



GUÍA DE EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO 360°

Competencias Genéricas

RECURSOS EXPRESIVOS

Recursos Expresivos										
Factor	I		II		III		IV		V	
Calif.	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Expresión Escrita	No posee la competencia		Requiere apoyo para una correcta redacción.		Es capaz de redactar textos sencillos.		Puede transmitir sus ideas claramente por medio de la palabra escrita.		Sabe conjuntar en un texto las ideas y pensamientos tanto propios como de terceros haciéndolo comprensible para el lector.	
			Conoce algunas de las reglas gramaticales. Comete errores ortográficos.		Emplea algunas reglas gramaticales aunque en ocasiones requiere apoyo. Comete algunos errores ortográficos .		Conoce muchas de las reglas gramaticales por lo que evita cometer errores ortográficos.		Domina y se apeg a al uso correcto de las reglas gramaticales sin faltas ortográficas.	
			Es capaz de redactar textos sencillos.		Puede generar e iniciar textos aunque pudiera requerir de cierta ayuda para "pulirlos" y clarificar su estructura.		Busca llevar una lógica en el texto. Sus escritos son claros y comprensibles para la mayoría de las personas.		Estructura los párrafos e ideas de forma lógica y secuenciada, con gran claridad y fácil de entender.	
Expresión Verbal	No posee la competencia		La expresión de sus ideas es clara, aunque en ocasiones emplea palabras altisonantes o un lenguaje que pudiera estar fuera de contexto.		Su comunicación normalmente es clara, aunque sencilla. Sus ideas son entendibles.		Utiliza ideas y palabras adecuadas a la situación y su interlocutor. Es claro y coherente al expresarse.		Expresa claramente sus ideas, utilizando las palabras y el tono de voz adecuado. En su expresión se puede sentir: claridad, asertividad, amabilidad y coherencia.	
			Su vocabulario es limitado se enfocara a temas simples, que requieran poca elaboración.		Su vocabulario es sencillo, normalmente a temas coloquiales.		Su vocabulario es amplio y suficiente para expresarse adecuadamente.		Posee un vasto vocabulario. Emplea un lenguaje formal, estructurado y respetuoso.	

Factor	I		II		III		IV		V	
Calif.	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Discurso en Público	No posee la competencia		Le presenta cierta dificultad hacer presentaciones en público, su nerviosismo es percibido por la audiencia.		Aunque sus ideas estén estructuradas de una manera lógica, se le dificulta en ocasiones ser convincente, pudiendo omitir incluso detalles importantes.		Transmite sus ideas de forma clara y concreta frente al público. Proyecta preparación y conocimiento en el tema.		Adapta su discurso haciéndolo de fácil comprensión para el público asistente y resulta ameno. Se prepara a conciencia. Será visto como una persona que domina el tema (se ve como un experto).	
			Limita su exposición a su discurso, no interactúa con su auditorio.		Aunque no interactúa con su audiencia con frecuencia, deja espacio al final para preguntas al final de su ponencia .		Está atento a las reacciones de la audiencia y logra interactuar con ella a través de ejemplos y en ocasiones con preguntas.		Se mantiene atento y sensible a las reacciones de la audiencia interactuando y haciendo preguntas para corroborar que sus ideas sean entendidas por la mayoría.	
			Se muestra un poco rígido en su corporalidad. En ocasiones no parece natural en el escenario.		Su lenguaje corporal puede resultar monótono o puede distraer la atención de su auditorio.		Es cuidadoso en su lenguaje corporal apoyándose en gestos y posturas para complementar su discurso.		Sus gestos y expresión corporal son congruentes con lo que expresa verbalmente, complementando así sus ideas y dando énfasis a los puntos que desea destacar.	
			A lo largo de su intervención evitará interactuar con el público.		Escucha al público pero llega a tener dificultades para exponer sus respuestas o sus puntos de vista.		Escucha con atención al público para responder adecuadamente.		Escucha atenta y activamente a los comentarios o preguntas de los asistentes sin interrumpirlos y contestando asertivamente.	
							Tiene un aceptable manejo de los tiempos y el espacio.		Domina el espacio físico y el tiempo, cuando está frente a un público.	
Discreción	No posee la competencia		Alguna información puede manejarla con discreción aunque aún su criterio es limitado para ello.		Sabe que la información que tiene debe ser manejada con cuidado aunque tal vez bajo presión pudiera revelar datos a terceros.		Es consciente de la importancia de la información por lo que será cuidadoso en el manejo de la misma .		Es cauteloso para el uso de información que maneja .	
							Evitará revelar datos que puedan afectar gravemente a la institución.		Sabe que, cómo, cuándo y a quién debe o puede dar información o no hacerlo pues su juicio y criterio se lo permiten. Cuando no debe compartir información es hermético.	
									Conoce el grado de confidencialidad de la información y es consciente de las consecuencias de que se filtre.	

