitadores, que se aplica al personal docente y administrativo; en Rectoría, a través de la Sección de Capacitación y Desarrollo, en la Unidades, a través de los Subdirectores Administrativos, quienes enviarán al responsable de Competencias las encuestas originales para su selección.

5.14.2 Una vez llevada a cabo la selección, el responsable del Proceso de Competencias celebrará una reunión con los capacitadores para introducirlos al proceso, establecer estrategias y aclarar dudas.

5.14.3 La eficacia se medirá a través de la encuesta de evaluación del curso que se aplicará a los asistentes, una vez terminado; en Rectoría, a través de la Sección de Capacitación y Desarrollo; y en la Unidades, a través de los Subdirectores Administrativos, quienes enviarán al responsable de Competencias las encuestas originales.

5.15 Es responsabilidad del titular del Proceso de Competencias, asegurar a través de la capacitación y la actualización, la competencia de los responsables de cada uno de los procesos.

5.16 El Responsable del Proceso de Competencias, deberá elaborar anualmente el Plan de Capacitación y presentarlo a la consideración del Comité de Calidad.

5.17 Semestralmente, el Responsable del Proceso de Competencias medirá la eficacia del Proceso a través de la Evaluación del Desempeño. Para el primer semestre del año, la evaluación se aplicará en la primera quincena del mes de julio y para el segundo semestre, será en la primera quincena de enero.

CONTROL DE EMISIÓN			
	Elaboró:	Revisó:	Autorizó:
<b>Nombre y puesto</b>	Fabiola Paniagua Castro Adriana Moreno Ruiz Analista en Competencias	Eduardo Quintana Peña J.S. de Capacitación y Desarrollo del Personal	Ana Ma. Larrañaga Nuñez Responsable de la Alta Dirección
<b>Firma</b>			
<b>Fecha</b>	Mayo 2005	Mayo 2005	Mayo 2005



5.18 El responsable de cada Proceso realizará la evaluación del desempeño del personal que interviene en los procesos y entregará los resultados al responsable del Proceso de Competencias, bajo los siguientes criterios ponderables:

- 1 (Poco satisfactorio)
- 2 (Falta mejoramiento)
- 3 (Promedio)
- 4 (Por encima del promedio)
- 5 (Excelente).

5.18.1 En términos de niveles porcentuales (%) se considerará desempeño Excelente cuando el resultado se encuentre entre 100 y 90. Se considerará desempeño Por encima del promedio cuando el resultado se encuentre entre 89.9 y 80. Se considerará desempeño Promedio cuando el resultado se encuentre entre 79.9 y 60. Se considerará desempeño con Falta de mejoramiento cuando el resultado se encuentre entre 59.9 y 50. Se considerará desempeño Poco satisfactorio cuando el resultado se encuentre entre 49.9 y 40. En estos dos últimos casos, se tomarán acciones pertinentes para mejorar el desempeño

5.18.2 En el caso de las Unidades, el personal será evaluado por su jefe inmediato, lo concentrará el Subdirector Administrativo y lo enviará al responsable del proceso que corresponda.

5.19 Trimestralmente, 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.

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

CONTROL DE EMISIÓN			
	Elaboró:	Revisó:	Autorizó:
<b>Nombre y puesto</b>	Fabiola Paniagua Castro Adriana Moreno Ruiz Analista en Competencias	Eduardo Quintana Peña J.S. de Capacitación y Desarrollo del Personal	Ana Ma. Larrañaga Nuñez Responsable de la Alta Dirección
<b>Firma</b>			
<b>Fecha</b>	<b>Mayo 2005</b>	<b>Mayo 2005</b>	<b>Mayo 2005</b>



Procedimiento de Competencias

Código: CT-PR-01

Referencia a la norma ISO-9001:2000  
( Inciso 4.2.1, 5.5.1, 5.5.3, 6.2.1, 6.2.2, 7.1, 7.5.4, 7.5.5,  
7.6, 8.1, 8.2.3, 8.4, 8.5.1 )

