

# Evaluación de Desempeño

Código	PR-RH-06
Versión N°	03-13
Fecha validación	13-02-2013

## IDENTIFICACIÓN DE PROCEDIMIENTO

**DESCRIPCIÓN:** Evaluación de Desempeño  
**ÁREA Y/ O SECTOR:** Recursos Humanos (RRHH)

### 1.-OBJETIVO

El objetivo de este procedimiento es entregar las herramientas específicas para la evaluación de desempeño del personal que realiza una determinada labor durante los servicios prestados al cliente, según los parámetros de la empresa.

### 2.- ALCANCE Y CAMPOS DE APLICACIÓN

Este procedimiento tiene como fin, entregar la metodología para la evaluación de los profesionales de la organización para los distintos cargos que desempeñan, y que están contenidos en la directriz (Descripción de Cargos DI-CA-01), incluyendo los registros que estén relacionados con el presente Sistema Integrado de Gestión.

Disponiendo de una herramienta que nos permita obtener información relevante para la toma de decisiones de gerencia en materia de; reforzamiento a los profesionales con bajo rendimiento, cursos de capacitación para las funciones de cada cargo, realizando una mejora continua de los recursos y del Sistema de Gestión de Calidad.

### 3.-RESPONSABLES

Responsable Proceso: Jefe Recursos Humanos

### 4.- REGISTRO

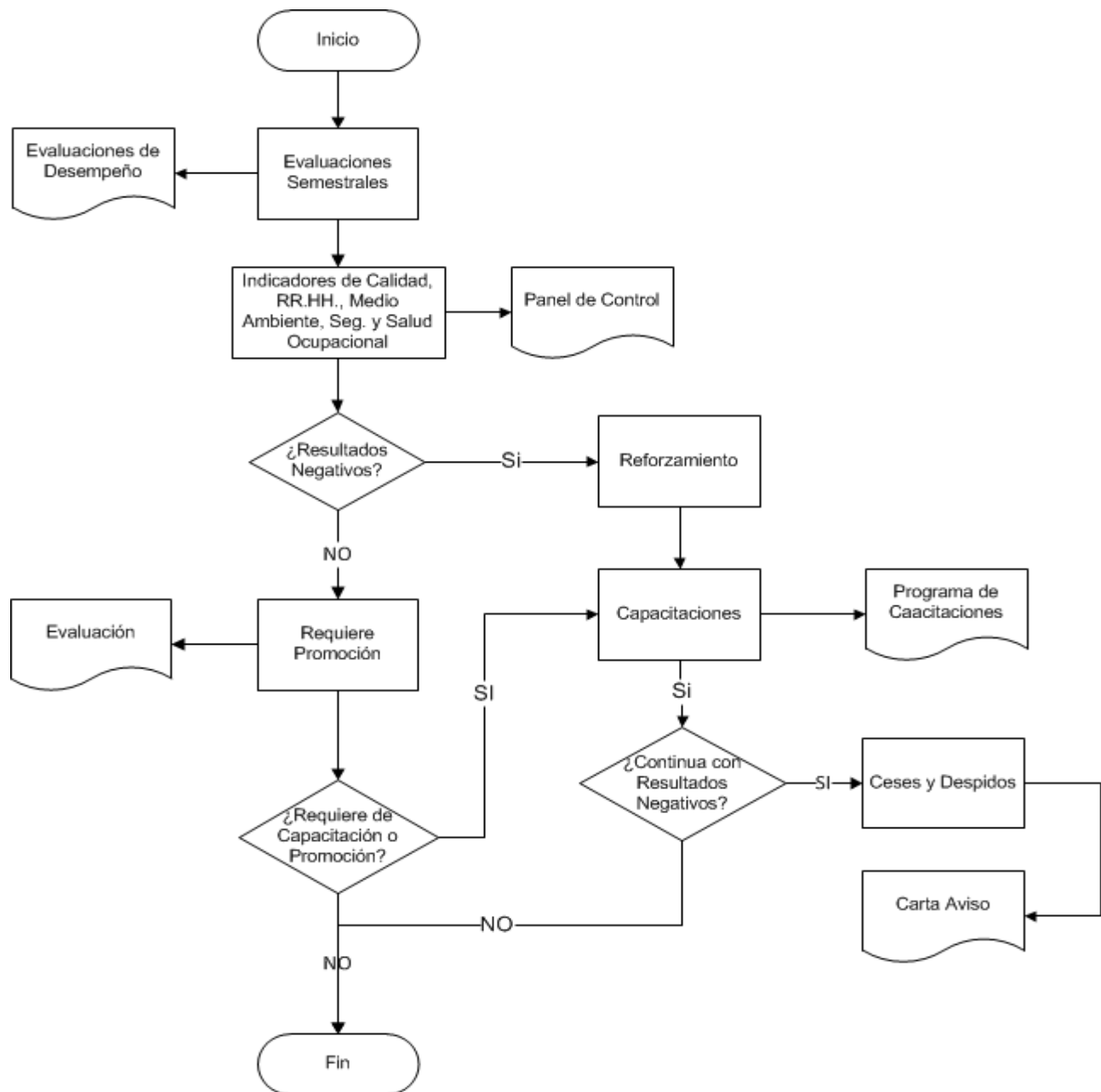
A continuación se detallan los medios aplicados para realizar la búsqueda del personal para ocupar los cargos de la empresa:

Identificación	Código	Responsable	Almacenamiento		
			Formato	Lugar	Tiempo
Evaluación	RE-CA-13	Gerente Operaciones y Subgerentes	Digital	Correo y RED INTEXA -SIG INTEXA	Permanente
Capacitación	RE-CA-11	Jefe RRHH	Digital	Correo y RED INTEXA -SIG INTEXA	Permanente
Promoción	RE-CA-36	Gerente General	Digital	Correo y RED INTEXA - SIG INTEXA	Permanente

## 5.- INDICADORES DE GESTIÓN

No aplica.

## 6.- DESCRIPCIÓN DEL PROCESO INTExA



## Evaluación de Desempeño

Código

PR-RH-06

Versión N°

03-13

Fecha  
validación

13-02-2013

AENOR


Empresa  
Registrada  
ER-0200 / 2011

3 de 5

Actividades	Notas	Responsable
Indicadores de Calidad, Seguridad y salud ocupacional, Medio Ambiente y RRHH.	<p>El sistema integrado de gestión efectúa permanentemente un control de las inducciones iniciales al personal y de las evaluaciones anuales realizadas a la organización.</p> <p>Estos resultados e indicadores se entregan al gerente de operaciones y a gerente general para poder determinar quienes deben de realizar algún curso de capacitación para mejorar los rendimientos específicos, técnicos o aptitudes personales.-</p>	Subgerente Control De Gestión
Evaluación	<p>Las evaluaciones de desempeño se realizaran anualmente en el mes de Noviembre, los resultados de estas evaluaciones se promediarán con los resultados de los arrojados en los indicadores del panel de control "RE-CA-12", para la obtención de un único valor que se revisará en el año siguiente (Febrero) por gerente general y operaciones.</p> <p>Los responsables de entregarlas evaluaciones serán los jefes directos como el Jefes de proyecto y subgerentes.</p>	Gerente Operaciones y Subgerentes
Capacitación	<p>El gerente operaciones y los subgerentes detectarán las necesidades, deficiencias y debilidades del profesional evaluado, entregando una sugerencia para la mejora y revertir los resultados obtenidos.</p> <p>El subgerente de control de gestión también detectará las deficiencias del sistema integrado de gestión. Recursos humanos programara los cursos de capacitación, para la aprobación por parte del gerente general.</p> <p>Una vez determinado los profesionales seleccionados para realizar estos cursos se comunicaran y publicaran.</p>	Jefe Recursos Humanos (RRHH)
Promoción	<p>Cuando gerencia detecta la necesidad de ocupar un cargo vacante el gerente general o el gerente operaciones solicitará a recursos humanos las evaluaciones de posibles candidatos entregando este una recomendación para ser analizada y posteriormente ratificada por el gerente general.</p>	Gerente General
Ceses y Despidos	<p>Una vez detectadas las falencias técnicas profesionales (competencias) y debilidades individuales (Aptitudes) de los profesionales de la organización, y que pueden comprometer el buen desarrollo de los servicios de la empresa, se le comunica directamente al jefe directo y confirmado por el gerente general la desvinculación de la empresa.</p> <p>Como se detecta: por las evaluaciones anuales de gerencia y el sistema integrado de gestión.</p>	Gerente General