SOCIALES Y DE INTERACCIÓN

Sociales y de Interacción										
Factor	I		II		III		IV		V	
Calif.	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Actitud de Servicio	No posee la competencia		Brinda apoyo cuando se le requiere.		Brinda apoyo y coopera de buen agrado en la mayoría de las situaciones donde se considere apto.		Actúa con entusiasmo hacia terceros y se muestra con apertura para ayudar en aquello que se considere que puede aportar valor.		Se adapta fácilmente y está disponible para apoyar a las personas en las diversas situaciones que se presentan en el día a día.	
					Se interesa por las cosas que suceden en la organización, aunque no siempre toma la iniciativa de apoyar.		Está atento a las necesidades de los demás y busca la manera de resolverlas.		Demuestra empatía ante las necesidades de otras personas y/o áreas. Toma la iniciativa para cooperar y ayudar. Genera confianza fácilmente.	
					Apoya y lleva a cabo las soluciones sugeridas por otras personas.		Se apoya en su experiencia en situaciones similares para buscar soluciones.		Es proactivo buscando la mejor forma de solucionar problemas.	
Trabajo en Equipo	No posee la competencia		Se adapta al equipo de trabajo y se muestra dispuesto a apoyar.		Participa con agrado en los equipos de trabajo acoplándose a su dinámica.		Muestra interés y entusiasmo por pertenecer y colaborar en un equipo de trabajo.		Muestra un alto grado de entusiasmo e interés por pertenecer y colaborar en un equipo de trabajo. Es un promotor del trabajo en equipo.	
			Normalmente apoya al equipo cuando se le solicita, pero no necesariamente es espontáneo ofreciendo esa ayuda o cooperación.		Apoya y colabora con el equipo de buen agrado cada vez que se le requiere.		Muestra mucha disposición para apoyar a su equipo. Su ayuda es espontánea ya que da mucha importancia a las necesidades de los demás.		Está siempre dispuesto a brindar apoyo a sus compañeros para lograr los objetivos del equipo. Estará muy atento a las necesidades del equipo y será proactivo pata generar soluciones.	
			Su comportamiento es acorde al esto del equipo.		Ayuda a mantener el buen ambiente dentro del equipo.		Su comportamiento ayuda a generar un buen ambiente dentro del equipo.		Fomenta un buen clima de trabajo y motiva al equipo.	
			Acepta el éxito de los demás , sin que sea necesariamente para el un motivador.		Reconoce el éxito de los demás y le sirve de ánimo para seguir esforzándose.		Anima a los demás y a sí mismo para alcanzar los objetivos.		Siente satisfacción por los éxitos de los demás, los anima a llegar más lejos.	
					Su actitud positiva favorece a la cohesión y/o dinámica del equipo.		Puede sacrificar beneficios personales por el equipo cuando sea necesario.		Fortalece de manera constante el espíritu de equipo y el sentido de pertenencia de los participantes.	