Número de Revisión: 03

Fecha de aprobación:  
Página 7 de 18

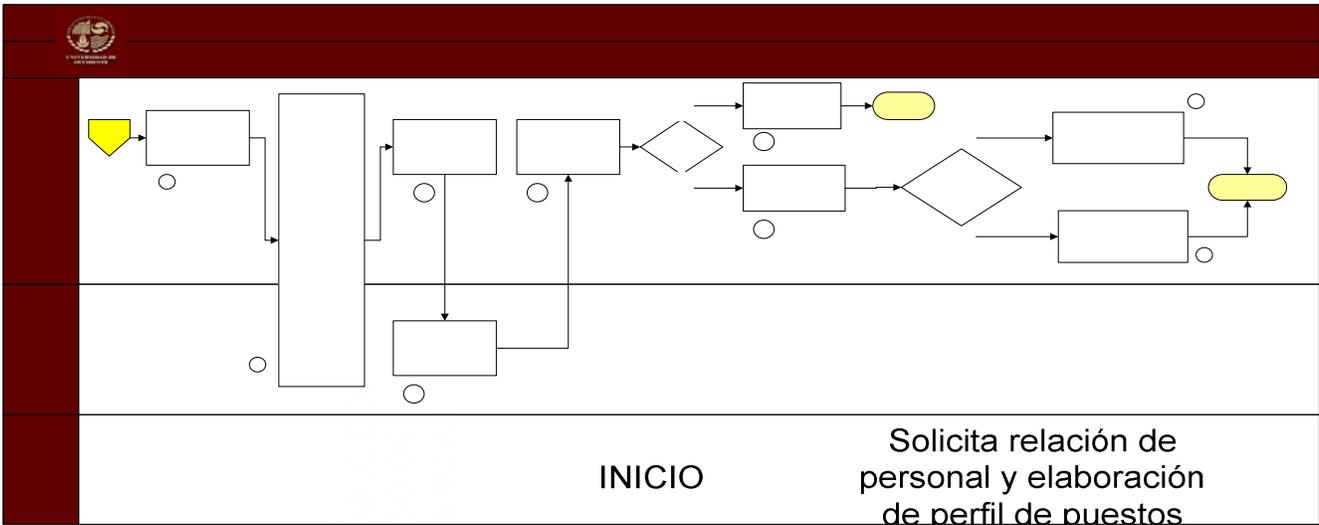
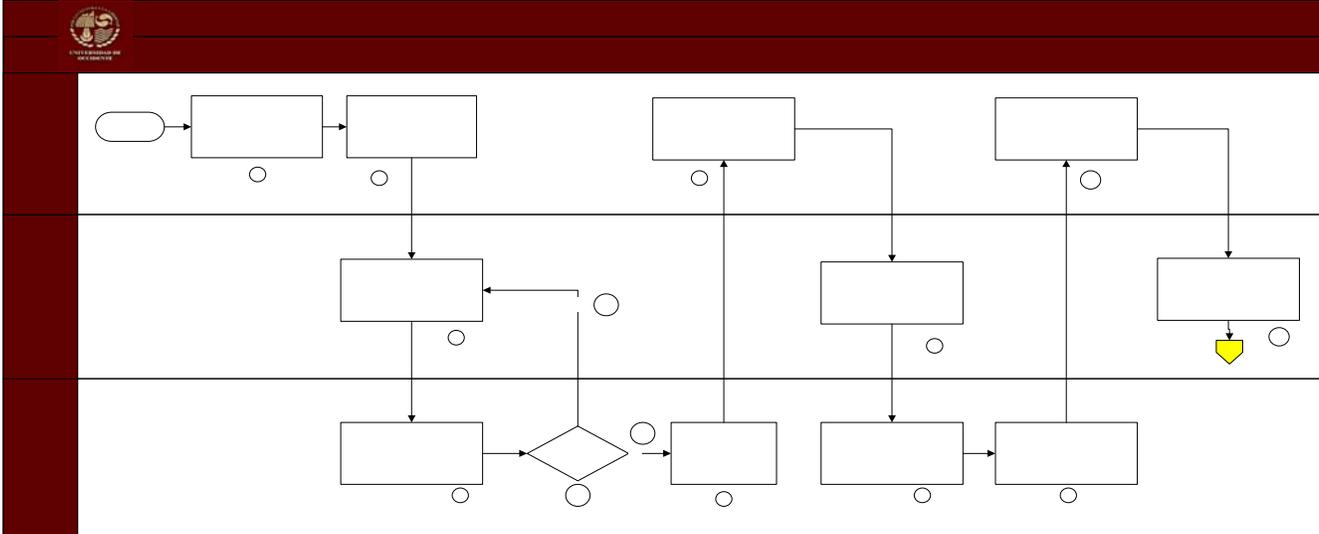
Núm.	Identificación	Control	Acciones a tomar	Responsable	Autoridad
1	Plan de acción ineficaz.	Análisis de los resultados de la evaluación del desempeño y medición de la satisfacción del cliente.	Rediseñar Plan en conjunto con el responsable del proceso que lo requiera.	Responsable del Proceso de Competencia/ responsable de proceso.	Responsable del Proceso de Competencias
2	Personal no competente.	Análisis de los resultados de las Evaluaciones de Competencias y del Desempeño.	Diseño de Plan de Acción en conjunto con el responsable del proceso que lo requiera.	Responsable del Proceso de Competencias responsable de proceso.	Responsable del Proceso de Competencias
3	Curso no cumple con objetivo.	Análisis de los resultados de la evaluación del curso.	Revisar y rediseñar carta descriptiva del curso	Responsable del Proceso de Competencia.	Responsable del Proceso de Competencias
4	Capacitador no cumple con las expectativas de los asistentes	Análisis de los resultados de la evaluación del curso.	Evaluar al capacitador e implementar plan de acción para asegurar su competencia.	Responsable del Proceso de Competencias.	Responsable del Proceso de Competencias

