



**PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL ECUADOR
FACULTAD DE PSICOLOGÍA**

DECLARACIÓN y AUTORIZACIÓN

Yo, **EDUARDO EFRAIN MORENO HERMOZA, C.C.: 1708975311**, autor del trabajo de graduación intitulado: **“DISEÑO DE UN PROGRAMA DE CERTIFICACIÓN DE COMPETENCIAS TÉCNICAS EN EL ÁREA DE POSVENTA DE LA COMPAÑÍA MAZMOTORS S.A.”**, previa la obtención del grado Académico de **MAGISTER DIRECCIÓN ESTRATÉGICA DE RECURSOS HUMANOS**, en la Facultad de **Psicología**

- 1.- Declaro tener pleno conocimiento de la obligación que tiene la Pontificia Universidad Católica del Ecuador, de conformidad con el artículo 144 de la Ley Orgánica de Educación Superior, de entregar a la SENESCYT en formato digital una copia del referido trabajo de graduación para que sea integrado al Sistema Nacional de Información de la Educación Superior del Ecuador para su difusión pública respetando los derechos de autor.
- 2.- Autorizo a la Pontificia Universidad Católica del Ecuador a difundir a través de sitio web de la Biblioteca de la PUCE el referido trabajo de graduación, respetando las políticas de propiedad intelectual de la Universidad.

Quito, Junio 2.015


EDUARDO EFRAIN MORENO HERMOZA
C.C: 1708975311



PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL ECUADOR
FACULTAD DE PSICOLOGÍA

**TESIS PREVIA A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE MAGÍSTER EN
DIRECCION ESTRATEGICA DE RECURSOS HUMANOS**

**DISEÑO DE UN PROGRAMA DE CERTIFICACIÓN DE COMPETENCIAS
TÉCNICAS EN EL ÁREA DE POST VENTA DE LA COMPAÑÍA MAZMOTORS
S.A.**

AUTOR:

EDUARDO EFRAIN MORENO HERMOZA

DIRECTOR:

DR. JAIME MORENO VILLEGAS

QUITO, 2015

Índice

1	CAPÍTULO I MARCO INTRODUCTORIO	18
1.1	BREVE HISTORIA DE LA ORGANIZACIÓN	18
1.2	PRODUCTOS DE LA ORGANIZACIÓN	19
1.2.1	PLAN ESTRATÉGICO PARA EL PERIODO 2014- 2019	20
1.2.2	ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL	22
1.3	JUSTIFICACIÓN	28
1.4	ANTECEDENTES	30
1.5	OBJETIVO GENERAL.....	31
1.6	OBJETIVOS ESPECIFICOS	31
2	CAPÍTULO II MARCO TEORICO	33
2.1	INTRODUCCIÓN	33
2.2	DEFINICIÓN DE CONCEPTOS	35
2.2.1	EL ENFOQUE CONDUCTISTA DE COMPETENCIAS	35
2.2.2	EL ENFOQUE DE COMPETENCIA LABORAL	37
2.2.3	DISEÑO INSTRUCCIONAL	38
2.2.4	NORMA DE COMPETENCIA.....	38
2.2.5	GRUPOS OCUPACIONALES	39
2.2.6	CERTIFICACIÓN.....	39
3	CAPÍTULO III METODOLOGÍA.....	44

3.1	INTRODUCCIÓN	44
3.2	PROCESO DE CERTIFICACIÓN DE COMPETENCIAS	44
3.2.1	IDENTIFICACIÓN DE LAS COMPETENCIAS REQUERIDAS	46
3.2.2	NORMALIZACIÓN DE COMPETENCIAS	48
3.2.3	RECOLECCIÓN DE EVIDENCIAS DE DESEMPEÑO Y CONOCIMIENTO	49
3.2.4	REGISTRO DE LOS RESULTADOS DE LA EVALUACIÓN	50
3.2.5	CERTIFICACIÓN	50
3.2.6	EDUCACIÓN BASADA EN NORMAS DE COMPETENCIA	51
4	CAPÍTULO IV DETALLE DEL PROYECTO	53
4.1	RESULTADOS	53
4.2	ACTIVIDADES A REALIZARSE	54
4.2.1	ANÁLISIS FUNCIONAL	55
4.2.2	MATRICES DACUM	58
4.2.3	MATRICES AMOD	60
4.2.4	COMPETENCIAS DE TÉCNICOS MECÁNICOS	62
4.2.5	COMPETENCIAS DE ASESORES DE SERVICIO	62
4.2.6	COMPETENCIAS DE JEFES DE TALLER:	62
4.2.7	COMPETENCIAS DE PINTORES Y AYUDANTES DE PINTURA	63

4.2.8	COMPETENCIAS DE ENDEREZADORES Y AYUDANTES DE ENDEREZADO	63
4.2.9	ELABORACIÓN DEL CONTENIDO DE LA NORMA DE COMPETENCIA LABORAL.....	63
4.2.10	MEDOTOGÍA DE EVALUACIÓN	64
4.2.11	CARACTERÍSTICAS DE LA EVALUACIÓN.....	64
4.2.12	RECOLECCIÓN DE EVIDENCIAS DE DESEMPEÑO	64
4.2.13	ACTORES DEL MODELO DE EVALUACIÓN	66
4.2.14	MALLAS CURRICULARES	68
4.2.15	PROCEDIMIENTO OPERATIVO.....	76
4.2.16	RE CERTIFICACIÓN.....	84
4.2.17	DESARROLLO DEL PROGRAMA	85
4.2.18	PLANIFICACIÓN:	86
4.2.19	SELECCIÓN DE INSTRUCTORES	87
4.2.20	CONFORMACIÓN DEL COMITÉ DE EJECUCIÓN	89
4.2.21	COMUNICACIÓN DEL PROGRAMA A LOS PARTICIPANTES	89
4.2.22	ACCIONES CORRECTIVAS.	90
4.2.23	CAPACITACIÓN Y EVALUACIÓN:	90
4.2.24	CAPACITACIÓN	91
4.2.25	ENTRENAMIENTO	91

4.2.26	CERTIFICACIÓN:.....	92
4.2.27	TABULACIÓN DE RESULTADOS DE LA CAPACITACIÓN Y DEL ENTRENAMIENTO.....	92
4.2.28	INFORME DE RESULTADOS Y DEFINICIÓN DE LOS CANDIDATOS QUE SERÁN CERTIFICADOS.....	92
4.2.29	COMUNICACIÓN DE ACCIONES DE MEJORA EN BASE AL INFORME DE RESULTADOS.....	93
4.2.30	INFORME DE RESULTADOS A LOS PARTICIPANTES Y MEDICIÓN DE LA REACCIÓN DE LOS PARTICIPANTES ANTE EL PROGRAMA	93
4.2.31	ENTREGA DE CERTIFICADOS Y TARJETAS DE IDENTIFICACIÓN..	93
4.2.32	EVALUACIÓN DEL PROGRAMA:	94
4.2.33	DEFINICIÓN DE LOS CUATRO NIVELES DE EVALUACIÓN.....	94
4.2.34	DESARROLLO DE LOS NIVELES DE EVALUACIÓN DEL PROGRAMA	95
4.2.35	PRESENTACIÓN INFORME FINAL	95
4.2.36	FACTORES CLAVES DE ÉXITO.....	95
4.3	SUPUESTOS	96
4.4	MATRIZ DE MARCO LÓGICO	98
4.5	MONITOREO	99
4.6	EVALUACIÓN DE EVIDENCIAS DE DESEMPEÑO FRENTE A LA NORMA DE COMPETENCIA.....	99

4.7	DESTINATARIOS	102
4.8	CRONOGRAMA.....	103
5	CAPÍTULO V MARCO CONCLUSORIO	104
5.1	CONCLUSIONES	104
5.2	RECOMENDACIONES.....	105
	Referencias	107
	ANEXOS	110
	ANEXO I MATRICES DACUM.....	110
	ANEXO II MATRICES AMOD	116
	ANEXO III NORMA DE COMPETENCIA TÉCNICOS MECÁNICOS	126
	ANEXO IV NORMA DE COMPETENCIA ASESORES DE SERVICIO	138
	ANEXO V NORMA DE COMPETENCIA ENDEREZADORES	150
	ANEXO VI NORMA DE COMPETENCIA JEFE DE TALLER.....	161
	ANEXO VII NORMA DE COMPETENCIA PINTORES	185
	ANEXO VIII EVALUACIÓN DE NORMAS DE COMPETENCIA TÉCNICO MECÁNICO.....	192
	ANEXO IX EVALUACIÓN DE NORMAS DE COMPETENCIA ASESORES DE SERVICIO.....	204
	ANEXO X EVALUACIÓN DE NORMAS DE COMPETENCIA PINTORES.....	216
	ANEXO XI EVALUACIÓN DE NORMAS DE COMPETENCIA ENDEREZADOR...	233

ANEXO XII EVALUACIÓN DE NORMAS DE COMPETENCIA JEFE DE TALLER 244

Índice de Figuras

<i>Figura 1</i> Organigrama del Área Comercial Corporación Maresa Holding. Tomado de Corporación Maresa, 2014	24
<i>Figura 2</i> Organigrama de Maresa <i>Service</i> Corporación Maresa Holding. Tomado de Corporación Maresa, 2014	25
<i>Figura 3</i> “Proceso de Certificación y Evaluación de Competencias” Tomado de: (Irigoin & Vargas, 2002, pág. 141).....	45
<i>Figura 4</i> Descripción den actividades del proceso de certificación de competencias	55
<i>Figura 5</i> Análisis Funcional Maresa <i>Service</i>	57
<i>Figura 6</i> Definición de los cargos participantes en el programa de certificación	58
<i>Figura 7</i> Modelo de Matriz DACUM	60
<i>Figura 8</i> Modelo de Matriz AMOD Técnicos Mecánicos Ordenamiento de tareas por función y por complejidad.....	61
<i>Figura 9</i> Métodos para la recolección de evidencias de desempeño tomado de (Irigoin & Vargas, 2002).	66
<i>Figura 10</i> Diagrama de condiciones o supuestos.....	97
<i>Figura 11</i> “Modelo de Evaluación en el Centro de Trabajo” Tomado de: (Argüelles & Gonczi, 2001)	99
<i>Figura 12</i> Cronograma de actividades del Proyecto.	103
<i>Figura 13</i> Matriz DACUM Técnico Mecánico.....	110
<i>Figura 14</i> Matriz DACUM Enderezador	111
<i>Figura 15</i> Matriz DACUM Ayudante de Enderezado	112
<i>Figura 16</i> Matriz DCUM Preparador de Pintura.....	113

<i>Figura 17</i> Matriz DACUM Pintor.....	113
<i>Figura 18</i> Matriz DACUM Asesor de Servicios.....	114
<i>Figura 19</i> Matriz DACUM Jefe de Taller.....	115
<i>Figura 20</i> Matriz AMOD Técnicos Mecánicos Ordenamiento de tareas por función y por complejidad	116
<i>Figura 21.-</i> Matriz AMOD Módulos de Formación Técnicos Mecánicos.....	117
<i>Figura 22</i> Matriz AMOD Preparadores de Pintura Ordenamiento de tareas por función y por complejidad	118
<i>Figura 23</i> Matriz AMOD Pintores Ordenamiento de tareas por función y por complejidad	118
<i>Figura 24</i> Matriz AMOD Módulos de Formación Pintores y Preparadores de Pintura	119
<i>Figura 25.-</i> Matriz AMOD Asesores de Servicio, Ordenamiento de tareas por función y por complejidad	120
<i>Figura 26.-</i> Matriz AMOD, Módulos de formación Asesores de Servicio	121
<i>Figura 27.-</i> Matriz AMOD Jefes de Taller ordenamiento de tareas por función y complejidad	122
<i>Figura 28</i> Matriz AMOD Estructuración de Módulos de Aprendizaje Jefes de Taller	123
<i>Figura 29</i> Matriz AMOD Ordenamiento por función de Complejidad de tareas Enderezadores y Ayudantes de Enderezado.....	124
<i>Figura 30</i> Matriz AMOD, Módulos de formación Enderezadores y ayudantes de Enderezado	125
<i>Figura 31</i> Formato de Evaluación para norma A1 Técnico Mecánico	192
<i>Figura 32</i> Formato de Evaluación para norma B1 Técnico Mecánico	193
<i>Figura 33</i> Formato de Evaluación para norma B2 Técnico Mecánico	194

<i>Figura 34</i> Formato de Evaluación para norma B3 Técnico Mecánico	195
<i>Figura 35</i> Formato de Evaluación para norma B4 Técnico Mecánico	196
<i>Figura 36</i> Formato de Evaluación para norma C1 Técnico Mecánico	197
<i>Figura 37</i> Formato de Evaluación para norma C2 Técnico Mecánico	198
<i>Figura 38</i> Formato de Evaluación para norma C3 Técnico Mecánico	199
<i>Figura 39</i> Formato de Evaluación para norma C4 Técnico Mecánico	200
<i>Figura 40</i> Formato de Evaluación para norma D1 Técnico Mecánico	201
<i>Figura 41</i> Formato de Evaluación para norma D2 Técnico Mecánico	202
<i>Figura 42</i> Formato de Evaluación para norma D3 Técnico Mecánico	203
<i>Figura 43</i> Formato de Evaluación para norma A1 Asesor de Servicio.....	204
<i>Figura 44</i> Formato de Evaluación para norma A2 Asesor de Servicio.....	205
<i>Figura 45</i> Formato de Evaluación para norma A3 Asesor de Servicio.....	206
<i>Figura 46</i> Formato de Evaluación para norma A4 Asesor de Servicio.....	207
<i>Figura 47</i> Formato de Evaluación para norma A5 Asesor de Servicio.....	208
<i>Figura 48</i> Formato de Evaluación para norma A6 Asesor de Servicio.....	209
<i>Figura 49</i> Formato de Evaluación para norma B1 Asesor de Servicio.....	210
<i>Figura 50</i> Formato de Evaluación para norma B2 Asesor de Servicio.....	211
<i>Figura 51</i> Formato de Evaluación para norma B3 Asesor de Servicio.....	212
<i>Figura 52</i> Formato de Evaluación para norma B4 Asesor de Servicio.....	213
<i>Figura 53</i> Formato de Evaluación para norma C1 Asesor de Servicio.....	214
<i>Figura 54</i> Formato de Evaluación para norma C2 Asesor de Servicio.....	215
<i>Figura 55</i> Formato de Evaluación para norma A1 Pintor	216
<i>Figura 56</i> Formato de Evaluación para norma A2 Pintor	217
<i>Figura 57</i> Formato de Evaluación para norma A3 Pintor	218