Factor	I		II		III		IV		V	
Calif.	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Manejo de Conflictos y Negociación	No posee la competencia		Propone soluciones no siempre comprendiendo las necesidades de las partes involucradas.		Escucha a las partes para entender su problemática y sus necesidades y puede intervenir para tratar de apoyarlos en la solución del conflicto.		Identifica la raíz del problema para que sea más sencillo para las partes encontrar una solución.		Después de escuchar a las partes involucradas, apoya y facilita el proceso para que ellas mismas encuentren una solución viable para todos. Crea un ambiente propicio para la negociación. Siempre tiene una perspectiva Ganar-Ganar	
			Requiere el apoyo de alguien con más experiencia para identificar las causas reales del conflicto y la forma en que estas afectan.		Generalmente analiza un conflicto buscando identificar qué fue lo que lo originó. Le será más sencillo intervenir cuando sean relativo a su área de experiencia.		Generalmente su visión acerca del conflicto es objetiva.		Apoya en el análisis de la situación para lograr entender intereses de las partes, así como la posible raíz del problema y la forma en que afecta a cada uno de los involucrados.	
					Puede llegar en ocasiones en enfocarse más en las personas involucradas que en la objetividad del proceso.		Al analizar y escuchar a su contraparte argumentos que favorecen en la negociación.		Enfoque centrado en el resultado y no en la persona. Su visión del conflicto es objetiva e imparcial .	
									Diseña las estrategias propicias para cada negociación estudiando y escuchando a las partes.	
Tolerancia	No posee la competencia		Discute con cierta frecuencia con los demás.		Es poco flexible en sus opiniones llegando a generar tensión en una conversación.		Es respetuoso de las opiniones de los demás y evita caer en confrontaciones.		Da calor y es respetuoso con las opiniones y puntos de vista de las demás personas.	
			Le cuesta trabajo ser paciente con las demás personas.		Algunas veces pierde la paciencia con los demás.		Es paciente con las demás personas.		Es muy paciente con las demás personas.	
					Le cuesta trabajo aceptar y entender otros puntos de vista.		Busca la forma de equilibrar su criterio con las aportaciones de terceros.		Encuentra una oportunidad de crecimiento ante opiniones contrarias a la suya.	
									Entiende que cada individuo tiene una perspectiva propia y derivada del contexto en el que se ha desarrollado a lo largo de su vida.	

ADMINISTRATIVAS

Administrativas									
Factor	I		II		III		IV		V
Calif.	1	2	3	4	5	6	7	8	910
Planeación	No posee la competencia		Conoce el objetivo y propósito de su puesto y se apega a las metas y planes.		Marca para su equipo el plan de acción enfocado a las metas establecidas en el plan.		Es una persona orientada a metas y traza el curso y plan de acción para alcanzarlas. Visualiza de una manera bastante nítida como se alinea el plan con el propósito final.		Traza un adecuado curso de acción para alcanzar los objetivos, visualizando las diferentes variables involucradas así como las personas y recursos necesarios.
			Requiere se le den a conocer sus tareas y responsabilidades por escrito y que se verifique el cumplimiento de las mismas por un superior.		Ejecuta sus tareas de acuerdo al plan establecido si cuenta con los recursos necesarios para ello.		En su planeación fija objetivos y asigna responsabilidades de acuerdo al rol dentro de la organización.		En su planeación establece objetivos precisos, asigna responsabilidades y genera programas de trabajo de acuerdo a capacidades, experiencia y rol dentro de la organización.
							Sabe leer y entender a profundidad un plan estratégico.		Entiende perfectamente lo que debe de incluir un plan estratégico y el propósito final que se persigue siendo muy orientado a metas.
Organización	No posee la competencia		Realiza sus actividades con apego al plan de trabajo que se le indica.		Establece un orden y jerarquía en las actividades con base en la relevancia de las mismas para el cumplimiento del plan de trabajo.		Establece correcta y adecuadamente el orden y la jerarquía en las actividades con base en la relevancia de las mismas para el cumplimiento del plan de trabajo.		Establece estricto orden y jerarquía en las actividades con base en la relevancia de las mismas para el cumplimiento del plan de trabajo.
			Cuando es apoyado o acompañado es muy eficiente en el uso de su tiempo.		Regularmente hace buen uso de su tiempo.		La administración de su tiempo la realiza en forma disciplinada.		Sobresale su habilidad para manejar el tiempo con excelencia y efectividad.
			Realiza las tareas asignadas de acuerdo al plan de trabajo aunque requiere apoyo para jerarquizar sus actividades.		Respeto la jerarquía de las actividades para llevar a cabo el plan trazado.		Cumple efectivamente con sus actividades, apegándose al programa establecido.		Se apega al plan de trabajo. Cuida que el trabajo suyo y de otros se realice con base a las prioridades establecidas.
			El uso y aplicación de los recursos dista mucho de ser óptimo, se requiere apoyo para su administración.		Es cuidadoso en el uso de los recursos asignados para el cumplimiento de las tareas que se le han asignado.		Gestiona y administra los recursos necesarios para el cumplimiento de las tareas que se le han asignado, cuidando no generar desperdicios.		Optimiza el uso de los recursos necesarios para el cumplimiento de las tareas que le corresponden tanto a él como a su equipo de trabajo. Evita desperdicios.
							Apoya y enseña a su equipo a trabajar de una manera organizada.		Dirige y diseña a su equipo para que trabaje de una manera organizada.