CONTROL DE EMISIÓN

	Elaboró:	Revisó:	Autorizó:
<b>Nombre y puesto</b>	Fabiola Paniagua Castro Adriana Moreno Ruiz Analista en Competencias	Eduardo Quintana Peña J.S. de Capacitación y Desarrollo del Personal	Ana Ma. Larrañaga Nuñez Responsable de la Alta Dirección
<b>Firma</b>			
<b>Fecha</b>	Mayo 2005	Mayo 2005	Mayo 2005



### 6. Diagramas de los Procesos



Envía el f  
perfil de



1

2

CONTROL DE EMISIÓN			
	Elaboró:	Revisó:	Autorizó:
<b>Nombre y puesto</b>	Fabiola Paniagua Castro Adriana Moreno Ruiz Analista en Competencias	Eduardo Quintana Peña J.S. de Capacitación y Desarrollo del Personal	Ana Ma. Larrañaga Nuñez Responsable de la Alta Dirección
<b>Firma</b>			
<b>Fecha</b>	Mayo 2005	Mayo 2005	Mayo 2005

Recibe y en  
determ  
competencia



## 7. Descripción del Documento PROCESO DE COMPETENCIAS

Secuencia de etapas	Actividad	Responsable
	<b>INICIO DEL PROCESO</b>	
1. Solicita relación de personal y elaboración de perfil de puestos.	1.1 Solicita al responsable de cada proceso listado de personal y la elaboración de perfil de puestos.	Responsable del Proceso de Competencias
2. Envía el formato de perfil de puesto.	2.1 Envía el formato de Perfil de Puestos a cada responsable de Procesos y solicita que lo envíe al Analista en competencias.	Responsable del Proceso de Competencias
3. Recibe y envía formato, determinando 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.	Responsable de cada proceso
4. Recibe y revisa que los perfiles cumplan con los requisitos señalados en el formato.	4. Revisa perfiles de puestos: educación, formación, experiencia y habilidades. 4.1 <u>¿CUMPLE?</u> 4.2 <u>Si CUMPLE</u> Pasa a la actividad 5 4.3 <u>NO CUMPLE</u> Regresa a la actividad 3	Analista en Competencias