<i>Figura 58</i>	Formato de Evaluación para norma A4 Pintor	219
<i>Figura 59</i>	Formato de Evaluación para norma A5 Pintor	220
<i>Figura 60</i>	Formato de Evaluación para norma A6 Pintor	221
<i>Figura 61</i>	Formato de Evaluación para norma A7 Pintor	222
<i>Figura 62</i>	Formato de Evaluación para norma B1 Pintor	223
<i>Figura 63</i>	Formato de Evaluación para norma B2 Pintor	224
<i>Figura 64</i>	Formato de Evaluación para norma B3 Pintor	225
<i>Figura 65</i>	Formato de Evaluación para norma B4 Pintor	226
<i>Figura 66</i>	Formato de Evaluación para norma B5 Pintor	227
<i>Figura 67</i>	Formato de Evaluación para norma B6 Pintor	228
<i>Figura 68</i>	Formato de Evaluación para norma B7 Pintor	229
<i>Figura 69</i>	Formato de Evaluación para norma C1 Pintor	230
<i>Figura 70</i>	Formato de Evaluación para norma C2 Pintor	231
<i>Figura 71</i>	Formato de Evaluación para norma C3 Pintor	232
<i>Figura 72</i>	Formato de Evaluación para norma A1 Enderezador.....	233
<i>Figura 73</i>	Formato de Evaluación para norma A2 Enderezador.....	234
<i>Figura 74</i>	Formato de Evaluación para norma A3 Enderezador.....	235
<i>Figura 75</i>	Formato de Evaluación para norma A4 Enderezador.....	236
<i>Figura 76</i>	Formato de Evaluación para norma A5 Enderezador.....	237
<i>Figura 77</i>	Formato de Evaluación para norma A6 Enderezador.....	238
<i>Figura 78</i>	Formato de Evaluación para norma B1 Enderezador.....	239
<i>Figura 79</i>	Formato de Evaluación para norma B2 Enderezador.....	240
<i>Figura 80</i>	Formato de Evaluación para norma C1 Enderezador.....	241
<i>Figura 81</i>	Formato de Evaluación para norma C2 Enderezador.....	242

<i>Figura 82</i> Formato de Evaluación para norma C3 Enderezador.....	243
<i>Figura 83</i> Formato de Evaluación para norma A1 Jefe de Taller	244
<i>Figura 84</i> Formato de Evaluación para norma A2 Jefe de Taller	245
<i>Figura 85</i> Formato de Evaluación para norma A3 Jefe de Taller	246
<i>Figura 86</i> Formato de Evaluación para norma A4 Jefe de Taller	247
<i>Figura 87</i> Formato de Evaluación para norma A5 Jefe de Taller	248
<i>Figura 88</i> Formato de Evaluación para norma A6 Jefe de Taller	249
<i>Figura 89</i> Formato de Evaluación para norma A7 Jefe de Taller	250
<i>Figura 90</i> Formato de Evaluación para norma A8 Jefe de Taller	251
<i>Figura 91</i> Formato de Evaluación para norma A9 Jefe de Taller	252
<i>Figura 92</i> Formato de Evaluación para norma B1 Jefe de Taller	253
<i>Figura 93</i> Formato de Evaluación para norma B2 Jefe de Taller	254
<i>Figura 94</i> Formato de Evaluación para norma B3 Jefe de Taller	255
<i>Figura 95</i> Formato de Evaluación para norma B4 Jefe de Taller	256
<i>Figura 96</i> Formato de Evaluación para norma C1 Jefe de Taller	257
<i>Figura 97</i> Formato de Evaluación para norma C2 Jefe de Taller	258
<i>Figura 98</i> Formato de Evaluación para norma C3 Jefe de Taller	259
<i>Figura 99</i> Formato de Evaluación para norma C4 Jefe de Taller	260
<i>Figura 100</i> Formato de Evaluación para norma C5 Jefe de Taller	261
<i>Figura 101</i> Formato de Evaluación para norma C6 Jefe de Taller	262
<i>Figura 102</i> Formato de Evaluación para norma C7 Jefe de Taller	263
<i>Figura 103</i> Formato de Evaluación para norma D1 Jefe de Taller	264
<i>Figura 104</i> Formato de Evaluación para norma D2 Jefe de Taller	265
<i>Figura 105</i> Formato de Evaluación para norma D3 Jefe de Taller	266

Figura 106 Formato de Evaluación para norma D4 Jefe de Taller 267

Índice de Tablas

<i>Tabla 1</i> Composición de la estructura del área comercial de Corporación Maresa	22
<i>Tabla 2</i> Distribución de Cargos de Maresa <i>Service</i>	28
<i>Tabla 3</i> “Algunas Reglas para elaborar el mapa funcional” Tomado de Irigoin & Vargeas (2002)	56
<i>Tabla 4</i> Actores del Proceso de Certificación de Competencias.....	68
<i>Tabla 5</i> “Evaluación Tradicional Vs Evaluación de Competencias” (Irigoin & Vargas, 2002).....	101
<i>Tabla 6</i> Norma de competencia A1 Técnico Mecánico	126
<i>Tabla 7</i> Norma de competencia B1 Técnico Mecánico	127
<i>Tabla 8</i> Norma de competencia B2 Técnico Mecánico	128
<i>Tabla 9</i> Norma de competencia B3 Técnico Mecánico	129
<i>Tabla 10</i> Norma de competencia B4 Técnico Mecánico	130
<i>Tabla 11</i> Norma de competencia C1 Técnico Mecánico	131
<i>Tabla 12</i> Norma de competencia C2 Técnico Mecánico	132
<i>Tabla 13</i> Norma de competencia C3 Técnico Mecánico	133
<i>Tabla 14</i> Norma de competencia C4 Técnico Mecánico	134
<i>Tabla 15</i> Norma de competencia D1 Técnico Mecánico	135
<i>Tabla 16</i> Norma de competencia D2 Técnico Mecánico	136
<i>Tabla 17</i> Norma de competencia D3 Técnico Mecánico	137
<i>Tabla 18</i> Norma de competencia A1 Asesor de Servicio.....	138
<i>Tabla 19</i> Norma de Competencia A2 Asesor de Servicio.....	139
<i>Tabla 20</i> Norma de Competencia A3 Asesor de Servicio.....	140

<i>Tabla 21</i>	Norma de Competencia A4 Asesor de Servicio.....	141
<i>Tabla 22</i>	Norma de Competencia A5 Asesor de Servicio.....	142
<i>Tabla 23</i>	Norma de Competencia A6 Asesor de Servicio.....	143
<i>Tabla 24</i>	Norma de Competencia B1 Asesor de Servicio.....	144
<i>Tabla 25</i>	Norma de Competencia B2 Asesor de Servicio.....	145
<i>Tabla 26</i>	Norma de Competencia B3 Asesor de Servicio.....	146
<i>Tabla 27</i>	Norma de Competencia B4 Asesor de Servicio.....	147
<i>Tabla 28</i>	Norma de Competencia C1 Asesor de Servicio.....	148
<i>Tabla 29</i>	Norma de Competencia C2 Asesor de Servicio.....	149
<i>Tabla 30</i>	Norma de Competencia A1 Enderezador.....	150
<i>Tabla 31</i>	Norma de Competencia A2 Enderezador.....	151
<i>Tabla 32</i>	Norma de Competencia A3 Enderezador.....	152
<i>Tabla 33</i>	Norma de Competencia A4 Enderezador.....	153
<i>Tabla 34</i>	Norma de Competencia A5 Enderezador.....	154
<i>Tabla 35</i>	Norma de Competencia A6 Enderezador.....	155
<i>Tabla 36</i>	Norma de Competencia B1 Enderezador.....	156
<i>Tabla 37</i>	Norma de Competencia B2 Enderezador.....	157
<i>Tabla 38</i>	Norma de Competencia C1 Enderezador.....	158
<i>Tabla 39</i>	Norma de Competencia C2 1 Enderezador.....	159
<i>Tabla 40</i>	Norma de Competencia C3 1 Enderezador.....	160
<i>Tabla 41</i>	Norma de Competencia A1 Jefe de taller.....	161
<i>Tabla 42</i>	Norma de Competencia A2 Jefe de taller.....	162
<i>Tabla 43</i>	Norma de Competencia A3 Jefe de taller.....	163
<i>Tabla 44</i>	Norma de Competencia A4 Jefe de taller.....	164

<i>Tabla 45</i>	Norma de Competencia A5 Jefe de taller.....	165
<i>Tabla 46</i>	Norma de Competencia A6 Jefe de taller.....	166
<i>Tabla 47</i>	Norma de Competencia A7 Jefe de taller.....	167
<i>Tabla 48</i>	Norma de Competencia A8 Jefe de taller.....	168
<i>Tabla 49</i>	Norma de Competencia A9 Jefe de taller.....	169
<i>Tabla 50</i>	Norma de Competencia B1 Jefe de taller.....	170
<i>Tabla 51</i>	Norma de Competencia B2 Jefe de taller.....	171
<i>Tabla 52</i>	Norma de Competencia B3 Jefe de taller.....	172
<i>Tabla 53</i>	Norma de Competencia B4 Jefe de taller.....	173
<i>Tabla 54</i>	Norma de Competencia C1 Jefe de taller.....	174
<i>Tabla 55</i>	Norma de Competencia C2 Jefe de taller.....	175
<i>Tabla 56</i>	Norma de Competencia C3 Jefe de taller.....	176
<i>Tabla 57</i>	Norma de Competencia C4 Jefe de taller.....	177
<i>Tabla 58</i>	Norma de Competencia C5 Jefe de taller.....	178
<i>Tabla 59</i>	Norma de Competencia C6 Jefe de taller.....	179
<i>Tabla 60</i>	Norma de Competencia C7 Jefe de taller.....	180
<i>Tabla 61</i>	Norma de Competencia D1 Jefe de taller.....	181
<i>Tabla 62</i>	Norma de Competencia D2 Jefe de taller.....	182
<i>Tabla 63</i>	Norma de Competencia D3 Jefe de taller.....	183
<i>Tabla 64</i>	Norma de Competencia D4 Jefe de taller.....	184
<i>Tabla 65</i>	Norma de Competencia A1 Pintor	185
<i>Tabla 66</i>	Norma de Competencia A2 Pintor	186
<i>Tabla 67</i>	Norma de Competencia A3 Pintor	187
<i>Tabla 68</i>	Norma de Competencia A4 Pintor	188

<i>Tabla 69</i> Norma de Competencia A5 Pintor	189
<i>Tabla 70</i> Norma de Competencia A6 Pintor	190
<i>Tabla 71</i> Norma de Competencia A7 Pintor	191

CAPÍTULO I

MARCO INTRODUCTORIO

1.1 BREVE HISTORIA DE LA ORGANIZACIÓN

Mazmotors S.A. es una organización del grupo Corporación Maresa Holding creada en el año 2008 con el fin de crear una red propia para la distribución de la marca Mazda en Ecuador. Es así que Mazmotors nace con presencia en cinco ciudades del Ecuador: Quito, Guayaquil, Santo Domingo, Manta y El Coca, en cada ciudad cuenta con el servicio de post venta que consiste en el mantenimiento y reparación de los vehículos de las marcas representadas.

En noviembre del 2012 Corporación Maresa Holding como estrategia de negocio adquiere la representación de las marcas Fiat y Chrysler, las cuales pasan a ser además de la marca de ensamblaje Mazda parte de los productos de la organización a dichas marcas se también son responsables del servicio de posventa.

Esta acción estratégica por parte de la organización genera un crecimiento importante en el área de talleres, tanto por las nuevas marcas como por el volumen de unidades diarias atendidas.

En julio del 2012 debido a la adquisición de nuevas marcas, Corporación Maresa Holding con el fin de dar un giro al servicio al cliente pasando de ser un concesionario con repuestos y talleres a convertirse en una unidad de negocio que ofrece soluciones integrales a los clientes con una variedad de alternativas en servicios, accesorios, dispositivos satelitales, seguros, satisfaciendo integralmente las necesidades de los clientes, de esta manera se crea Maresa Center concesionarios multimarca en donde

no solo se puede comprar un vehículo sino además, repuestos, accesorios y dispositivos de rastreo satelital (productos complementarios).

Paralelamente a este crecimiento en marcas se hace necesario incrementar la capacidad de servicio, es por esta razón que nace Maresa *Service* como un nuevo producto, Maresa *Service* tiene presencia en 5 ciudades del país, y su objetivo principal es el servicio de posventa en lo referente al mantenimiento y reparación de vehículos tanto mecánica como de colisiones.