Factor	I		II		III		IV		V	
Calif.	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Control	No posee la competencia		Cumple con sus actividades en términos de calidad y tiempo.		Se mantiene atento al avance y calidad tanto de las tareas propias como las de su equipo.		Da seguimiento al avance y a la calidad de las actividades que realiza el mismo y sus colaboradores cuidando que se cumpla con los requerimientos.		Se asegura y garantiza que el avance y la calidad de las actividades realizadas por el mismo y por el equipo de trabajo estén apegados a las prioridades establecidas.	
			Realiza sus actividades con apego a los indicadores establecidos.		Cumple y da seguimiento a los indicadores que se le fijan.		Establece los indicadores convenientes y la forma de medirlos. Da seguimiento puntual al cumplimiento de los mismos.		Establece los indicadores convenientes y la forma de medirlos. Se asegura de alcanzar la meta establecida para dichos indicadores, dando seguimiento puntual.	
			Si algo se sale de control avisará a su jefe inmediato.		Ante algo fuera de control solicitará asesoría o apoyo para tomar decisiones y ejecutar soluciones.		Ante situaciones fuera de control puede tomar algunas decisiones importantes y ejecutarlas.		Si algo se sale de control, toma las decisiones pertinentes y ejecuta las soluciones de manera efectiva.	
							Una vez concluido un proyecto o actividad se asegura que funcione óptimamente y para los fines que fue creado.		Constantemente busca llegar al siguiente nivel mejorando procesos para evitar que los errores se vuelvan a cometer. Busca que el funcionamiento sea óptimo.	

PRODUCTIVIDAD

Productividad										
Factor	I		II		III		IV		V	
Calif.	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Calidad en el Trabajo	No posee la competencia		Cumple con sus responsabilidades, aunque en ocasiones puede incurrir en fallas.		Realiza su trabajo con cuidado, de acuerdo a sus responsabilidades y los requerimientos establecidos, detectando errores oportunamente.		Realiza su trabajo meticulosamente de forma muy satisfactoria.		Realiza su trabajo con excelencia y excede las expectativas de su trabajo. Supera los estándares marcados por la organización.	
			Requiere supervisión en sus actividades para detectar errores.		Casi no comete errores en la ejecución de sus tareas.		Cumple con calidad sus tareas.		Es muy efectivo y realiza con excelencia y calidad cada una de sus tareas.	
					Propone mejoras cuando se le solicita.		Si detecta algún problema busca cómo resolverlo.		Busca mejorar constantemente.	
					Da seguimiento a los procesos y propone mejoras.		Cuidadoso en que los procesos se lleven a cabo de la manera diseñada, generando mejoras.		Constantemente está buscando optimizar los procesos en beneficio de la productividad y eficiencia.	
Perseverancia en la Consecución de Objetivos	No posee la competencia		Suele cumplir con los objetivos del puesto, pero no siempre es confiable.		Alcanza los objetivos de su puesto, obteniendo resultados que están dentro de una media o del promedio.		Cumple con los objetivos del puesto que ocupa y en ocasiones sus resultados son sobresalientes.		Alcanza un nivel superior en el cumplimiento de los objetivos que demanda su puesto.	
			Puede desviarse ocasionalmente en el logro de objetivos o distraerse. Muestra cierta dificultad para mantenerse enfocado.		Es una persona normalmente enfocada y disciplinada en el logro de objetivos.		Busca mantener la disciplina y el enfoque en los objetivos organizacionales o de su área.		Es firme, constante, disciplinado y se mantiene enfocado en la consecución de objetivos de la organización y/o de su área. Difícilmente se da por vencido.	
							Mantiene una conducta alejada del conformismo.		Se supera constantemente a sí mismo.	
									Siempre es un punto de referencia en cuanto a perseverancia.	