### CONTROL DE EMISIÓN

	Elaboró:	Revisó:	Autorizó:
<b>Nombre y puesto</b>	Fabiola Paniagua Castro Adriana Moreno Ruiz Analista en Competencias	Eduardo Quintana Peña J.S. de Capacitación y Desarrollo del Personal	Ana Ma. Larrañaga Nuñez Responsable de la Alta Dirección
<b>Firma</b>			
<b>Fecha</b>	Mayo 2005	Mayo 2005	Mayo 2005



Procedimiento de Competencias

Código: CT-PR-01

Referencia a la norma ISO-9001:2000  
( Inciso 4.2.1, 5.5.1, 5.5.3, 6.2.1, 6.2.2, 7.1, 7.5.4, 7.5.5,  
7.6, 8.1, 8.2.3, 8.4, 8.5.1 )

Número de Revisión: 03

Fecha de aprobación:  
Página 10 de 18

5. Envía formatos	5.1 Envía el formato de Perfil de Puestos al responsable del Proceso de Competencias.	Analista en Competencias
6. Recibe perfiles y solicita currículos del personal	6.1 Recibe Perfiles de puestos ya elaborados y solicita a los responsables de procesos, los currículos de su personal para elaborar la Evaluación de Competencias.	Responsable del Proceso de Competencias
7. Solicita y envía currículos del personal.	7.1 Solicita a su personal implicado en los procesos el currícul impreso, con documentos que lo respalden, para enviarlo al Analista en Competencias.	Responsable de cada proceso
8. Recibe y revisa que los currículos cumplan con los requisitos.	8.1 Recibe los currículos del personal implicado en los procesos y revisa que la documentación este completa y de acuerdo a los requisitos marcados en la política 5.10.	Analista en Competencias
9. Envía currículos para evaluar competencias.	9.1 Envía al responsable del Proceso de Competencias currículos completos para que evalúe formación y educación en Evaluación de Competencias.	Analista en Competencias
10. Evalúa y envía formato de Evaluación de Competencias.	10.1 Evalúa, basado en currículos, Formación y Educación del personal implicado en los procesos y envía el formato de Evaluación de Competencias a los responsables de procesos para que evalúen Experiencia y Habilidades.	Responsable del Proceso de Competencias

CONTROL DE EMISIÓN

	Elaboró:	Revisó:	Autorizó:
<b>Nombre y puesto</b>	Fabiola Paniagua Castro Adriana Moreno Ruiz Analista en Competencias	Eduardo Quintana Peña J.S. de Capacitación y Desarrollo del Personal	Ana Ma. Larrañaga Nuñez Responsable de la Alta Dirección
<b>Firma</b>			
<b>Fecha</b>	Mayo 2005	Mayo 2005	Mayo 2005



Procedimiento de Competencias

Código: CT-PR-01

Referencia a la norma ISO-9001:2000  
( Inciso 4.2.1, 5.5.1, 5.5.3, 6.2.1, 6.2.2, 7.1, 7.5.4, 7.5.5,  
7.6, 8.1, 8.2.3, 8.4, 8.5.1 )

