	<b>GESTIÓN TALENTO HUMANO</b>	<b>GTH – IT - 08 VERSIÓN 8</b>
	<b>EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO Y COMPETENCIAS ORGANIZACIONALES</b>	<b>PAGINA 5 DE 5</b>

## 1. PROPÓSITO

Este instructivo busca detallar los pasos necesarios para realizar la Evaluación de Desempeño y Competencias Organizacionales de todos los funcionarios de Duana y Cía Ltda., a fin de medir el desarrollo de los funcionarios de la organización y establecer las acciones de mejora para el desarrollo de sus competencias.

## 2. ALCANCE

Este instructivo está dirigido a la autoridad del proceso (Jefe Talento Humano), los Jefes de Procesos, Coordinadores de Servicios Farmacéuticos y/o Regentes Coordinadores encargados de sedes de Duana y Cia Ltda. Coordinadores y Jefes Inmediatos, quienes deberán cumplir con todas las actividades propuestas en este instructivo.

## 3. RESPONSABILIDAD

La responsabilidad del desarrollo de este documento es de la autoridad del proceso (Jefe Talento Humano), los Jefes de Procesos, Coordinadores de Servicios Farmacéuticos y/o Regentes Coordinadores, Coordinadores y Jefes Inmediatos, quienes serán los encargados de evaluar y supervisar el desarrollo de la Evaluación de Desempeño y Competencias Organizacionales de los funcionarios a su cargo.

## 4. DEFINICIONES

- **Actitud hacia las normas**

Persona con habilidades para comportarse de acuerdo a las normas sociales y culturales dentro del ámbito laboral. En situaciones en las cuales se ve obligado a subordinar sus decisiones y/o convicciones, logra mantenerse dentro de unos parámetros determinados de conducta.

- **Adaptabilidad**


Cambiar las conductas propias con el fin de lograr alcanzar objetivos específicos cuando se presentan problemas, situaciones antagónicas o modificaciones repentinas del ambiente.

- **Análisis Numérico**

Persona con excelentes capacidades para discriminar, analizar, estructurar y sistematizar datos numéricos, financieros o estadísticos. Su habilidad se ubica dentro de un rango muy alto para resolver cualquier tipo de problema numérico; es capaz de apoyar a otros cuando muestran problemas de esta índole.

- **Análisis y Resolución de Problemas**

Esta competencia implica analizar, identificar y estructurar una situación en la que se produce una desviación entre lo que sucede y lo que debería estar sucediendo, además de encontrar unas conclusiones efectivas para llegar a una correcta solución en un intervalo de tiempo razonable.

	<b>GESTIÓN TALENTO HUMANO</b>	<b>GTH – IT - 08 VERSIÓN 8</b>
	<b>EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO Y COMPETENCIAS ORGANIZACIONALES</b>	<b>PAGINA 5 DE 5</b>

- **Atención al Detalle**

Es una persona con capacidades promedio para manejar minuciosamente y eficazmente cualquier tipo de información que requiera análisis riguroso, profundo y detallado. Presenta un nivel intermedio entre el estudio general y específico en sus investigaciones; puede aplicar cualquiera dependiendo del objetivo de trabajo.

- **Autocontrol**

Persona que mantiene un equilibrio muy alto y consistente entre las actividades personales y laborales; flexibles ante situaciones difíciles; trabaja efectivamente bajo ambientes que demanden mucha responsabilidad y alta ejecución.

- **Compromiso Laboral**

Persona con muy altos estándares de ejecución en su trabajo; se interesa por ir más allá de sus expectativas; explora, investiga con altos estándares de calidad. Es ambicioso a la hora de proyectar sus intereses, lo que hace que su compromiso en el trabajo se oriente como una prioridad.

- **Comunicación Abierta y Escrita**

Crear una atmosfera en donde la comunicación fluya adecuadamente entre si mismo y los demás; ser abierto a las opiniones e idea de otros, y transmite información efectiva y clara, ya sea por medio de documentos informales, formales e investigaciones.

- **Disciplina**

Es una persona que acata cualquier tipo de decisiones, recomendaciones y órdenes de mandos superiores; puede llegar a subordinar sus propias convicciones y/o preferencias.

- **Gestión de la información**


Recibir, obtener, interpretar, procesar y transmitir información de distintas fuentes, de acuerdo con las necesidades específicas de una situación y siguiendo procedimientos técnicos establecidos.

- **Habilidad Social**

Establecer relaciones interpersonales con los demás, conocer y entender las necesidades y sentimientos de otros observando diferencias positivamente para construir un buen clima de trabajo y de amistad basados en un marco de honestidad y sinceridad.

- **Liderazgo**

Identificar las necesidades de un grupo e influir positivamente en él, para convocarlo, organizarlo, comprometerlo y canalizar sus ideas, fortalezas y recursos con el fin de alcanzar beneficios colectivos, actuando como agente de cambio mediante acciones o proyectos.

	<b>GESTIÓN TALENTO HUMANO</b>	<b>GTH – IT - 08 VERSIÓN 8</b>
	<b>EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO Y COMPETENCIAS ORGANIZACIONALES</b>	<b>PAGINA 5 DE 5</b>

- **Manejo de la Información**

Que es reservado con la información de la empresa.