Factor	I		II		III		IV		V	
Calif.	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Seguimiento a Normas	No posee la competencia		Aplica algunas de las normas que rigen el funcionamiento de la organización.		Conoce las normas esenciales que rigen el funcionamiento de la organización.		Domina la mayor parte de las normas que rigen a la organización.		Conoce y domina a fondo las normas que rigen a la operación de la organización.	
			Puede llegar a omitir algunos criterios o políticas en sus actividades por no conocerlas a profundidad.		Cumple con los requerimientos de las normas que influyen en sus actividades.		Lleva a cabo sus actividades cumpliendo con los requerimientos de las normas y políticas que demanda la organización y su puesto.		Rige sus funciones y actividades de manera disciplinada en concordancia a las normas y políticas que requiere la organización y su puesto.	
					Alienta a las demás personas a que también cumplan con la normativa aplicable.		Procura y está al pendiente que las demás personas también cumplan con la normativa aplicable .		Se asegura que las demás personas también cumplan con la normativa aplicable.	
							Llega a detectar el incumplimiento de normas de manera oportuna.		Detecta y hace notar a otras personas y áreas las omisiones que se hacen a la normativa aplicable.	
Manejo del Estrés	No posee la competencia		Ante la presión ya sea de una situación o por alguien en particular puede llegar a perder el control.		Pocas veces se exalta ante presiones del entorno o de las personas.		Maneja sus emociones adecuadamente evitando crear conflictos que afecten la operación o la relación a futuro.		Domina sus emociones actuando asertivamente ya sea en situaciones de tensión o bien ante personas que se opongan a sus ideas o propuestas.	
			Le cuesta mucho lograr mantener la calma en situaciones de presión. Requiere apoyo constante.		Puede mantener la calma. En ocasiones requiere apoyo de un tercero para lograrlo.		Sabe como mantener la calma la mayor parte del tiempo.		Mantiene la calma y elimina la tensión en el entorno.	
							Aunque se llega a manifestar su ansiedad puede lograr mantenerse enfocado.		A pesar de la presión puede mantenerse enfocado por largo tiempo.	

DESARROLLO DE EQUIPO

Desarrollo de Equipo										
Factor	I		II		III		IV		V	
Calif.	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Manejo de Personal	No posee la competencia		Asigna actividades conforme se va requiriendo, a veces de una manera más impulsiva que planeada u organizada.		Asigna actividades al equipo que conforma su departamento de acuerdo al puesto que ocupan		Organiza y planifica las actividades de los demás con base en su experiencia y conocimiento.		Delega y da instrucciones claras y precisas enfocándose en actividades de mayor impacto y alcance para el equipo y la organización.	
			Logra cumplir habitualmente con los objetivos y metas que se le solicitan.		Cumple con los objetivos y metas y apoya a otros para lograrlo cuando es necesario.		Orienta e impulsa a su equipo de trabajo hacia el logro de objetivos y metas.		Orienta, impulsa, apoya y se asegura de que su equipo de trabajo supere las expectativas en cuanto a objetivos y metas	
			La relación con su equipo de trabajo es armoniosa aunque u poco distante.		Es capaz de generar una relación armoniosa con su equipo de trabajeen su área.		Genera relaciones efectivas que favorecen su interacción con el equipo.		La relación con su equipo de trabajo es cálida y constructiva buscando beneficios mutuos.	
			Resuelve dudas cuando se le requiere.		Suele ser una guía o referente sobre cómo realizar un trabajo en su área.		Guía y aconseja a su equipo de manera frecuente fomentando su entrenamiento y aprendizaje		Guía, aconseja y escucha a su equipo buscando su desarrollo y dándoles libertad de acción.	
					Identifica ciertas habilidades de su equipo. Se apoya en ellos para complementarse individual y grupalmente.		Conoce y confía en las habilidades de su equipo. Busca capitalizar sus talentos.		Conoce y confía en las habilidades de su equipo. Aprovecha la diversidad del equipo para dar valor agregado y desarrollar sus potenciales.	
							Incentiva a los demás hacia el aprendizaje y la mejora constante.		Crea un ambiente de retos y aprendizaje constante.	