Número de Revisión: 03

Fecha de aprobación:  
Página 11 de 18

11. Evalúa y envía formato de Evaluación de competencias.	11.1 Evalúa basado en el desempeño demostrado por el personal, Experiencia y Habilidades y envía el formato de evaluación de competencias al responsable del Proceso de Competencias.	Responsables de procesos
12. Recibe y consolida información.	12.1 Prepara la información integrada para identificar las necesidades de capacitación, de acuerdo a los resultados de la evaluación.	Responsable del Proceso de Competencias.
13. Elaboran y ejecutan Plan de Acción.	13.1 El responsable del Proceso de Competencias en conjunto con los responsables de cada proceso, desarrolla el plan de acción con justificación, objetivos, y resultados esperados y llevan a cabo las acciones.	Responsable del Proceso de Competencias y responsable de cada proceso
14. Solicita reporte de evaluación de resultados	14.1 Solicita al responsable de proceso y al personal capacitado, la elaboración de la evaluación y autoevaluación de aprovechamiento, respectivamente.	Responsable del Proceso de Competencias
15. Entrega reporte de resultados.	15.1 Envía al responsable del Proceso de Competencias, evaluaciones elaboradas.	Responsables de procesos.
16. Analiza la eficacia del Plan de Acción	16. Compara los resultados obtenidos con los objetivos planteados en el plan de acción.  17.1 ¿EFICAZ?	Responsable del Proceso de Competencias.

CONTROL DE EMISIÓN

	Elaboró:	Revisó:	Autorizó:
<b>Nombre y puesto</b>	Fabiola Paniagua Castro Adriana Moreno Ruiz Analista en Competencias	Eduardo Quintana Peña J.S. de Capacitación y Desarrollo del Personal	Ana Ma. Larrañaga Nuñez Responsable de la Alta Dirección
<b>Firma</b>			
<b>Fecha</b>	Mayo 2005	Mayo 2005	Mayo 2005



Procedimiento de Competencias

Código: CT-PR-01

Referencia a la norma ISO-9001:2000  
( Inciso 4.2.1, 5.5.1, 5.5.3, 6.2.1, 6.2.2, 7.1, 7.5.4, 7.5.5,  
7.6, 8.1, 8.2.3, 8.4, 8.5.1 )

Número de Revisión: 03

Fecha de aprobación:  
Página 12 de 18

	<p>17.2 <u>SI ES EFICAZ</u> Pasa a actividad 18</p> <p>17.3 <u>NO ES EFICAZ</u> Pasa a actividad 17</p>	
17. Aplica acciones correctivas	17.1 Replantea el plan y se aplican las acciones correctivas pertinentes y finaliza el proceso.	Responsable del Proceso de Competencias.
18. Actualiza la lista de personal competente.	18.1 Actualiza la lista de personal competente.	Responsable del Proceso de Competencias.
19. Evalúa alcances de objetivos del Proceso.	<p>19.1 <u>¿SI SE CUMPLEN?</u> Pasa a la actividad 21.</p> <p>19.2 <u>¿NO SE CUMPLEN?</u> Pasa a la actividad 22.</p>	Responsable del Proceso de Competencias.
20. Elabora informe de trabajo para la Alta Dirección.	20.1 Se elabora el informe de trabajo para la Alta Dirección y se dan a conocer los resultados del programa de trabajo.	Responsable del Proceso de Competencias.
21. Aplica acciones correctivas.	21.1 Plantea y aplica acciones correctivas.	Responsable del Proceso de Competencias.
	<b>FIN DEL PROCESO</b>	

CONTROL DE EMISIÓN

	Elaboró:	Revisó:	Autorizó:
<b>Nombre y puesto</b>	Fabiola Paniagua Castro Adriana Moreno Ruiz Analista en Competencias	Eduardo Quintana Peña J.S. de Capacitación y Desarrollo del Personal	Ana Ma. Larrañaga Nuñez Responsable de la Alta Dirección
<b>Firma</b>			
<b>Fecha</b>	Mayo 2005	Mayo 2005	Mayo 2005