1.2 PRODUCTOS DE LA ORGANIZACIÓN

Dentro de los productos de la organización tenemos:

- Comercialización de vehículos CKD (*completely knock-down*) específicamente camionetas de la marca Mazda las cuales son ensambladas en Maresa Ensambladora, organización integrante de Corporación Maresa Holding.
- Comercialización de Vehículos CBU (*Completely Built Unit*), se trata de unidades importadas completamente ensambladas en tres marcas Mazda, Chrysler y Fiat, con los que la organización compite en todos los segmentos desde autos compactos hasta el tipo Van.
- Repuesto de las marcas antes mencionadas (Maresa Parts).
- Dispositivo de rastreo satelital (Maresa Satelital).
- Accesorios para todas las marcas.
- Servicio de mantenimiento posventa a través de los talleres de Maresa *Service*.
- Servicio de reparación mecánica.
- Servicio de Colisiones.

- Planes de mantenimiento de flotas multimarca producto orientado a organizaciones que poseen flotas de vehículos y el estado.

1.2.1 PLAN ESTRATÉGICO PARA EL PERIODO 2014- 2019

Para Certo (2001) la planeación es el proceso de determinar lo que la organización exactamente hará para alcanzar sus metas. En términos más formales la planeación es “el desarrollo sistemático de los programas de acción encaminados a alcanzar las metas acordadas por la empresa por medio del análisis, la evaluación, y selección de oportunidades previstas. (p. 126)

El sector automotriz es un mundo sumamente dinámico, principalmente por el ambiente externo a la organización, dichos cambios en el ambiente son generados por políticas gubernamentales que restringen las importaciones, de tal forma que se hace necesario buscar la diversificación de los negocios de la corporación.

La información relevante de la planeación estratégica no es posible darla a conocer en el presente trabajo, pues se trata de información altamente confidencial que la organización no autorizó publicar. Sin embargo, es necesario mencionar que frente a la reducción del mercado del sector automotriz uno de los ejes de continuidad de la organización es el fortalecimiento de *Maresa Service*, pues en estas circunstancias el servicio de talleres, visualizado antes como una estrategia de retención de clientes solamente, pasa a ser un canal comercial de ahí la necesidad de fortalecer esta área con un programa de integral para el personal que conforman dicha área.

MISIÓN

Somos una Corporación Automotriz y de Arrendamiento de vehículos líder, que opera y desarrolla en el Ecuador, Colombia y Perú, marcas con alto potencial, generando nuevos negocios y aprovechando las sinergias entre los mismos para alcanzar rentabilidad y cubrir las expectativas de valor de nuestros clientes, colaboradores, accionistas y de la sociedad.

VISIÓN

Ser la Corporación Automotriz y de Arrendamiento de vehículos líder en el Ecuador con impacto relevante en Colombia y Perú, que:

- Representa marcas y negocios de alto potencial de mercado, ingresos y rentabilidad.
- Administra los negocios eficientemente a través de procesos que fomenten sinergias y la búsqueda permanente de alianzas estratégicas.

VALORES CORPORATIVOS

ASPECTO SOCIAL: Respeto a las personas y a sus opiniones. Solidaridad hacia el bienestar comunitario. Comportamiento ético.

ASPECTO HUMANO: Reconocimiento al desempeño y al desarrollo profesional. Alineación a la estrategia y a las decisiones tomadas. Ambiente de trabajo "armónico".

ASPECTO DE GESTIÓN: Velar por los intereses de la empresa y del cliente. Innovación y dinamismo. Orientación hacia el resultado. Hacer las cosas bien

desde la primera vez. Objetividad y proactividad – profesionalismo. Trabajo en equipo basado en procesos.

1.2.2 ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL

El área comercial de la corporación tiene la siguiente estructura:

Unidad	No Personas
Gerencia	10
Maresa Center	61
Maresa Red y Flotas	10
Maresa <i>Service</i>	80
Maresa Técnico	15
Maresa Parts	75
Maresa Operaciones	6
Finanzas-Crédito	4
Contabilidad	13
Talento Humano	4
TOTAL	298

Tabla 1 Composición de la estructura del área comercial de Corporación Maresa

Dentro de las áreas de Gerencia se encuentran, la Gerencia General, Gerente de Maresa Center (red interna de concesionarios), Gerente de Maresa Red y Flotas (comercialización de flotas y red externa de concesionarios de la marca), Gerente de Maresa *Service* (red Interna y externa de talleres), Gerente de Maresa Técnico

(responsables de garantías, asistencia técnica, auditoría de los estándares de las marcas que incluye niveles de calidad de servicio), Gerente de Maresa Parts (repuestos y accesorios), Subgerente de Maresa Operaciones (logística y operaciones comerciales de vehículos), y finalmente Gerente de Talento Humano.

Organigrama General del Área Comercial

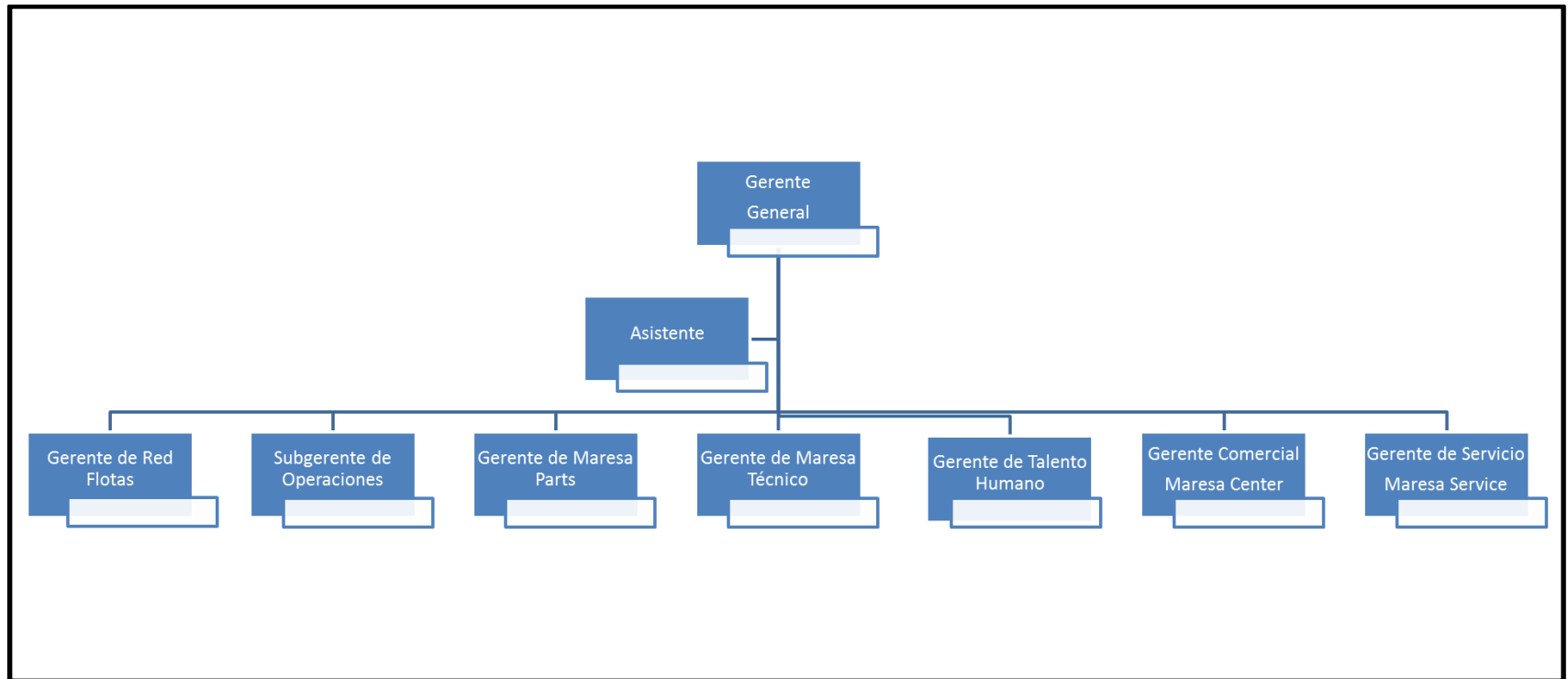


Figura 1 Organigrama del Área Comercial Corporación Maresa Holding. Tomado de Corporación Maresa, 2014

Organigrama de Maresa Service

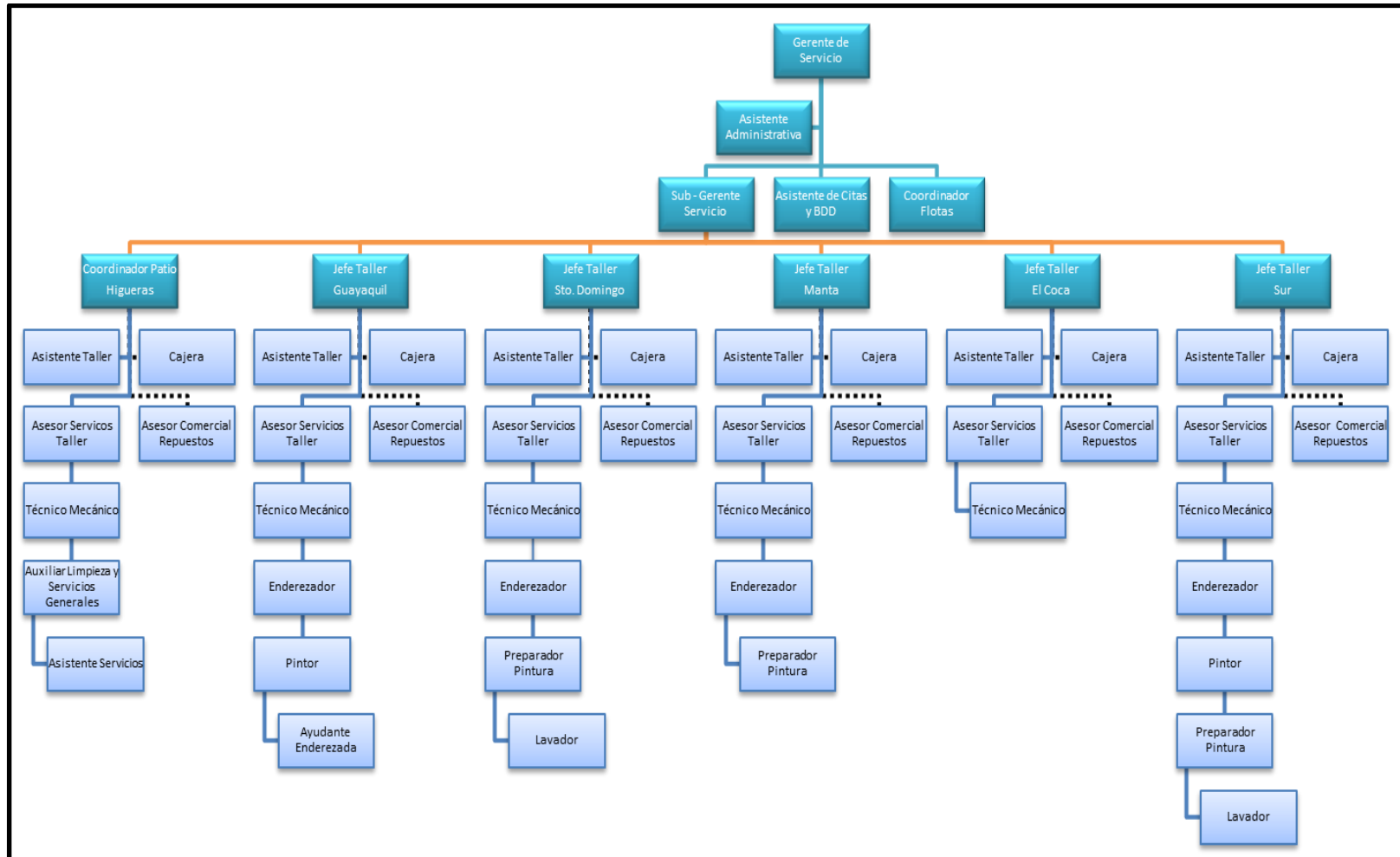


Figura 2 Organigrama de Maresa Service Corporación Maresa Holding. Tomado de Corporación Maresa, 2014

Mazmotors es la organización que opera como parte de la red interna de distribución y servicio post venta de Corporación Maresa, actualmente cuenta con 174 colaboradores de los cuales 32 pertenecen a la fuerza de ventas en el segmento comercial de retail los cuales están enfocados en la venta de vehículos CKD (completely knock-down) por sus siglas en inglés, que no es otra cosa que los vehículos ensamblados en Ecuador cuyas partes son importadas, y CBU (Completely Built Unit) que es la unidad ensamblada fuera del país e importada para la comercialización en Ecuador.