- **Orientación al Resultado**

Persona con muy alta capacidad para perseguir "agresivamente" sus objetivos y proyectos de niveles de requerimiento superior. Termina lo que inicia; logra desempeños exitosos en su labor.

- **Planeación**

Es una persona con muy altos estándares de planeación de objetivos, metas y clasificación de prioridades en su trabajo de una manera eficaz. Le interesa identificar y utilizar los recursos que tiene disponibles para alcanzar lo que se propone.

- **Proactividad:**

Que tiene iniciativa y capacidad para anticiparse a problemas o necesidades futuras.

- **Retroalimentación**

Tiende a ser una persona que busca, recibe y brinda retroalimentación; tiene en cuenta sus propias debilidades y fortalezas y las de otras personas; acepta sus errores y nunca tiende a culpar a otros de sus responsabilidades. Asume las consecuencias de sus actos.

- **Sentido de Urgencia**

Suele ser una persona con gran interés en cumplir los compromisos y tareas que se le asignan en los tiempos límites de entrega; es una persona responsable y cuando se le exige algún proyecto de manera urgente tiende a caracterizarse por terminar lo que hace de una forma rápida.

- **Servicio al Cliente**


Cuenta con actitud de servicio cálido, oportuno y eficaz.

- **Solución de problemas**

Observar, descubrir y analizar críticamente deficiencias en distintas situaciones para definir alternativas e implementar soluciones acertadas y oportunas.

- **Trabajo en Equipo**

Trabajar en grupo y construir equipos de trabajo efectivos para la consecución de objetivos y metas comunes para el área de trabajo y la organización, fomentando la colaboración entre los miembros del

	<b>GESTIÓN TALENTO HUMANO</b>	<b>GTH – IT - 08 VERSIÓN 8</b>
	<b>EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO Y COMPETENCIAS ORGANIZACIONALES</b>	<b>PAGINA 5 DE 5</b>

grupo

Le gusta más trabajar efectivamente con su equipo de trabajo; frecuentemente apoya a otros en la toma de decisiones.

- **Tolerancia a la Presión**

Capacidad de continuar actuando eficazmente aún en situaciones de presión de tiempo, oposiciones y diversidad.

## 5. POLITICAS

La evaluación se aplicará con una frecuencia anual a aquellos funcionarios que lleven un periodo igual o superior a los seis (6) meses de antigüedad.

## 6. DESARROLLO


- La Evaluación de Desempeño y Competencias Organizacionales se encuentra dividida en tres niveles, a través de los cuales se evalúa el desempeño y las competencias organizacionales.
- Para el desarrollo de esta actividad se establece un formato en el cual el jefe de proceso realiza la evaluación de cada una de las personas que integran su proceso.

### 6.1 METODOLOGÍA DE APLICACIÓN:

- La Evaluación de Desempeño y Competencias Organizacionales, se aplica en varias etapas, la primera en la calificación de competencias técnicas, competencias y desempeño del empleado por parte del Jefe inmediato.
- La segunda etapa consiste en la revisión del resultado obtenido por cada empleado en el cual se establecen los siguientes criterios de evaluación:

Criterios de Evaluación		Acción
85% a 100%	<b>Excelente</b>	Mantener competencias
75% a 84%	<b>Bueno</b>	Fortalecimiento de competencias más bajas
60% a 74%	<b>Aceptable</b>	Plan de acción correctiva para mejorar competencias
Menos de 60%	<b>Deficiente</b>	Decisión Administrativa

Con estos criterios de evaluación se debe retroalimentar el colaborador y establecer los compromisos y las necesidades de capacitación.

	<b>GESTIÓN TALENTO HUMANO</b>	<b>GTH – IT - 08 VERSIÓN 8</b>
	<b>EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO Y COMPETENCIAS ORGANIZACIONALES</b>	<b>PAGINA 5 DE 5</b>

En la programación de la Evaluación de Desempeño y Competencias Organizacionales se debe tener en cuenta el listado del personal activo en cada área, el tiempo de vinculación y el cargo que ocupa con el fin de preparar y asignar los cuestionarios que deberán ser entregados a cada Jefe de Proceso, Coordinadores de Servicios Farmacéuticos y/o Regentes Coordinadores encargados de sedes de Duana y Cía. Ltda. Coordinadores y Jefes Inmediatos.

Una vez realizadas las dos etapas de la Evaluación de Desempeño y Competencias Organizacionales, esta debe ser devuelta al Jefe de Gestión Talento Humano en la fecha y orden establecido, quien verificará la cantidad recibida, y el correcto diligenciamiento de los cuestionarios.

La persona responsable del proceso (Gestión Talento Humano) procesa los resultados y realiza los informes de valoración individual y grupal de la Evaluación de Desempeño y Competencias Organizacionales, los cuales serán entregados a los jefes de cada proceso.

**Aprobado: Jefe Gestión Talento Humano**  
**El día: 11 Enero de 2019**