Factor	I		II		III		IV		V	
Calif.	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Liderazgo	No posee la competencia		Cumple con sus actividades y busca que estás vayan encaminadas hacia el alcance de sus objetivos.		Dirige con apego a los objetivos marcados.		Dirige las acciones pertinentes para cumplir con las metas establecidas actuando con apego a los valores de la institución		Determina y dirige las acciones necesarias para cumplir con las metas de la organización, inspirando a los demás y actuando de conformidad con los valores organizacionales.	
			Requiere de apoyo para reconocer sus fortalezas y áreas de oportunidad de su trabajo.		Conoce de manera general las fortalezas y áreas de oportunidad de su equipo y apoya en lo posible para favorecer el crecimiento de su equipo.		Reconoce las fortalezas y áreas de oportunidad del equipo y trabaja con ellas para que su equipo se desarrolle.		Identifica puntualmente las fortalezas del equipo y las potencializa para desarrollar a sus colaboradores y generar nuevos líderes. Crea consciencia sobre las áreas de oportunidad determinando acciones concretas y efectivas para solventarlas en conjunto.	
			Es una persona cuya motivación interna conviene estará apoyando de vez en cuando .		Es una persona que posee un buen nivel de energía y se mantiene motivada. Llega a transmitirlo a otros. Le preocupa el bienestar del grupo		Mantiene un buen nivel de energía y motivación en su equipo de trabajo. Está al pendiente del bienestar del grupo.		Posee un muy alto nivel de energía y es capaz de transmitirlo a su equipo para mantener una alta motivación constante. Está siempre pendiente del bienestar del grupo.	
			En ocasiones el equipo aprende de sus errores.		Normalmente visualiza los errores del equipo pero pueden cometerlos nuevamente.		Con mucha frecuencia su equipo aprende de sus errores y evitan cometerlos nuevamente.		Logra que la otra persona aprenda de sus errores para que no vuelva a cometerlos.	
			En ocasiones puede dificultársele dar retroalimentación.		Se adapta al cambio y brinda retroalimentación		Maneja el cambio con destreza y efectividad. Brinda retroalimentación.		Sabe manejar el cambio a favor de la competitividad y la efectividad. Sabe brindar retroalimentación.	
			Ante situaciones de conflicto se mantiene al margen y en ocasiones externará su punto de vista.		Ante posibles conflictos busca llegar a acuerdos cordiales y justos para las partes, poniendo atención a cada uno de los diferentes puntos de vista.		Actúa con determinación ante las dificultades y crea acciones concretas para proceder y superar los obstáculos con éxito. Escucha los diferentes puntos de vista y busca generar empatía con las diferentes partes. Es justo y busca generar acuerdos ganar-ganar.		Anticipa y aborda los conflictos con firmeza tomando decisiones acertadas orientando al equipo en la dirección correcta. Es empático, escucha e inspira confianza. Trata de llegar a soluciones justas y equitativas buscando acuerdos ganar-ganar.	
									Busca ser un coach más que un jefe.	