El área de servicio de posventa cuenta con 80 colaboradores que se encuentran distribuidos de acuerdo al siguiente cuadro:

Ciudad	Cargo	Total
El Coca	Asesor de servicios de taller	2
	Asistente de taller	1
	Enderezador	1
	Pintor	1
	Técnico mecánico	3
Total El Coca		8
Guayaquil	Asesor de servicios de taller	4
	Asistente de taller	1
	Ayudante de enderezado	1
	Enderezador	1
	Jefe de taller	1
	Pintor	1
	Preparador de pintura	1
	Técnico mecánico	7
	Técnico mecánico eléctrico	1

Ciudad	Cargo	Total
Total Guayaquil		18
Manta	Asesor de servicios de taller	2
	Asistente de taller	1
	Ayudante de enderezado	1
	Enderezador	1
	Jefe de taller	1
	Pintor	1
	Preparador de pintura	1
	Técnico mecánico	3
Total Manta		11
Quito	Asesor de servicios de taller	4
	Asistente de citas y bdd	1
	Asistente de taller	1
	Coordinador de flotas	1
	Enderezador	3
	Gerente de servicio	1
	Jefe de taller	2
	Lavador de autos	2
	Pintor	1
	Preparador de pintura	1
	Subgerente de servicio	1
	Técnico mecánico	12
	Técnico mecánico eléctrico	1
	Verificador control calidad	1
Total Quito		32

Ciudad	Cargo	Total
Sto. Domingo	Asesor de servicios de taller	1
	Asistente de taller	1
	Enderezador	2
	Jefe de taller	1
	Lavador de autos	2
	Preparador de pintura	2
	Técnico mecánico	2
Total Sto. Domingo		11
Total general		80

Tabla 2 Distribución de Cargos de Maresa Service

1.3 JUSTIFICACIÓN

El aporte social de este proyecto se verá reflejado en la mejora de sus conocimientos del personal técnico del área de posventa, al obtener una certificación formal de sus conocimientos, su oportunidad de permanecer en la ocupación es más alta pues, sus conocimientos llevados a la práctica serán de utilidad para las organizaciones que tiene como actividad el servicio automotriz.

La importancia de generar un programa de certificación se sustenta en que actualmente el personal de talleres de la organización se encuentra sometido a un entrenamiento permanente de las marcas en lo referente a conocimiento técnico. Los cursos de los técnicos impartidos vía e- learning por cada marca tienen una duración de entre dos y tres años, sin embargo de ello esta formación no contempla otros ejes adicionales tales como las habilidades en el puesto de trabajo, metodologías, sistema de salud y seguridad ocupacional bajo las normas legales de Ecuador, y la evaluación de los resultados de dicha formación.

Las marcas evalúan actualmente aprendizaje a través de las diferentes evaluaciones diseñadas y aplicadas después de cada uno de los cursos, el proyecto pretende integrar esta formación a través de un modelo que incluya la formación de las marcas, el cómo hacerlo a través de un proceso guiado, estructurado y evaluado en cada uno de los niveles de evaluación.

Como beneficio directo del programa de certificación, tenemos el aseguramiento de la competencia laboral de las personas que ocupan posiciones, que generan directamente productos o servicios de la organización hacia el cliente final

De manera indirecta se espera el mejoramiento de procesos, contar con estándares y metodologías de trabajo aplicables al grupo de cargos a los cuales se aplicará la certificación, esto con el fin de mejorar, costos calidad de servicio, y evitar reprocesos.

Dentro de las necesidades institucionales que justifican el programa es el cierre de brechas de desempeño que aunque no existe una medición cuantitativa, las mediciones cualitativas de seguimiento al cliente nos dan clara cuenta de ello, hoy por hoy una de las necesidades de la organización es el requerimiento de la unidad de gestión riesgos del IESS y la normativa SART la misma que estará como parte del diseño instruccional del programa de certificación.

Dentro del punto de vista personal el participar en el diseño formativo del personal de posventa, constituye un aporte a la organización y al rol del área de talento humano en el aporte de prácticas que orienten a la organización hacia una cultura de aprendizaje.

1.4 ANTECEDENTES

Argüelles (1996) editor de Educación y Capacitación Basada en competencias estudió licenciaturas en economía y estudios Germánicos en la Universidad de Stanford, desde 1985 ha ocupado diversos puestos en la administración pública de México uno de ellos como director general del Colegio Nacional de Educación Profesional Técnica de México, desde dónde ha promovido la introducción de educación y capacitaciones basados en competencia así mismo ha realizado dos publicaciones sobre educación, en esta obra analiza el punto de vista obrero, el punto de vista empresarial a la cual complementa la educación basada en competencia laboral como una nueva modalidad de formación, aborda también el punto de vista pedagógico haciendo además un análisis de las experiencias fuera de México.

Ulrich (1996) en su obra evaluación por resultados afirma que la creación de capital intelectual tiene como base el reconocimiento de la gerencia de la importancia que tiene el capital intelectual, de la importancia que tiene en hacerlo crecer, y habla de la fórmula $\text{capital intelectual} = \text{competencia} \times \text{compromiso}$, su fórmula sugiere que la competencia general de los colaboradores puede crecer pues es necesario trabajar en su compromiso.

Albuja y Puente (2005) ya en Ecuador hablan acerca del desarrollo y normas de competencia laboral para diez cargos tipos del mercado laboral ecuatoriano.

Mazmotos partir de año 2009 es afectada por la política económica que el estado aplica al imponer cupos de importación de vehículos automotores a Ecuador, el efecto inmediato de dicha medida es la disminución en los ingresos de la organización. Esta medida como se lo explica anteriormente hace necesario potenciar uno de los segmentos

de negocio que en este caso es el servicio posventa y específicamente los talleres. Pues hoy por hoy hay menos vehículos que vender en comparación con años anteriores y será necesario mantener las unidades actuales en el mercado.

Uno de los objetivos de la Gerencia de Servicio, (*Maresa Service*) es mejorar la calidad de servicio, actualmente los esfuerzos que se realizan para esta mejora son los siguientes:

- Auditorías de servicio (a cargo del área técnica) con el fin de garantizar los procedimientos técnicos.
- Medición de satisfacción de servicio a través del cual se obtienen detractores en el mismo que son parte de del esquema de remuneración variable de los colaboradores de los talleres.

El resultado de estas mediciones revela múltiples problemas de calidad de servicio que van desde reprocesos hasta quejas de tipo actitudinal.

1.5 OBJETIVO GENERAL

Diseñar un programa de certificación de competencias técnicas en el área de posventa de compañía Mazmotors S. A., con el fin contar con un programa estructurado de certificación de competencias, que a su vez permitirá mejorar procesos y calidad en los resultados finales de los productos o servicios de Mazmotors.

1.6 OBJETIVOS ESPECIFICOS

- Evaluar las necesidades de certificación técnica en los cargos del área de posventa.
- Determinar el criterio de desempeño a través de la identificación de las competencias y de los criterios que se utilizarán para la evaluación.

- Identificar los grupos ocupacionales que intervienen como grupo objetivo.
- Planificar los recursos necesarios para el programa, incluyen el diseño instruccional y el establecimiento de políticas operativas.
- Diseñar el proceso de certificación.

CAPÍTULO II

MARCO TEORICO

2.1 INTRODUCCIÓN

La posibilidad de evaluar e identificar a una persona como competente permite la certificación de una competencia, que se define según la experiencia del investigador como un proceso mediante el cual un organismo rector interno o externo a la organización reconoce y certifica que un sujeto ha demostrado ser competente para una función laboral determinada, este proceso de formación permite mejorar dentro de una área productiva. Por lo general son cargos técnicos especializados a niveles operativos o a nivel de áreas funcionales o técnicas especializadas, en cuyos casos pueden incluir los mandos gerenciales, a través de este proceso se persigue varios beneficios organizacionales en cuanto a mejora de productividad, transferencia de tecnología, reducción de costos por rotación, prevención de accidentes, entre otros.

Con respecto al trabajador, facilita la inserción y estabilidad laboral. Los subsistemas para establecer un programa de certificación son tres: el primero la normalización que es la determinación de estándares mínimos de conocimientos básicos y específicos para cada grupo de cargos; el segundo es la formación que se refiere al establecimiento de manuales, procesos de entrenamiento, formación y/o capacitación; y el tercero es la certificación que trata al proceso de acreditación de la competencia, conformación del ente rector y el procedimiento de certificación. En este proceso intervienen diversos actores con distintas responsabilidades.

En la experiencia del investigador, la competencia técnica definida como el saber hacer, es uno de los desencadenantes del desempeño superior, dichos elementos de

competencia descritos en el contrato de gestión de la organización son susceptibles de entrenamiento, formación y certificación.

“Cada puesto en la organización debe establecer los resultados mínimos que debe obtener cada ocupante en un puesto determinado, por lo tanto el modelo debe permitir establecer, evaluar y desarrollar competencias que permitan alcanzar altos estándares de productividad” (Saracho, 2005, p. 211)

La gestión de desempeño concebida como un proceso estratégico e integral de la organización, tiene entre los factores que afectan el desempeño de la organización al talento de la fuerza de trabajo y a través del cumplimiento de objetivos llámense estos de rentabilidad y/o calidad, el talento de las personas o fuerza de trabajo están orientados a alinear las operaciones con la estrategia de la organización, mejorar el desempeño de las personas y el equipo de trabajo, y en los niveles jerárquicos superiores el mejoramiento de las competencias de liderazgo que apalancan a su vez el modelamiento de una cultura orientada al desempeño y a la retroalimentación.

Es en la alineación de operaciones a la estrategia y al mejoramiento del desempeño de las personas que este programa va orientado, pues gente más talentosa se desempeñará mejor en sus funciones ya que esta característica está ligada a la calidad de los procesos de selección y de los sistema de evaluación.

Moreno (2011) afirma que el propósito de desarrollo de la gestión de desempeño permite obtener métricas de la fuerza de trabajo que incluyen no solamente datos de la formación y experiencia del personal, sino también de otras variables claves como

sus competencias, aptitudes, índices de ajuste al cargo, rasgos de personalidad, patrones de desempeño, potencial, resultados de trabajo, etc. Esta información permite tomar decisiones estratégicas de capital humano, diagnosticar necesidades de formación, planificar el volumen de personal que se requiere, adoptar políticas de personal orientadas a mejorar la calidad del capital humano y medir el desempeño de la organización en niveles diferentes al individual por ejemplo, desempeño de las áreas (p. 3)

En este contexto una de las herramientas de administración a través de KPI's, mediante la metodología de cuadro de mando integral descrita por Kaplan y Norton, describe la perspectiva de aprendizaje.

Miranda (2007) describió el cuadro de mando integral no como una estrategia planificación y promoción de los recursos humanos, pero si sobre su desarrollo y formación dentro de la perspectiva de aprendizaje y crecimiento. Mismo que contribuye directamente a la productividad y la mejora de la efectividad organizacional.

2.2 DEFINICIÓN DE CONCEPTOS

2.2.1 EL ENFOQUE CONDUCTISTA DE COMPETENCIAS

Mertens (1997) describe a este enfoque como competencias genéricas en la que define capacidad para trabajar en equipo, habilidades de negociación, habilidades de liderazgo entre otras.

Martínez (s. f.) relaciona los enfoques: conductual de análisis profundo del trabajo y holístico, este último como una combinación de los dos enfoques anteriores.

Desde el enfoque conductual las competencias son características personales relativamente estables que causalmente se encuentran relacionadas con los resultados superiores en un puesto de trabajo.

Por lo general este enfoque afirma que las competencias tienen sus orígenes en la psicología de la persona, concretamente en sus motivos generalmente no conscientes y valores que son creencias conscientes.

McClelland (1989) afirma que la motivación humana está regida por motivos de logro, poder y afiliación, cada uno de los cuales determinará las competencias que las personas desarrollarán en su entorno laboral.

La gran mayoría de organizaciones en Ecuador que trabajan bajo el modelo de competencias han adoptado el modelo conductual de competencias como su modelo de gestión.

De los autores citados se puede concluir que existen varias tipologías de competencia de diversos autores que han propuesto una diversidad de conceptos, en términos generales todos los enfoques conductistas afirman que los comportamientos o conductas observables son características subyacentes de la personalidad que garantizan los desempeños superiores. Por lo tanto, se centran en las características o atributos personales y su aplicación en diferentes contextos de trabajo, dicho enfoque está basado en lo que la persona sabe, quiere y puede hacer, en este enfoque se parte de una base conductista en la que los atributos se definen en niveles o grados que no son más que los indicadores conductuales de cada competencia.

2.2.2 EL ENFOQUE DE COMPETENCIA LABORAL

Del mismo modo, existe una amplia definición de competencia laboral este enfoque se centra sobre el análisis profundo de las tareas entre las que se han desarrollado diferentes metodologías para la identificación de competencias partiendo de técnicas funcionales, desarrollo de currículos, y modelos de análisis de complejidad de tareas.

Desde esta perspectiva y de acuerdo a la investigación realizada se puede afirmar que la competencia laboral es la capacidad productiva del sujeto, medida en términos de desempeño, fijado por un estándar o norma de ejecución, a través de criterios demostrables de saber hacer el trabajo.

Con este contexto de demostración del desempeño, se hace necesario incluir un modelo de evaluación en el que se describa la evaluación de unidades y elementos de competencia de manera clara.

Por lo tanto, al hablar del enfoque de competencia laboral, implica un proceso de identificación de competencias, más allá de los enfoques conductistas, el establecimiento de realizaciones profesionales o elementos de competencia, un proceso de normalización sobre la base de parámetros de ejecución en la que se determina criterios de desempeño ya sean de ejecución técnica o de elementos conductuales, las evidencias que deja dicha ejecución en la tarea o en el producto final, las evidencias del conocimiento que necesita la norma, los métodos de recolección de evidencias de desempeño, y finalmente de la certificación de la competencia laboral a través de un juicio de evaluación: competente o no.

A diferencia del enfoque conductual en el que prima la observación directa de comportamientos en el trabajo como juicio de evaluación para la determinación de un nivel comportamental; en la competencia laboral es necesario demostrar el saber hacer por lo tanto es susceptible de certificación.