## 8. Responsabilidad y autoridad

### 8.1 Jefe de Sección de Capacitación y Desarrollo de Personal Administrativo

#### **Responsabilidades:**

- 8.1.1. Establecer y asegurar el alcance y control del Proceso de Competencias.
- 8.1.2. Supervisar y evaluar a los Responsables de Procesos y a su personal en actividades relacionadas con el Proceso de Competencia.
- 8.1.3. Dar seguimiento a los resultados del Proceso (objetivos, metodología y recursos materiales, financieros y humanos).
- 8.1.4. Coordinar las acciones de capacitación del personal que opera los procesos centrales y de soporte.
- 8.1.5. Comunicar a las Unidades la actualización de la normatividad (interna y externa) que aplica el proceso.
- 8.1.6. Informar a la Alta Dirección sobre el estado que guarda el Proceso de Competencias y el nivel de competencia personal.
- 8.1.7. resguardar los expedientes del personal.
- 8.1.8. Capacitar a los actores del proceso.

#### **Autoridad:**

- 8.1.9.1 Definir, revisar y actualizar el Proceso de Competencias.
- 8.1.9.2 Establecer políticas de operación del proceso.
- 8.1.9.3 Gestionar y elaborar los recursos materiales y de servicio para cursos de capacitación.
- 8.1.9.4 Gestionar las acciones necesarias para que las áreas de servicio cuenten con el personal necesario y sea competente.
- 8.1.9.5 Supervisar y evaluar a los responsables de Procesos y su personal en actividades relacionadas con el Proceso de Competencias.
- 8.1.9.6 Registrar y llevar el control de documentos que genera el Proceso mismo.
- 8.1.9.7 Comunicar y solicitar información relacionada con competencias, a todos los miembros de la institución.
- 8.1.9.8 Evaluar la competencia a todo el personal del Sistema de Gestión de la Calidad.
- 8.1.9.9 Definir y seleccionar el Directorio de capacitadores.
- 8.1.9.10 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

CONTROL DE EMISIÓN			
	Elaboró:	Revisó:	Autorizó:
<b>Nombre y puesto</b>	Fabiola Paniagua Castro Adriana Moreno Ruiz Analista en Competencias	Eduardo Quintana Peña J.S. de Capacitación y Desarrollo del Personal	Ana Ma. Larrañaga Nuñez Responsable de la Alta Dirección
<b>Firma</b>			
<b>Fecha</b>	Mayo 2005	Mayo 2005	Mayo 2005



Procedimiento de Competencias

Código: CT-PR-01

Referencia a la norma ISO-9001:2000  
( Inciso 4.2.1, 5.5.1, 5.5.3, 6.2.1, 6.2.2, 7.1, 7.5.4, 7.5.5,  
7.6, 8.1, 8.2.3, 8.4, 8.5.1 )

Número de Revisión: 03

Fecha de aprobación:  
Página 14 de 18

aprobadas, supervisa su cumplimiento por parte de los responsables de proceso.

8.2. Responsables de procesos.

**Responsabilidad:**

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

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

8.2.3. Elaborar con objetividad las evaluaciones de competencias y desempeño solicitadas por el área de Competencias.

8.2.4. Mantener informado a su personal sobre las actividades determinadas en el Plan de Acción.

8.2.5. Elaborar en conjunto con el responsable del Proceso de Competencias el Plan de Acción derivado de las evaluaciones aplicadas a su personal.

8.2.6. Recopilar la información solicitada a las Unidades y entregarla al área de Competencias.

8.2.7. Autorizar la participación de su personal en las actividades determinadas en el Plan de acción.

8.2.8. 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:**

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

CONTROL DE EMISIÓN			
	Elaboró:	Revisó:	Autorizó:
Nombre y puesto	Fabiola Paniagua Castro Adriana Moreno Ruiz Analista en Competencias	Eduardo Quintana Peña J.S. de Capacitación y Desarrollo del Personal	Ana Ma. Larrañaga Nuñez Responsable de la Alta Dirección
Firma			
Fecha	Mayo 2005	Mayo 2005	Mayo 2005



Procedimiento de Competencias

Código: CT-PR-01

Referencia a la norma ISO-9001:2000  
( Inciso 4.2.1, 5.5.1, 5.5.3, 6.2.1, 6.2.2, 7.1, 7.5.4, 7.5.5,  
7.6, 8.1, 8.2.3, 8.4, 8.5.1 )