Factor	I		II		III		IV		V	
Calif.	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Visión estratégica	No posee la competencia		Capacidad para participar de una manera proactiva en el equipo que implementa un plan o una estrategia.		Es capaz de llegar a cabo la implementación de la estrategia y darle seguimiento.		Es capaz de diseñar una estrategia con acciones claras y congruentes para su ejecución y seguimiento.		Visualiza y diseña la estrategia desde una perspectiva global, lo que le permite la comprensión del impacto de la misma en las diferentes áreas de la organización	
			Su percepción acerca del entorno y los posibles cambios que se lleguen a dar es limitada.		Puede llegar a visualizar algunos cambios trabajando en un entorno de equipo donde puedan existir discusiones sobre diversos temas y conclusiones grupales.		Detecta las oportunidades que se presentan ante situaciones adversas, realizando modificaciones y adecuaciones en la planificación que posibiliten alcanzar el resultado esperado.		Las estrategias que diseña son considerando que cada oportunidad es única para lograr el objetivo. Toma en cuenta los elementos variables involucradas así como su impacto.	
							Determina un curso de acción factible y el seguimiento pertinente para la consecución de los objetivos ante las demandas del entorno.		Visualiza y se anticipa a los retos y cambios en el entorno actuando de forma preventiva generando alternativas para superar los obstáculos de acuerdo al contexto que viva la organización.	
									Minimiza los riesgos. Planifica y determina cursos de acción viables para superar las dificultades que se presenten.	

CAPACIDAD RESOLUTIVA

Capacidad Resolutiva										
Factor	I		II		III		IV		V	
Calif.	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Análisis de problemas	No posee la competencia		Reacciona favorablemente intentando encontrar soluciones al momento de enfrentar un problema dentro de su área.		Conoce los problemas que se presentan comúnmente en su área haciéndole frente.		Identifica claramente los problemas que se presentan tanto en su área como en otras con las que se llegue a involucrar.		Anticipa los problemas y visualiza los riesgos que se pueden correr dentro de su área y la organización en general ya sea a corto, mediano o largo plazo.	
			Algunas veces logra identificar la raíz de un problema por sí mismo, aunque por lo general requiere de apoyo de un superior.		Identifica el problema y recaba información que pueda ser de utilidad para determinar las causas que le dieron origen.		Investiga, recopila y conecta datos que sean de utilidad para determinar que dio origen a la problemática. Genera acciones para evitar que se repita el problema.		Estudia un problema desde diferentes puntos de vista para tener un total entendimiento de sus causas y se asegura que no vuelva a ocurrir en el futuro. Investiga, recopila y conecta datos que sean de utilidad para determinar el origen del problema.	
							Es capaz de minimizar el impacto de los problemas potenciales.		Es cauteloso, minucioso y preciso para determinar las alternativas de solución integrando información significativa.	
Innovación	No posee la competencia		Esta interesado en la solución de problemas y lograr mejoras sin embargo aún le cuesta trabajo formalizar y presentar las propuestas.		Recomienda soluciones para lograr mejorar la eficiencia y la productividad en los proyectos en donde participa o relacionados con su área de trabajo.		Busca desarrollar nuevas formas de trabajo que generen productividad y mayor eficiencia en su área de trabajo. Generalmente sus propuestas contienen elementos que dan valor y fortalecen a la organización.		Genera ideas novedosas y originales para lograr mayores eficiencias, incrementar la productividad en un proyecto o un proceso, en un área e incluso en la organización como un todo. Sus propuestas generan valor y fortalecen a la organización.	
			sus recomendaciones de mejora se basan en prácticas que otras persona o áreas han implementado.		La implementación de sus ideas puede obtener buenos resultados con el apoyo de un superior.		La mayoría de sus ideas impactan con buenos resultados a la operación.		La implementación de sus ideas resulta efectiva impactando favorablemente en la productividad tanto de la organización como de los clientes.	