2.2.3 DISEÑO INSTRUCCIONAL

“El diseño instruccional es la ciencia de creación de especificaciones detalladas para el desarrollo, implementación, evaluación, y mantenimiento de situaciones que facilitan el aprendizaje de pequeñas y grandes unidades de contenidos, en diferentes niveles de complejidad” Berger y Kan (2015, p. 3 citado en Belloch).

2.2.4 NORMA DE COMPETENCIA

Es el criterio de desempeño mediante el cual se fija un estándar, existen múltiples definiciones de competencia sin embargo todos los modelos coinciden en que se trata de un criterio ya sea comportamental o de conocimiento técnico- científico.

Para el caso de *Maresa Service*, se determinó criterios de desempeño tanto comportamentales como técnicas.

Argüelles (2002) manifestó, que existe un debate intenso sobre el significado, alcances y limitaciones del concepto de competencia como eje de nuevos modelos de educación y, por supuesto, también hay una variedad de perspectivas para definirla; desde aquellas que se centran más en el análisis de las demandas del exterior hacia el sujeto que, asocian la competencia de manera directa con la exigencia de una ocupación y que, por tanto, la describen en términos de lo que debe demostrar el individuo, hasta las que deben privilegiar el análisis de aquello que subyace en la

respuesta de los sujetos; es decir, más definida por los elementos cognitivos, motores, y sociafectivos implícitos en lo que el sujeto debe hacer. (p. 133).

El autor considera a la competencia como un componente integral y no enfatiza únicamente en el conocimiento técnico, por lo tanto, se concluye que las normas de competencia técnica no actúan por si solas ya que requieren de componentes adicionales que son profundos en el individuo tales como rasgos de personalidad y potencial intelectual.

2.2.5 GRUPOS OCUPACIONALES

Es un grupo de cargos o familia de cargos que requieren competencias y/o conocimientos similares.

Manifiesta (Argüelles, 2002) que la educación basadas en normas de competencia enfoca en modelos laborales no en descripciones de puestos el proceso empieza con un análisis de los objetivos clave de cada sector de actividad, de esta manera identificamos los grupos ocupacionales.

2.2.6 CERTIFICACIÓN

Es el reconocimiento formal otorgado por la institución, a los colaboradores que han demostrado su competencia laboral en la ejecución de tareas definidas, alcanzando estándares específicos de desempeño.

Afirma (Argüelles, 2002) que la idea de generar esquemas de educación basados en normas de competencia son conceptos novedosos, que ofrecen un espacio para construir opciones educativas más acordes a las necesidades individuales, y cuando se habla de educación basadas en normas de competencia se trata de un certificado

expedido por un órgano interno o externo acreditado por la organización en los conocimientos, habilidades y aptitudes en determinadas actividades de la posición.

Por lo general la norma de certificación tiene que ver con un proceso estructurado de: identificación de necesidades, determinación de los grupos objetivos, diseño instruccional, aplicación y evaluación en la práctica.

2.2.6.1 APLICACIONES DEL SISTEMA DE CERTIFICACIÓN

La certificación de competencias es catalogada como un tipo de necesidad organizacional.

Moreno (2011) afirma que se trata de un nivel de necesidad organizacional que soporte estrategias y objetivos de la empresa, por lo tanto es una de las necesidades más relevantes en términos de sostenibilidad de la empresa, sin duda la aplicabilidad del sistema pasa por determinar criterios de desempeño, nivel de cualificación de los colaboradores, empleabilidad, gestionar el desempeño de las personas, incrementa el nivel de autonomía de las personas, incorpora condiciones de desempeño relevantes para los colaboradores, aseguramiento de calidad y, finalmente la flexibilidad de la fuerza de trabajo.

2.2.6.1.1 CRITERIO DE DESEMPEÑO

Mediante el proceso de certificación de competencias es posible lograr un criterio de desempeño mediante los cuales se evalúa a una persona. Este desempeño se refiere a los aspectos esenciales de una competencia expresada en características de resultados, es así que al tener un enfoque de desempeño el resultado de este proceso impacta de manera directa en la eficiencia de la organización.

2.2.6.1.2 CUALIFICACIÓN

El proceso de certificación de competencias permite tener un registro comprobado y debidamente documentado según procedimientos formales que declara que una persona está calificada para el desempeño de las actividades de un trabajo definidas con anterioridad.

2.2.6.1.3 EMPLEABILIDAD

Por un lado es el reconocimiento de la capacidad de un trabajador de atender a diversas posiciones en el mercado de trabajo, o sea, de superar los límites de una ocupación o campo circunscripto de trabajo, el proceso de certificación de competencias contribuye de manera directa en la empleabilidad de los colaboradores.

2.2.6.1.4 GESTIÓN DEL DESEMPEÑO

El proceso de certificación es una herramienta de gestión de desempeño ya que, al ser un proceso estructurado es un elemento de desarrollo de las personas que, está destinado al cierre de brechas tanto en términos de elementos de competencia como en los términos de desempeño laboral. Este proceso puede ser usado como una de las acciones específicas de desarrollo de personas, puestos y personas claves de la organización.

2.2.6.1.5 INCREMENTA EL NIVEL DE AUTONOMÍA DE LOS INDIVIDUOS

Argüelles (2002) considera que contrariamente a la propuesta de que el desempeño y la competencia solo se asocien con la ejecución de una tarea en el puesto de trabajo frente a una norma de competencia; el proceso de certificación de competencias busca también a la autonomía de las personas y por lo tanto la

posibilidad de que la formación permita a las personas hacer uso de lo que saben poniéndolo en juego para un mejor desempeño y, por lo tanto, sin el requerimiento de una supervisión permanente.

Argüelles (2002) considera que contrariamente a la propuesta de que el desempeño y la competencia solo se asocien con la ejecución de una tarea en el puesto de trabajo frente a una norma de competencia, el proceso de certificación de competencias busca también la autonomía de las personas y por lo tanto la posibilidad de que la formación permita a las personas hacer uso de lo que saben poniéndolo en juego para un mejor desempeño y, por lo tanto, sin el requerimiento de una supervisión permanente.

2.2.6.1.6 INCORPORA CONDICIONES DE DESEMPEÑO RELEVANTES PARA LAS PERSONAS

“Si la identificación del desempeño esperado se hace a partir de situaciones por sí mismas relevantes para el individuo, entonces estas deben ser incorporadas para promover el aprendizaje y la evaluación de desempeño” (Argüelles, 2002, p. 137).

En este sentido (Argüelles, 2002) cuando la práctica es reconocida no solamente como aprendizaje basado en repetición, sino como un recurso que pasa a ser didáctico al momento de la certificación conducen a experiencias de aprendizaje amplias que permiten llegar a soluciones o a varios esquemas de solución.

Cuando el aprendizaje de los colaboradores se incorpora en una tarea del día a día sobre los cuales las personas son evaluadas y en muchos casos compensados, el aprendizaje es sostenible en el tiempo.

2.2.6.1.7 ASEGURAMIENTO DE CALIDAD

De acuerdo con la experiencia del investigador el hecho de que las personas mantengan un nivel de desempeño elevado basado en los conceptos anteriormente mencionados, garantizan la calidad de los procesos, servicio y en general la garantía de un resultado final de excelencia.

2.2.6.1.8 FLEXIBILIDAD DE LA FUERZA DE TRABAJO

La educación basada en normas de competencia laboral tiene la particularidad de que es completamente flexible a las necesidades de las organizaciones y de los individuos, una de las razones de ello es que los contenidos de los programas no son meramente académicos, son diseñados de acuerdo con las necesidades de la empresa, el enfoque perseguido sobre la base de una mejora permanente de desempeño obliga a adaptar permanentemente los contenidos.

CAPÍTULO III METODOLOGÍA

3.1 INTRODUCCIÓN

Una de las características básicas del programa de certificación de competencias es la evaluación, sin este factor no es posible garantizar competencia en la ejecución de un elemento de competencia ni en una tarea. La metodología de evaluación se fundamenta en la verificación del cumplimiento de los criterios de desempeño sobre la base de diferentes metodologías de recolección de evidencias.

El resultado final de la evaluación será de: Competente o no competente; y se la emite sobre la base en un juicio como resultado de la consolidación de la recolección de evidencias de desempeño y, no necesariamente en una escala numérica como en una evaluación tradicional, para efectos de diseñar la metodología de evaluación se realizó un taller de capacitación con el personal de ingeniería de soporte y asesoría Técnica del área de maresa técnico, posteriormente se determinaron las metodologías de recolección de evidencias de desempeño para cada grupo ocupacional.

No es parte de este proyecto realizar la evaluación de las personas pero si proponer una metodología de certificación, sobre la base de un análisis profundo de las tareas.

3.2 PROCESO DE CERTIFICACIÓN DE COMPETENCIAS

Irigoin & Vargas (2002), La certificación de competencias es el reconocimiento público, formal y temporal de la capacidad laboral demostrada por un trabajador, efectuado con base en la evaluación de sus competencias en relación con una norma y sin estar necesariamente sujeto a la culminación de un proceso educativo. (p. 1)

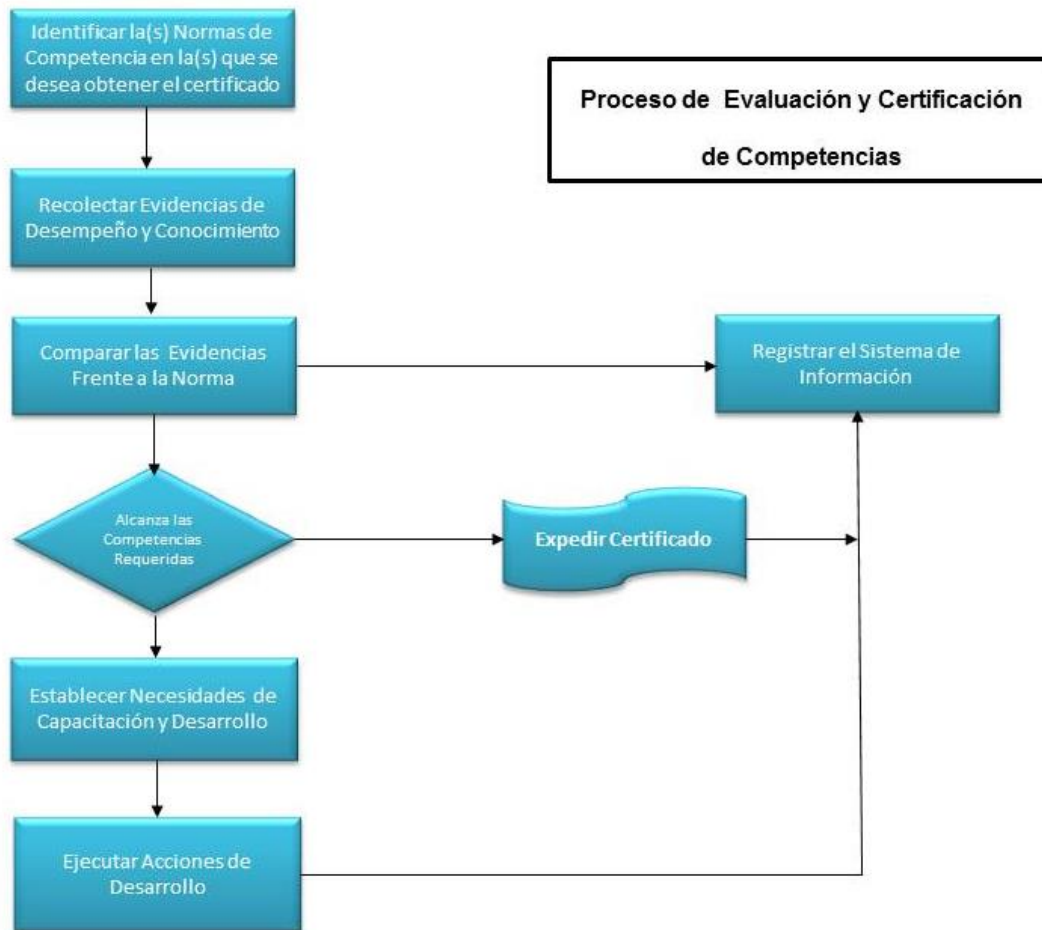


Figura 3 “Proceso de Certificación y Evaluación de Competencias” Tomado de: (Irigoin & Vargas, 2002)

“La evaluación basada en criterios de competencia laboral, como herramienta de certificación, es el procedimiento mediante el cual se recogen suficientes evidencias sobre el desempeño laboral de un individuo, de conformidad con una norma técnica de competencia laboral” (Irigoin & Vargas, 2002, p. 137).

El proceso consiste en la estructuración de pasos o actividades necesarias para llevar a cabo el proceso de certificación de los colaboradores y tienen que ver con los pasos que se describen a continuación:

3.2.1 IDENTIFICACIÓN DE LAS COMPETENCIAS REQUERIDAS

Se refiere a la identificación de las competencias requeridas para cumplir con las funciones de cada grupo ocupacional o familia de cargos, no es más que tener claro las normas de competencia en las que se obtendrán el certificado.

Este es un proceso que se lo puede catalogar como parte de la identificación de las necesidades organizacionales y, de las que se desprenden el análisis de prácticas de gestión que, incluyen políticas dentro de un entorno estratégico.

Irigoin, y Vargas (2002) se refieren a la identificación, definición o construcción de las competencias como el punto de partida que tienen dos requisitos principales: La exigencia de que la competencia sea identificada a partir del trabajo y no de la formación, y la exigencia de que la identificación sea un proceso participativo, el desempeño del trabajador es clave para definir la competencia, se incluyen en esta definición habilidades, conocimientos y actitudes que la persona puede combinar para lograr en diferentes situaciones laborales. (p. 79).