## Evaluación de Desempeño

Código

PR-RH-06

Versión N°

03-13

Fecha  
validación

13-02-2013

AENOR

  
 Empresa  
 Registrada  
 ER-0200 / 2011

4 de 5

### 7.- CUADRO DE CONTROL

- a) **Control de Peligro:** se debe revisar matriz de identificación de peligros, evaluación de riesgos y controles código: RE-SM-01
- b) **Control Ambiental:** se debe revisar Matriz de identificación de Aspectos y evaluación de Impactos Ambientales, código: RE-SM-05

### 8.- ANEXOS

No aplica.-

#### Control de Versión:

VERSIÓN	FECHA	TIPO REVISIÓN	CARGO/INICIALES	MODIFICACIONES
00-11	23-06-11	Creación	Gerente General / PV	No aplica.
01-12	05-01-12	Modificación	GSGC / LMV	Se modifico El Punto 4 Registros: el numero del registro de las actividades: se elimino conclusión entrevista y programación de próxima evaluación; Se modifica en el punto 6 descripción del proceso INTEXA se modifica en Capacitación, documento RE-CA-11; y Logo Certificación ISO.
02-12	01-11-12	Modificación	GSGC / LMV	Se modifica El Punto 2. Alcance y campo de aplicación: sistema integrado de gestión; Se modifica el punto 3. Responsables: Jefe recursos humanos; se modifica el punto 4. Registro: la actividad Indicadores de calidad el responsable es el Subgerente control de gestión, se modifica la actividad Evaluación: Como responsable a Gerente Operaciones y Subgerentes, Se modifica el responsable de la actividad Capacitación: por Jefe RRHH, se agrega a todas las actividades el almacenamiento en RED INTEXA-SIG INTEXA, se elimina el registro Ceses y Despidos; Se modifica el punto 6. Descripción del proceso: el diagrama de flujo, en el indicador de calidad se agrega sistema integrado, Estos resultados e indicadores se entregan al gerente de operaciones y a gerente general para poder determinar quienes deben de realizar algún curso de capacitación y el responsable es el Subgerente Control De Gestión; se modifica evaluación: para la obtención de un único valor que se revisará en el año siguiente (Marzo) por gerente general y operaciones, Los responsables de entregarlas evaluaciones serán los jefes directos como el Jefes de proyecto y subgerentes. Los

## Evaluación de Desempeño

Código

PR-RH-06

Versión N°

03-13

Fecha  
validación

13-02-2013

AENOR

  
 Empresa  
 Registrada  
 ER-0200 / 2011

5 de 5

				<p>responsables de entregarlas evaluaciones serán los jefes directos como el Jefes de proyecto y subgerentes; se elimina la actividad Reforzamiento; Se modifica la actividad Capacitación: El subgerente de control de gestión también detectará las deficiencias del sistema integrado de gestión. Recursos humanos programara los cursos de capacitación y el responsable es el Jefe Recursos Humanos (RRHH); en la actividad promoción: Cuando gerencia detecta la necesidad de ocupar un cargo vacante el gerente general o el gerente operaciones solicitará a recursos humanos las evaluaciones de posibles candidatos; y se modifica la actividad Ceses y Despidos: Una vez detectadas las falencias técnicas profesionales (competencias) y debilidades individuales (Aptitudes) de los profesionales de la organización, y que pueden comprometer el buen desarrollo de los servicios de la empresa, se le comunica directamente al jefe directo y confirmado por el gerente general la desvinculación de la empresa; Se agrega en el punto 7. Cuadro de Control.</p>
03-13	13-02-13	Modificación	SGSIG / CMM	<p>En el punto Descripción del Proceso en la Actividad Indicadores de Calidad, Se agrega al Procedimiento "Seguridad y Salud Ocupacional, Medio Ambiente y RRHH".</p>
Elaborado por: Encargado de Calidad		Revisado por: Subgerente Control de Gestión		Aprobado por: Gerente General