Número de Revisión: 03

Fecha de aprobación:  
Página 15 de 18

- 8.2.10 Solicitar la aplicación de las evaluaciones de competencias y desempeño a su personal.
- 8.2.11 Evaluar al personal a su cargo.
- 8.2.12 Elaborar en conjunto con el responsable del Proceso de Competencias el plan de acción derivado de las evaluaciones aplicadas a su personal.
- 8.2.13 Solicitar la elaboración del plan de acción.

8.3 Analista en competencias.

**Responsabilidad:**

- 8.3.1 Apoyar al responsable del Proceso de Competencias en las actividades relaciones con el mismo.
- 8.3.2 Revisar objetivamente que los Perfiles de Puestos y currículos, cumplan con los requisitos señalados en el formato.
- 8.3.3 Resguardar y ordenar los expedientes del personal.
- 8.3.4 Asegurar con sus actividades, el buen funcionamiento del Proceso de Competencias.
- 8.3.5 Aplicar la evaluación de los cursos en el caso de las oficinas centrales de Rectoría.
- 8.3.6 Apoyar al Responsable del Proceso de Competencias, en la capacitación de los actores del Proceso, cuando así se requiera.

**Autoridad:**

- 8.3.7 Determinar la correcta elaboración del Perfil de puestos.
- 8.3.8 Rechazar currículos incompletos.

CONTROL DE EMISIÓN			
	Elaboró:	Revisó:	Autorizó:
Nombre y puesto	Fabiola Paniagua Castro Adriana Moreno Ruiz Analista en Competencias	Eduardo Quintana Peña J.S. de Capacitación y Desarrollo del Personal	Ana Ma. Larrañaga Nuñez Responsable de la Alta Dirección
Firma			
Fecha	Mayo 2005	Mayo 2005	Mayo 2005



Procedimiento de Competencias

Código: CT-PR-01

Referencia a la norma ISO-9001:2000  
( Inciso 4.2.1, 5.5.1, 5.5.3, 6.2.1, 6.2.2, 7.1, 7.5.4, 7.5.5,  
7.6, 8.1, 8.2.3, 8.4, 8.5.1 )

Número de Revisión: 03

Fecha de aprobación:  
Página 16 de 18

8.4 Subdirectores Administrativos.

**Responsabilidad:**

- 8.4.1 Proporcionar la información necesaria, relacionada al Procedimiento de Competencias.
- 8.4.2 Elaborar con objetividad las evaluaciones de competencias y desempeño solicitadas por el área de competencias a los responsables de cada proceso.
- 8.4.3 Mantener informado a su personal sobre las actividades determinadas en el plan de acción.
- 8.4.4 Recopilar la información solicitada por los responsables de cada proceso y entregarla en tiempo y forma.
- 8.4.5 Autorizar la participación de su personal en las actividades determinadas en el Plan de acción.
- 8.4.6 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:**

- 8.4.7 Solicitar la aplicación de las evaluaciones de competencias y desempeño a su personal.
- 8.4.8 Evaluar al personal a su cargo.
- 8.4.9 Solicitar a los responsables de procesos, la elaboración del Plan de acción.

CONTROL DE EMISIÓN			
	Elaboró:	Revisó:	Autorizó:
<b>Nombre y puesto</b>	Fabiola Paniagua Castro Adriana Moreno Ruiz Analista en Competencias	Eduardo Quintana Peña J.S. de Capacitación y Desarrollo del Personal	Ana Ma. Larrañaga Nuñez Responsable de la Alta Dirección
<b>Firma</b>			
<b>Fecha</b>	Mayo 2005	Mayo 2005	Mayo 2005