Vargas, Casanova, & Montanaro (2001) afirman que hay tres pasos fundamentales en el proceso: la primera es la variación del proceso de acuerdo con el ámbito (nacional, por rama, por empresa), la segunda es la participación de los trabajadores como factor clave, y la tercera es que el grupo de expertos que participen en la identificación deben poseer conocimientos metodológicos y prácticos.

De acuerdo con la experiencia del investigador las normas de competencias son el conjunto de conocimientos, evidencias de desempeño y actitudes que un colaborador debe tener a menudo se traducen en el objetivo a certificar para lo cual en esta etapa se define también los grupos ocupacionales o familias de cargos.

De acuerdo con Vargas, Casanova, & Montanaro (2001) se trata de un proceso complejo ya que es en este punto en la que se definen las competencias, sean técnicas, comportamentales o de conocimiento, la evidencia de desempeño en términos registro de desempeño, el criterio de desempeño que no es otra cosa que el resultado esperado y sobre el cual se busca dejar evidencia, el campo de aplicación, la evidencia de conocimiento, y la guía o formularios de evaluación.

Es necesario dentro del enfoque de competencia laboral definir los niveles de competencia que no son sino diferenciar el grado de complejidad de las ocupaciones. Se hace necesario también abordar la tipología de competencias, las mismas que a través del tiempo han tenido una serie de definiciones desde punto de vista técnico, pedagógico y, conductual, siendo esta y el primer grupo, las más usadas en el mundo organizacional.

En términos generales, las competencias pueden clasificarse en competencias básicas catalogadas así por un bajo nivel de complejidad, competencias genéricas o transversales (las competencias del modelo de HAY son un ejemplo de este tipo de competencias) y, competencias específicas (que son las que se asignan en cada puesto por lo general, son competencias técnicas).

Irigoin & Vargas (2002) manifiestan que existen una amplia gama de metodologías para la identificación de competencias, que van desde el análisis ocupacional centrado en el cargo, el análisis funcional centrado en las actividades claves y los criterios y evidencias de desempeño, DACUM (*Design a Curriculum*), AMOD (*A Model*) y SCID (*Systematic Curriculum Instrucciona Development*).

Otra metodología válida es el panel de expertos que combinan el análisis ocupacional con el análisis funcional, cualquiera que sea el método a utilizarse en la identificación de competencias los mismos son válidos para le estructuración de un proceso de normalización y posterior certificación.

3.2.2 NORMALIZACIÓN DE COMPETENCIAS

“Es un proceso de interacción y acuerdo entre diferentes agentes, usualmente empresas, trabajadores e instituciones públicas, con el propósito de establecer un estándar sobre las competencias que son representativas de una determinada ocupación o área ocupacional” (Vargas, Casanova & Montanaro, 2001, p. 37).

Cuando se trata de una empresa, el acuerdo está sujeto a la intervención de algunas áreas, dependiendo de la misma, dicho acuerdo va desde áreas de ingeniería que fijan la norma de conocimientos hasta áreas de calidad que fijan la norma de competencia en términos de calidad en el servicio, productos etc.

3.2.3 RECOLECCIÓN DE EVIDENCIAS DE DESEMPEÑO Y CONOCIMIENTO

“Las competencias esenciales son el aprendizaje colectivo de la organización, especialmente las que permiten coordinar las diversa destrezas de producción” (Ulrich, 2000, p. 80).

En este sentido, las competencias se traducen en desempeño, no se trata sino de los elementos de competencia que un trabajador requiere para ser competente y se convierten en las acciones, comportamientos y resultados que el trabajador logra con su desempeño.

El criterio de desempeño será entonces un conjunto de resultados deseados en términos de calidad, eficiencia, eficacia y comportamientos que responda a una norma.

Es vital por tanto la observación del desempeño con el fin de determinar el nivel de competencia requerido para los colaboradores a través del proceso requerido.

Vargas, Casanova & Montanaro (2001) exponen los pasos para el levantamiento de los criterios de desempeño como un conjunto de preguntas que van alineadas a la norma de competencia, las preguntas a las que debemos tener respuesta al momento de definir los criterios de desempeño son: ¿Qué desempeños claves se espera de una persona en una situación normal?, ¿Qué decisiones debe tomar para lograr el desempeño?, ¿Qué debe hacer en caso de situaciones imprevistas o de emergencia?, ¿Cuáles son las actitudes que se esperan de la persona?, ¿Cuáles son los errores que el colaborador debe evitar?, ¿A quién y cómo tiene que comunicar?, y ¿Cuáles son los aspectos de salud, seguridad y medio ambiente que debe cuidar?.

3.2.4 REGISTRO DE LOS RESULTADOS DE LA EVALUACIÓN

“En esencia, la base del registro es la de mantener información actualizada sobre los logros a nivel de competencias de los trabajadores que participan en la evaluación y certificación”. (Ulrich, 2000, p. 156).

El registro además persigue múltiples propósitos:

Moreno (2011) describe que uno los propósitos de la formación es el cumplimiento de normas y regulaciones.

Los proceso de certificación deben elevarse a nivel de un órgano rector, además de cumplir con la norma de competencia, sirve como evidencia de inversión y resultados de las misma, como registro de la evolución de la formación de los trabajadores, y como una fuente de información invaluable para el trabajo de formar back ups, desarrollo y sucesión dentro de las organizaciones, incluso puede ser usada como un input para el establecimiento de políticas salariales.

3.2.5 CERTIFICACIÓN

“La certificación se ubica al final de las etapas del trabajo por competencias; requiere previamente de la identificación de competencias, su normalización y luego de la evaluación del candidato o candidata a ser certificado.” (Irigoin & Vargas, 2002, p. 202).

Debe tener varios aspectos relevantes para ser considerada certificación como tal: Debe fundamentarse en competencias, en los criterios de desempeño, en evidencias de desempeño, debe estar debidamente documentada, debe ser formal,

debe evidenciarse el desempeño en la práctica y finalmente actualizarse con periodicidad.

La organización internacional del trabajo define tres tipos de certificación:

De primera parte, persiguen la mejora de niveles de conocimiento técnicos y la validación de competencias.

De segunda parte son las certificaciones en las cuales el estado en alguna institución del mismo participa y realiza la evaluación de competencias y finalmente emite el certificado.

De tercera parte, es la certificación, resultado de un proceso de evaluación, hecha por un tercero como un ente de acreditación, para este tipo de certificación no hay un proceso formativo, sino que el “competente” así autocalificado se postula a un *Assessment Center*.

3.2.6 EDUCACIÓN BASADA EN NORMAS DE COMPETENCIA

La capacitación basada en normas de competencia laboral es un sistema, metodología o modalidad para la capacitación de los recursos humanos a través de sus experiencias y conocimientos previos, buscan un desarrollo integral. La noción de competencia incluye un carácter holístico de la actividad humana, en que se articulan teoría y práctica, el ser- saber y hacer.

La norma es entonces una descripción de conocimientos, habilidades, destrezas y operaciones que una persona debe desempeñar y aplicar en diversas situaciones de trabajo.

Argüelles (2002) realiza una descripción general de las experiencias de los sistemas nacionales de certificación a nivel internacional, aborda la capacitación basada en competencias, el desarrollo de un sistema de calificación y las experiencias de este modelo en diferentes países. Hace también referencia en tres comentarios específicos sobre el funcionamiento del modelo en Canadá. Realiza una descripción de la instrumentación de la educación basada en competencias en Australia.

En Ecuador es la Secretaría Técnica Capacitación y Formación Profesional (SETEC), el organismo responsable del sistema nacional de certificación, los organismos conformados para llevar a cabo el proceso de certificación y elaboración de las normas de competencia son:

OEC.- Organismo de evaluación de conformidad, es el organismo que acredita a las instituciones o formadores que entregarán las certificaciones.

OAE.- Organismo de acreditación ecuatoriano, es el órgano oficial en materia de acreditación es una entidad técnica de público adscrito al Ministerio de Industrias y Productividad con sede en Quito y de competencia nacional.

Irigoin & Vargas (2002) Describe que los procesos de certificación existentes dentro de la organización presentan aspectos críticos que los proveedores de capacitación no pueden cubrir al momento de ofertar sus servicios, es así que en el surgimiento de la capacitación basada en competencias es orientada al desarrollo de competencias específicas.

CAPÍTULO IV

DETALLE DEL PROYECTO

4.1 RESULTADOS

El monitoreo de la calidad de servicio se lo realiza a través de *call centers*, proceso que está orientado a mejorar el (MSI) *Maresa Satisfaction Index* que entre otras cosas genera información permanente de la satisfacción de los clientes, uno de los factores de este índice es reflejo del resultado técnico de los servicios entregados por *Maresa Service*.

Claro está que dicha satisfacción de los clientes tiene que ver con la preparación técnica del personal y las habilidades que cada uno de los colaboradores posee para ejecutar un servicio de calidad de manera integral, una de las particularidades de los talleres es que al atender el servicio de posventa de tres marcas, cada una de ellas con estándares técnicos y de servicio, se hace necesario establecer una norma de competencia que considere estos aspectos y su integralidad ya que impactan de manera directa en el desempeño final de los colaboradores, del que se verá beneficiado el cliente final.

Será necesario entonces definir de manera clara la descripción del logro laboral así como los criterios para juzgar la calidad de dicho logro, las evidencias que el desempeño logró, los conocimientos aplicados, y el ámbito en el cual se llevó a cabo.

Al finalizar el proyecto como producto final se habrá identificado concretamente los elementos de competencia de los grupos ocupacionales; para poder crear una norma o estándar, en si la normalización tiene que ver con el acuerdo en términos de

desempeño entre los diferentes agentes de la organización con el fin de establecer un estándar de competencias, y necesidades de conocimientos que, son representativos en las área ocupacionales de Maresa *Service* finalmente sobre la base de dichos conocimientos detectados se construirá las mallas curriculares de certificación para cada grupo ocupacional.

Se contará con una propuesta metodológica de evaluación de los elementos de competencia, de los criterios de desempeño, a través de diversas metodologías de recolección de evidencias de desempeño.

4.2 ACTIVIDADES A REALIZARSE

A continuación la descripción del proceso realizado para la identificación de competencias así como el diseño de la metodología de evaluación:

Actividad	Métodos y Técnicas
Taller Inicial	<ul style="list-style-type: none"> - Realizar el análisis del nivel de los detractores de servicios (MSI) Maresa Satisfaction Index - Determinar cuales de los detractores están sujetos a problemas de desempeño - Determinar cuales de los problemas de desempeño son susceptibles de formación y/o capacitación
Taller de Análisis de Actividades	<ul style="list-style-type: none"> - Análisis de las actividades. - Definición del mapa de funciones - Establecimiento de funciones a partir de la agrupación de tareas - Elaboración de la primera versión de la Matriz Dacum (Design a Curriculum)
Taller de Validación de Matriz DACUM (Design a Curriculum)	<ul style="list-style-type: none"> - Se pone en consideración del grupo de expertos los resultados de la matriz. - Realizar los cambios solicitados por el grupo de expertos.
Taller de Construcción de Matrices AMOD	<ul style="list-style-type: none"> - Realizar la identificación de competencias laborales de los diferentes grupos ocupacionales - Ordenamiento de Tareas por nivel de complejidad - Determinación de los módulos de formación para cargo
Taller de la Redacción de las Normas de Competencia	<ul style="list-style-type: none"> - Redactar las normas de competencia para cada elemento de competencia
Reunión de Validación con Maresa Técnico	<ul style="list-style-type: none"> - Validar el contenido de la norma en lo referente a criterios de desempeño, evidencia de desempeño, campos de aplicación, y evidencia de conocimiento
Reunión planificación de la Evaluación	<ul style="list-style-type: none"> - Determinar el modelo de evaluación conjuntamente con el área técnica, con el fin de determinar el modelo de recolección de evidencias de desempeño
Validación del Modelo de Evaluación	<ul style="list-style-type: none"> - Validación del proceso de evaluación y determinación de los criterios de exclusión y/o contraindicación de la norma.
Diseño Curricular	<ul style="list-style-type: none"> -Elaboración de los contenidos para cada grupo ocupacional para el programa de certificación
Diseño del Procedimiento Operativo	<ul style="list-style-type: none"> -Reunione con las áreas involucradas para el diseño de la política y procedimiento de certificación.

Figura 4 Descripción de actividades del proceso de certificación de competencias.

4.2.1 ANÁLISIS FUNCIONAL

El análisis funcional tiene como objetivo identificar el propósito clave de los grupos ocupacionales así, como el establecimiento de las unidades de competencia y los elementos de competencia de cada grupo. Para la elaboración del mismo se siguieron las siguientes reglas:

ANALIZAR DE LO GENERAL A LO PARTICULAR	Partir de un Propósito Clave
	Mantener la relación Consecuencia Causa entre las funciones.
	Desglosar hasta las Contribuciones Individuales
	Cada desagregación debe tener, al menos, dos desgloses
	El Mapa Funcional NO es necesariamente simétrico.
ENUNCIAR FUNCIONES DESCRITAS	La función tiene un Comienzo y un Fin; su alcance es preciso
	Cada función debe aparecer solo una vez en el mapa funcional
	Redactar funciones en Términos de resultados de desempeño y no en términos de programas de capacitación
	Describir lo que hace el trabajador, no los equipos y las máquinas
	No referir la función a Contextos Laborales Específicos
	Evitar referirse a operaciones o procesos
	Evitar identificar el Mapa Funcional con la Estructura Ocupacional
	Evitar referirse a indicadores de productividad.
UTILIZAR UNA ESTRUCTURA GRAMATICAL UNIFORME	Las funciones se enuncian con Verbo + Objeto + Condición
	El Verbo debe ser «Activo», enfocado a la evaluación del desempeño laboral de las personas
	El Objeto es aquello sobre lo cual ocurre el desempeño que se evaluará
	La Condición debe ser evaluable y debe evitar el uso de calificativos y condiciones irreales.