Factor	I		II		III		IV		V	
Calif.	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Implementación	No posee la competencia		En ocasiones puede desviarse de los objetivos debido a los problemas que presentan en la operación, distracciones o falta de seguimiento.		Enfrenta cambios y situaciones fuera de lo previsto apoyándose de compañeros o un superior para superarlos y cumplir con la meta.		Supera los problemas de la operación y cambios del entorno alcanzando los objetivos satisfactoriamente.		Se enfoca en sus proyectos y en su entorno previendo y superando obstáculos que se puedan presentar así como en su solución	
			Participa en la implementación de proyectos cuando se le requiere.		Participa entusiastamente en la implementación de proyectos y procesos, logrando llegar a la meta.		Determina un uso adecuado de los procesos y recursos favoreciendo llegar al resultado esperado.		Gestiona efectivamente los procesos, optimiza recursos y cumple con los resultados esperados.	
			Apoya de buen agrado cuando se le solicita.		Apoya con determinación para lograr los objetivos y metas.		Mantiene el empuje, disciplina para lograr el objetivo.		Sobresale por su empuje e iniciativa para lograr mantenerse disciplinado y constantemente positivo aún en situaciones adversas hasta cumplir el objetivo.	
Orientación al Cliente	No posee la competencia		Su percepción acerca de la importancia del cliente interno o externo es clara pero puede obviar situaciones importantes para el propio cliente.		Sabe que su labor impacta en la imagen hacia el cliente y los beneficios que éste puede obtener con su trabajo.		Considera al cliente interno o externo como alguien importante y relevante en su trabajo, busca satisfacer sus necesidades.		Considera al cliente interno o externo como alguien muy importante y busca una relación a largo plazo.	
			No siempre logra tener claro las necesidades del cliente interno o externo aunque se esfuerza canalizándolo con otras personas que lo puedan apoyar.		Tiene un gran interés por comprender las necesidades del cliente interno o externo y busca mantener la cercanía con el.		Le es fácil comprender las necesidades del cliente interno o externo, apoyándose de preguntas e involucrándose con él.		Gracias a su capacidad de empatía y escucha entiende e identifica puntualmente las necesidades del cliente interno o externo en todo momento.	
			Atiende los requerimientos del cliente interno o externo solo en lo referente a lo que su puesto corresponde. No va más allá		Resuelve las necesidades del cliente interno o externo aunque en ocasiones le puede faltar más determinación en sus acciones y sugerencias.		Resuelve necesidades y solicitudes del cliente interno o externo, buscando generar algún tipo de valor agregado.		Supera las expectativas del cliente interno o externo y resuelve sus problemas, generando interacciones y un valor agregado.	

CONCIENCIA ORGANIZACIONAL

Conciencia Organizacional										
Factor	I		II		III		IV		V	
Calif.	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Responsabilidad	No posee la competencia		Busca cumplir tanto con los requerimientos como con los plazos, aunque puede verse frenado por obstáculos que encuentre en el proceso.		Su nivel de cumplimiento se apeg a lo establecido aún en situaciones de conflicto o problemas personales.		Cumple satisfactoriamente con sus actividades en términos de tiempo y calidad independientemente de los problemas que se presenten ya sea a nivel laboral o personal.		Supera las expectativas de cumplimiento que demanda su puesto respetando los plazos y requerimientos establecidos aún por encima de los intereses propios u obstáculos que se presenten.	
					Se muestra comprometido, siempre y cuando no se rebasen los límites de su jornada laboral.		Muestra un alto sentido de compromiso con su trabajo y la organización.		Su nivel de compromiso tanto con la institución como con su labor es superior al de la mayoría del personal. Es un ejemplo y referencia en este sentido. Siente como suyos los compromisos de la organización.	
Honestidad	Actuar y desempeñarse de conformidad con el deber ser, para el cual cada puesto fue creado, utilizando el tiempo y los recursos otorgados para el desarrollo de su trabajo en favor de la organización y no con fines personales.									
Respeto	Ser, hacer y dar ejemplo de la manera en que uno mismo desea ser tratado y lo que espera recibir de los demás.									
Lealtad	Ser fiel por convicción propia hacía los principios que vinculan a la persona con la organización y actuar en favor de la misma									
Ética	Actuar de conformidad con los valores morales tanto en la vida laboral como personal, respetando las políticas organizacionales y velando por los intereses, el bienestar y la satisfacción del paciente y su familia en todo momento.									



Gracias