Procedimiento de Competencias

Código: CT-PR-01

Referencia a la norma ISO-9001:2000  
( Inciso 4.2.1, 5.5.1, 5.5.3, 6.2.1, 6.2.2, 7.1, 7.5.4, 7.5.5,  
7.6, 8.1, 8.2.3, 8.4, 8.5.1 )

Número de Revisión: 03

Fecha de aprobación:  
Página 17 de 18

9. Registros

IDENTIFICACIÓN	ALMACENAMIENTO	PROTECCIÓN	RECUPERACIÓN	TIEMPO DE RET. Y DISPOSICION
<b>Perfil de Puestos (CT-FO-01)</b>	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.
<b>Evaluación de Competencias (CT-FO-02)</b>	Se encuentra resguardado en el expediente del trabajador en archivos de metal.	Responsable del proceso de Competencias	Personal a su cargo.	Se retiene la versión anterior a la aprobada, y el resto se destruye.
<b>Evaluación del Desempeño (CT-FO-03)</b>	Se encuentra resguardado en el expediente del trabajador en archivos de metal.	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
<b>Evaluación de aprovechamiento</b>	Se resguarda de manera electrónica	Responsable del proceso de	Personal a su cargo.	Se retiene la versión anterior a la aprobada,

CONTROL DE EMISIÓN

	Elaboró:	Revisó:	Autorizó:
<b>Nombre y puesto</b>	Fabiola Paniagua Castro Adriana Moreno Ruiz Analista en Competencias	Eduardo Quintana Peña J.S. de Capacitación y Desarrollo del Personal	Ana Ma. Larrañaga Nuñez Responsable de la Alta Dirección
<b>Firma</b>			
<b>Fecha</b>	Mayo 2005	Mayo 2005	Mayo 2005



Procedimiento de Competencias

Código: CT-PR-01

Referencia a la norma ISO-9001:2000  
( Inciso 4.2.1, 5.5.1, 5.5.3, 6.2.1, 6.2.2, 7.1, 7.5.4, 7.5.5,  
7.6, 8.1, 8.2.3, 8.4, 8.5.1 )

Número de Revisión: 03

Fecha de aprobación:  
Página 18 de 18

(CT-FO-04)		Competencias		y el resto se destruye.
<b>Autoevaluación de aprovechamiento (CT-FO-05)</b>	Se resguarda de manera electrónica	Responsable del proceso de Competencias	Personal a su cargo.	Se retiene la versión anterior a la aprobada, y el resto se destruye.
<b>Evaluación de cursos (CT-FO-06)</b>	Se resguarda en carpeta, en archivo de metal.	Responsable del proceso de Competencias	Personal a su cargo.	Se retiene la versión anterior a la aprobada, y el resto se destruye.
<b>Encuesta para formar Directorio de Capacitadores (CT-FO-07)</b>	Se resguarda en carpeta, en archivo de metal.	Responsable del proceso de Competencias	Personal a su cargo.	Se retiene la versión anterior a la aprobada, y el resto se destruye.

**10. Documentos Externos (No Aplica)**

**11. Anexos**

- **Formato de Perfil de Puestos (CT-FO-01)**
- **Formato de Evaluación de Competencias (CT-FO-02)**
- **Formato de Evaluación del Desempeño (CT-FO-03)**
- **Formato de Evaluación de aprovechamiento (CT-FO-04)**
- **Formato de autoevaluación de aprovechamiento (CT-FO-05)**
- **Formato de Evaluación de cursos (CT-FO-06)**
- **Formato de Encuesta para formar Directorio de Capacitadores (CT-FO-07)**

CONTROL DE EMISIÓN			
	Elaboró:	Revisó:	Autorizó:
<b>Nombre y puesto</b>	Fabiola Paniagua Castro Adriana Moreno Ruiz Analista en Competencias	Eduardo Quintana Peña J.S. de Capacitación y Desarrollo del Personal	Ana Ma. Larrañaga Nuñez Responsable de la Alta Dirección
<b>Firma</b>			
<b>Fecha</b>	Mayo 2005	Mayo 2005	Mayo 2005