Tabla 3 “Algunas Reglas para elaborar el mapa funcional” Tomado de Irigion & Vargras (2002).

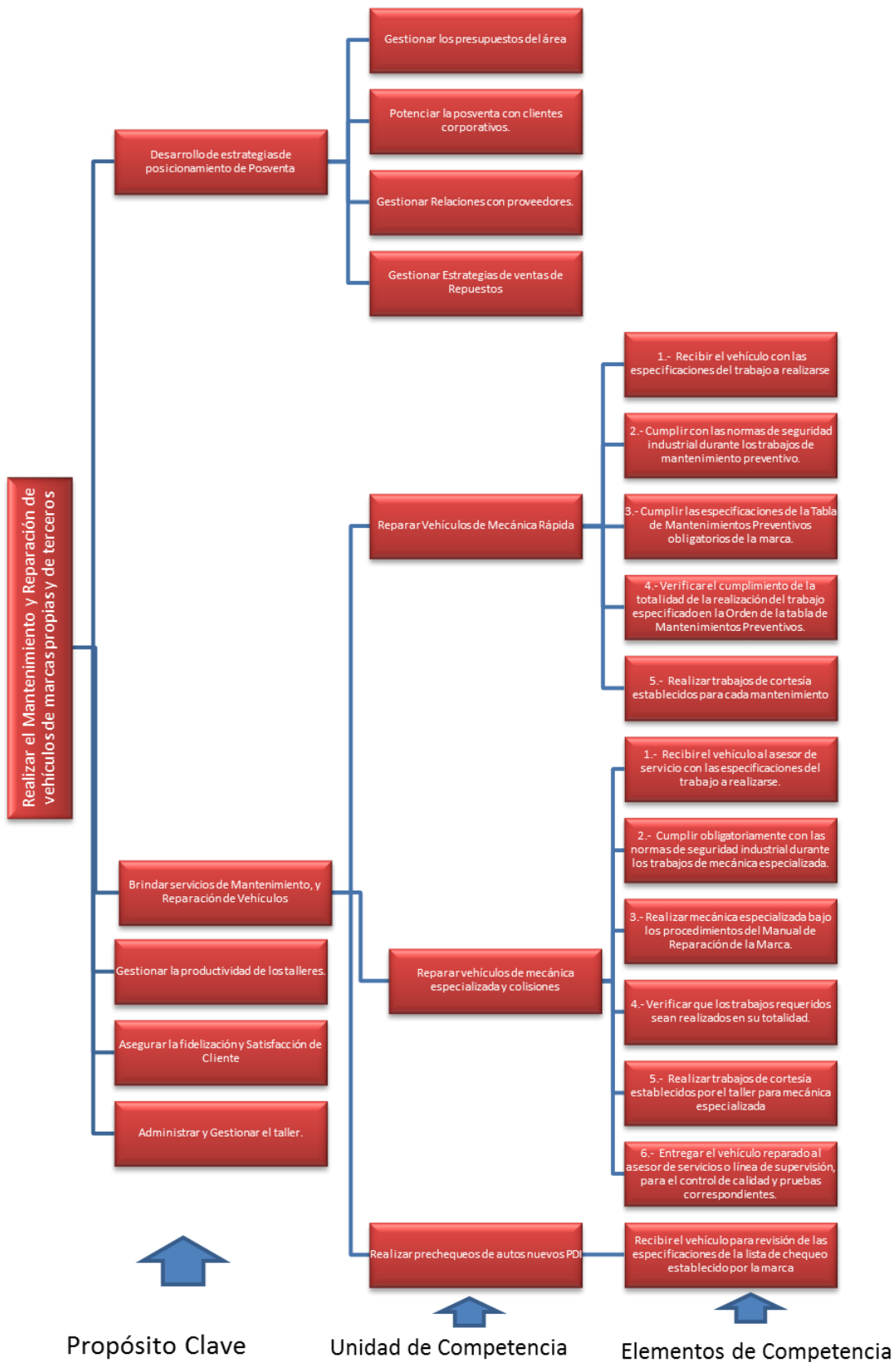


Figura 5 Análisis Funcional Maresa Service.

Posteriormente a la realización del análisis se definieron los grupos ocupacionales que serán parte de la certificación y son:

Propósito Clave		Unidades de Competencia (Cargos)
Realizar el Mantenimiento y Reparación de Vehículos de las Marcas propias y de Terceros	Brindar Servicios de Mantenimiento y Reparación de Vehículos	Técnico Mecánico
		Pintor
		Preparador de Pintura
		Enderezador
		Ayudante de Enderezado
	Asegurar la Fidelización de los Clientes	Asesor de Servicios
Gestión y Administración del Taller	Jefe de Taller	

Figura 6 Definición de los cargos participantes en el programa de certificación.

4.2.2 MATRICES DACUM

La metodología DACUM, desarrollo de un currículum en sus siglas en inglés, se caracteriza por establecer una conexión orgánica y desde su diseño, entre la norma de competencia expresada en criterios de desempeño, y la construcción del currículum que debe conducir al cumplimiento de la misma. Esto lo lleva a diferenciar de las metodologías que separan ambos momentos convirtiéndolo en un instrumento atractivo para las empresas por reducir la complejidad del largo proceso que, comprende la definición de la norma, la construcción del currículum, la capacitación-formación basada en ello y la evaluación-certificación es una metodología creada por la universidad de Ohio.

Una vez identificados los grupos ocupacionales objeto de la certificación a continuación realizamos las Matrices DACUM para lo cual se tomó como insumo las revisión de los contratos de gestión o descriptivo del cargo existente en la

organización, así como entrevistas con el subgerente de servicio y el Jefe de Entrenamiento y Asistencia Técnica. [\(Ver Anexo I\)](#)

Posteriormente se realizaron dos talleres de 4 horas cada uno en la que participaron jefes de taller, el subgerente de servicio, técnicos mecánicos, pintores, enderezadores, ingenieros de soporte y asistencia técnica y, el jefe de Instrucción y asistencia técnica, en este taller se obtuvieron los conocimientos y habilidades que cada cargo requiere.

Una vez conseguido esto se realizó el proceso de selección del grupo de expertos, que colaboradores de desempeño excelente en su cargo las actividades del taller fueron:

- Análisis de las tareas por cada grupo ocupacional.
- Identificación y descripción del nombre de la competencia.
- Identificación de las tareas.
- Identificación de conocimientos requeridos.
- Construcción de la Matriz. [\(Ver Anexo I\)](#)

GRUPO OCUPACIONAL: ENDEREZADA Y PINTURA		
MATRIZ DACUM: AYUDANTE DE ENDERAZADO		
FUNCION	TAREAS	
A.- Recibir e inspeccionar vehículo colisionado	A1.- Aplicar sistema de medición en vehículo colisionado	A2.- Llenar la lista de chequeo previa la generación de la proforma determinando daños mecánicos, electromecánicos y de carrocería
B.- Desmontar partes y piezas	B1.- Desarmar la parte mecánica	B2.- Desarmar la parte eléctrica
C.- Enderezar vehículos asignados.	C1.- Reparar, posicionar los elementos estructurales (Centrar, armar y enderezar las piezas, faros capots, guardachoques, guardafangos, mascarillas, etc.)	C2.- Reparar y sustituir elementos de carrocería (Latonería, punto suelda, reparación de latonería, preparación de latas)
E.- Controlar la calidad de proceso	D1.- Realizar control de calidad para el paso siguiente dentro del proceso	D2.- Trasladar a zona de preparación de superficies
D.- Montar partes y piezas	D1.- Armar el vehículo, una vez que haya pasado por pintura, colocar piezas, puertas, tapicerías, alfombras	

Figura 7 Modelo de Matriz DACUM

4.2.3 MATRICES AMOD

Mertens (1997) para la elaboración de las matrices AMOD “A *MODEl*”, se trabajó con él área de entrenamiento y asistencia técnica ([Ver Anexo II](#))

Se trata de un modelo que a partir de las matrices DACUM, se agrega la organización de funciones de las más fáciles a las más complejas con el fin de establecer la secuencia con la que puede hacerse la formación:

GRUPO OCUPACIONAL TECNICOS MECANICOS			
MATRIZ AMOD	Ordenamiento de Actividades por complejidad		
	Técnico Mecánico	Técnico Senior	Técnico Máster
A.- Realizar precheques de autos nuevos. PDI	B.- Realizar trabajos de mecánica rápida (Mantenimiento Preventivo)	C.- Realizar trabajos de mecánica Especializada y colisiones	D.- Localizar averías en base a la evaluación de síntomas
A1.- Recibir el vehículo para revisión de las especificaciones de la lista de chequeo establecido por la marca.	B1.- Cumplir las especificaciones de la Tabla de Mantenimientos Preventivos obligatorios de la marca.	C1.- Diagnosticar y reparar sistemas apoyados en control electrónico del vehículos	D1.- Solucionar problemas de vehículos basados en síntomas de problemas en todas las principales áreas y sistemas del vehículo
	B2.-Desarrollar procesos de diagnóstico básico por medio de rutinas apoyados en equipos mecánicos de diagnóstico y herramientas especiales	C2.- Desmontar, instalar y asegurar el buen funcionamiento de todos los componentes de sistemas apoyados en control electrónico	D2.- Desempeñar operaciones de diagnóstico y apoyo a sus compañeros en nuevos modelos
	B3.-Desmontar y reemplazar la mayor parte de componentes mecánicos de vehículos	Desarmar, reparar y reparar componentes de sistemas apoyados en control electrónico	
	B4.- Identificar componentes que no pueden ser reparados y reemplazarlos según información técnica pertinente	Calibrar parámetros de funcionamiento e instalar nuevos componentes de todos los sistemas apoyados en control electrónicos	
	B5.-Desarrollar Inspecciones de Pre-Entrega y mantenimiento preventivo según procesos establecidos		

Figura 8 Modelo de Matriz AMOD Técnicos Mecánicos Ordenamiento de tareas por función y por complejidad.

Una vez establecido el ordenamiento por complejidad se procede a ordenar la tareas por criterios de aprendizaje de esta forma se conforma grupos atados a diferentes funciones de los grupos ocupacionales o cargos, que se agrupan con el criterio de hacer el aprendizaje más fácil.

Mertens (1997) para efectos de este ordenamiento manifiesta que debemos responder a tres preguntas: ¿Con qué empieza la formación?, ¿Con qué continúa?, y ¿Con que termina?, adicionalmente se debe aplicar un criterio de análisis de lo práctico a lo teórico, el resultado de este análisis es una matriz con diferentes módulos que agrupan tareas de diferentes funciones, en cada módulo se agrupan tareas de complejidad similar en su nivel que van complicándose a medida que se avanza en cada uno de los módulos.

4.2.4 COMPETENCIAS DE TÉCNICOS MECÁNICOS

Una vez que se ha terminado el levantamiento de información a través de las matrices DACUM y AMOD, las competencias identificadas para el grupo ocupacional de los técnicos mecánicos son:

- Competencia en realización de pre chequeos de autos nuevos PDI.
- Competencia en la realización de trabajos de mecánica en General.
- Competencia en la realización de trabajos de mecánica especializada.
- Competencia en la localización de averías en base a la evaluación de síntomas.

Para cada una de estas unidades de competencia se definirán también los elementos de competencia sobre las cuales se redactará la norma de competencia.

4.2.5 COMPETENCIAS DE ASESORES DE SERVICIO

- Competencia en la ejecución de procesos de servicio para los diferentes puntos de contacto con el cliente.
- Competencia en el desempeño de actividades de control en los procesos de taller y asesoramiento técnico al cliente.
- Competencia en el incremento de ventas de servicio y desarrollo de operaciones

4.2.6 COMPETENCIAS DE JEFES DE TALLER:

- Competencia en la administración de Taller.
- Competencia en la gestión de información del taller cliente, proveedores, indicadores de gestión, operación.
- Competencia comercial en seguimiento y control de presupuestos y ejecución de planes comerciales.

- Competencia en la gestión de Talento Humano, y en la implementación de políticas y procedimientos.

4.2.7 COMPETENCIAS DE PINTORES Y AYUDANTES DE PINTURA

- Competencia en la preparación de superficies.
- Competencia en la aplicación de pinturas de acabado.
- Competencia en Técnicas de difuminado y retoque final u colorimetría.

4.2.8 COMPETENCIAS DE ENDEREZADORES Y AYUDANTES DE ENDEREZADO

- Competencia en la reparación y conformación de lámina.
- Competencia en la ejecución de soldadura, corte y desgrafado.
- Competencia en el diagnóstico y reparación de chasis.

4.2.9 ELABORACIÓN DEL CONTENIDO DE LA NORMA DE COMPETENCIA LABORAL

Una vez realizada la identificación de las unidades de competencia y de los elementos de competencia es necesario desagregar en criterios de desempeño, evidencias de desempeño, evidencias de conocimiento y campo de aplicación ([Ver anexos III al VII](#))

4.2.10 METODOLOGÍA DE EVALUACIÓN

4.2.11 CARACTERÍSTICAS DE LA EVALUACIÓN

Su base son estándares de ejecución que describen el nivel esperado de competencia, los estándares incluyen criterios de los que es considerado un trabajo bien hecho, es una evaluación individual, no se compara con otros sujetos del mismo cargo o del mismo equipo, la metodología emite un juicio sobre la persona evaluada: competente o no, se realiza en su puesto de trabajo en situaciones reales, no está condicionada a la terminación de una acción de capacitación específica se trata de una evaluación más integral por lo tanto debe existir evidencia del desempeño como tal.

El proceso de evaluación parte de las unidades de competencia, los elementos de competencia, los criterios de desempeño los mismos que pueden ser directo e indirecto, las evidencias de desempeño que poseen un criterio de exclusión y un criterio de convalidación. [\(Ver anexos VIII al XII\)](#)

El criterio de exclusión define si es competente o no en determinado elemento de competencia, puesto que si no existe evidencia de desempeño en este criterio se califica inmediatamente como no competente.

El criterio de convalidación por el contrario determina la posibilidad de la existencia o no de evidencia de desempeño, es decir a falta de evidencia no necesariamente se lo cataloga como no competente.

4.2.12 RECOLECCIÓN DE EVIDENCIAS DE DESEMPEÑO

Los criterios de desempeño y las evidencias de desempeño fueron descritos en la norma, la evaluación de cada colaborador frente a la norma para determinar si es

competente o no en cada elemento de competencia se la realizará siguiendo un orden estructurado. Para cada criterio de desempeño se define un método de recolección de evidencias de desempeño y evidencias de conocimiento, en el caso de esta metodología la recolección de evidencia son: entrevista, pruebas de conocimientos, observación del desempeño, ambiente simulado, producto terminado, y portafolio de evidencias, los métodos de recolección se los puede evidenciar a continuación:

Métodos de Recolección de Evidencias de Desempeño		
E	Entrevista	Se realiza en entrevista al aspirante a la certificación o durante la observación en el puesto de trabajo. Usualmente se hacen preguntas sobre las causas del trabajo, bases legales, procedimiento, principios, seguridad, formas de actuar ante eventos inesperados y formas en que aplica el conocimiento en el desempeño Puede usarse también una técnica de debate con preguntas del tipo: ¿qué pasaría si...? Dentro de la categoría oral puede pedirse al candidato que realice una presentación sobre las características de su trabajo o de un tema específico a evaluar.
PC	Prueba de Conocimientos	Mediante pruebas en las que se incluyen preguntas de diferentes tipos encaminadas a establecer los conocimientos de base sobre el trabajo, principios, temas de seguridad en el trabajo, impacto ambiental, o sobre procedimientos técnicos o de seguridad.
OD	Observación del Desempeño	Es la más aconsejable y económica fuente de recolección de evidencias; debe preferirse buscar las evidencias que ocurren normalmente como resultado del trabajo. No debe interferir con el normal desarrollo de las actividades. Debe cuidarse de ejercer presiones o crear estrés en el trabajador.
AS	Ambiente Simulado	Cuando se deben recopilar evidencias de hechos inusuales o de tardía ocurrencia, o de evidencias que no se presentan con una alta periodicidad. Es el caso de las emergencias de seguridad para verificar la capacidad del trabajador para seguir los procedimientos de evacuación o de ayuda a compañeros de trabajo.
PT	Producto Terminado	Chequeando la calidad de los productos que en su trabajo y en relación con el estándar, son obtenidos a causa del desempeño del candidato. Incluye la elaboración de materiales, productos finales, productos que sirven de insumo a compañeros de trabajo dentro del proceso laboral.
PE	Portafolio de Evidencias	Recopilación de materiales que demuestran el desempeño anterior y los logros alcanzados y productos obtenidos; debidamente autenticadas por evaluadores reconocidos. Incluyen no solo los productos sino también formas de registro fotográfico o en video o audio de los mismos, informes escritos que demuestren su actuación, testimonios verídicos sobre su actuación en eventos anteriores, por ejemplo, imprevistos

Figura 9 Métodos para la recolección de evidencias de desempeño tomado de (Irigoin & Vargas, 2002).

4.2.13 ACTORES DEL MODELO DE EVALUACIÓN

A continuación la definición de los roles en el proceso de evaluación:

ACTOR	¿QUIÉN ES?	ROL
-------	------------	-----

Colaboradores	Está buscando la certificación de competencia laboral o el desarrollo de su capacidad es también llamado candidato a la certificación.	Demuestra el desempeño en el trabajo en relación a un estándar o una norma previamente acordada con el fin de acceder a la certificación. Se puede requerir la organización de su portafolio o carpeta de evidencias de desempeño.
Evaluable	Responsable del acompañamiento al colaborador. Aclara objetivos de la evaluación Recopila Evidencia de Desempeño. Otorga Retroalimentación de los Resultados. Puede o no ser parte de la organización. Tiene que haber sido capacitado y declarado evaluador competente.	Planifica la evaluación con el colaborador, recoge las evidencias de desempeño y las compara con la norma, es la persona que emite un juicio acerca del grado de competencia alcanzada por un colaborador, apoya planes de formación y desarrollo evidenciados en los Gaps de los candidatos.
Maresa Técnico Centro Formador y/o Evaluador	Área que realiza la formación en base a competencias, puede participar y/o realizar el proceso de evaluación en parte o en la totalidad de una norma de competencia.	Desarrolla el proceso formativo es el responsable de la planificación, ejecución y permanencia del modelo. Acompaña a la persona evaluada en la recolección de evidencias de desempeño, responsable de la aplicación de evidencias de conocimiento en base a los estándares técnicos de cada marca.
Comité de Certificación	Organismo tripartito, responsables de la certificación en Maresa <i>Service</i> conformados por representantes de Maresa <i>Service</i> , Maresa Técnico, Talento Humano, Salud y Seguridad Ocupacional.	Aprueban los estándares de competencias, evidencias de desempeño necesarias para demostrar la competencia. Garantizan la legitimidad del proceso a través de la acogida de toda la organización.
Talento Humano	Responsables de la asistencia en la ejecución del proceso, brinda apoyo al área técnica en la ejecución permanente del proceso.	Participa en todos las etapas del proceso de certificación, brindado apoyo al área técnica como parte del comité certificador, garantiza la transparencia del proceso de certificación dentro y fuera del comité de certificación.

Comité de Ejecución	Responsables de la ejecución misma del programa de certificación de competencias, conformado por el Jefe de área de entrenamiento Técnico y el consultor de Talento Humano, y los responsables de las áreas a certificar.	Participa en todos las etapas del proceso de certificación, define los procedimientos operativos, logística, procesa y registra la información resultante de la ejecución del programa.
Grupo de Expertos	Conformado por la Gerencia Técnica, y Área de Capacitación y Asistencia Técnica (Marea Técnico), dicha área deberá vincular a personal capacitado que demuestre solvencia en el conocimiento de funciones en las diferentes áreas tales como, Conocimientos y habilidades Técnicas, Actitudinales y de Servicio, Salud y Seguridad Ocupacional, Enderezada, Pintura etc., los cuales serán interno y/o estrenos a la organización.	Participa en todos las etapas del proceso de certificación, definen estándares de las normas de competencia con todos sus componentes, determinan los métodos de recolección de evidencias de desempeño, analizan nuevos criterios de desempeño. Son los únicos responsables de la modificación de la norma.

Tabla 4 Actores del Proceso de Certificación de Competencias.

4.2.14 MALLAS CURRICULARES

4.2.14.1 MALLA CURRICULAR TECNICO MECANICO

- Inducción a la compañía y sus marcas.

SERVICIO

- Roles y misiones del departamento de servicio.
- Preparación de Vehículos Nuevos.
- Procesos de mantenimiento programado (OJT).
- Fundamentos de electricidad automotriz.

MECÁNICA DE MOTORES

- Fundamento de motores de combustión Interna.
- Fundamento de sistemas de Control y emisiones.

SISTEMAS DE TRANSMISIÓN

- Fundamentos de sistemas de transmisión mecánica.
- Fundamentos de sistemas de transmisión automática.

DIRECCIÓN SUSPENSIÓN Y FRENOS

- Fundamentos de sistemas de Dirección, suspensión y frenos.

4.2.14.2 MALLA CURRICULAR TECNICO MECANICO 1

SISTEMAS ELÉCTRICOS

- Inducción a Equipos de diagnóstico.
- Sistemas eléctricos automotrices básicos.
- Programación de Módulos.
- Diagnóstico lógico de motor.
- Control electrónico de motor I.
- Sistemas de transmisión automáticas con control electrónico.
- Mantenimiento de sistemas de Dirección y suspensión.
- Mantenimiento de sistemas de frenos.
- Mantenimiento de sistemas de climatización convencionales.

4.2.14.3 MALLA CURRICULAR TECNICO MECANICO 2

TECNOLOGÍA

- Sistemas de diagnóstico abordo (OBD).
- Sistemas eléctricos automotrices avanzados.
- Reparación de motores.
- Control electrónico de motor II.
- Reparación de sistemas de transmisión automáticas.
- Sistemas electrónicos de apoyo a dirección suspensión y frenos.
- Diagnóstico de sistemas de climatización Electrónicamente controlados.

4.2.14.4 MALLA CURRICULAR TECNICO MECANICO 3

TECNOLOGIA 2

- Análisis de Ruidos, vibraciones y asperezas (NVH).
- Localización de fallas en sistemas eléctricos automotrices.
- Diagnóstico y localización de fallas de motor.
- Diagnóstico y localización de fallas de sistemas de transmisión automáticas con control electrónico.

4.2.14.5 MALLA CURRICULAR ENDEREZADOR

CONOCIMIENTO DE LA ORGANIZACIÓN Y SUS MARCAS

- Inducción a la compañía y sus marcas.

PROCESO DE REPARACIÓN EN LÁMINA

- Materiales de fabricación.
- Propiedades de los aceros.
- Carrocería “seguridad pasiva”.
- Deformaciones programadas.
- Proceso de soldadura oxiacetilénica.

PROCESOS DE SOLDADURA

- Proceso de soldadura MIG/MAG.
- Proceso de soldadura por puntos de Resistencia.
- Proceso de soldadura blanda estaño plomo.
- Etapas del proceso.
- Mantenimiento y uso adecuado de equipos y herramientas.
- Organización del puesto de trabajo.
- Identificación de riesgos.
- Disposición de Residuos.
- Seguridad Industrial.
- Control de Calidad.

SUSTITUCION PARCIAL DE ELEMENTOS DE LA CARROCERIA

- Criterios y ventajas de la sustitución parcial.
- Sustituciones recomendadas por el fabricante.
- Proceso de corte y preparación de elementos de carrocería.

- Selección de herramientas apropiadas en función a la sustitución a realizar.
- Control de calidad en el proceso.

4.2.14.6 MALLA CURRICULAR PINTOR

CONOCIMIENTO DE LA ORGANIZACIÓN Y SUS MARCAS

- Inducción a la compañía y sus marcas.

PINTURA Y ACABADO DE PINTURA EN PIEZAS METÁLICAS

- Abrasivos en pintura.
- Herramienta y accesorios.
- Análisis comparativo lijado en seco - lijado al agua.
- Selección de herramientas y equipos.
- Proceso de lijado en seco.
- Aplicación de pinturas de fondo en piezas metálicas.
- Enmascarado.
- Pinturas de acabado.
- Niveles de daño en pintura.
- Métodos y procesos de reparación según el nivel de daño.

COLORIMETRÍA

- Teoría del color.
- El color en la carrocería.
- Los acabados en pintura automotriz.

PINTURA A BASE DE AGUA

- Proceso de Pintura a base agua.
- Diferenciación procesos de aplicación según la marca.
- Etapas del proceso.
- Mantenimiento y uso adecuado de equipos y herramientas.
- Organización del puesto de trabajo.
- Manejo e interpretación de documentación técnica.
- Identificación de riesgos.
- Disposición de Residuos.
- Seguridad Industrial.
- Control de Calidad.
- Metodología para la igualación y ajuste del color.
- Equipos y herramientas para la igualación del color.

4.2.14.7 MALLA CURRICULAR JEFE DE TALLER

CONOCIMIENTO DE LA ORGANIZACIÓN Y SUS MARCAS

- Inducción a la compañía y sus marcas.

PROCESOS DE SERVICIO

- Planificación efectiva de citas.

ADMINISTRACIÓN DE GARANTÍAS

- Garantías para servicio.
- Manual de proceso de calidad del servicio.

TÉCNICAS DE VENTA DE SERVICIO

- Venta de accesorios durante la atención de servicio.
- Técnicas de venta en el servicio.

SERVICIO

- Roles y misiones del departamento de servicio.
- Preparación de Vehículos Nuevos.
- Procesos de mantenimiento programado (OJT).

HABILIDADES

MANEJO DE CLIENTES

- El cliente primero – Conexión.
- El cliente primero - Proceso y comportamientos.
- Experiencia excepcional para el cliente.

COMUNICACIÓN

Comunicándose con el cliente de ahora.

ADMINISTRACIÓN DE RECURSO HUMANO

- Técnicas de coaching.
- Gestión de Equipo.

SALUD Y SEGURIDAD OCUPACIONAL

- Factores de Riesgo de todos los cargos.
- Normas de prevención de accidente por factores de Riesgo.

4.2.14.8 MALLA CURRICULAR ASESOR DE SERVICIO

CONOCIMIENTO DE LA ORGANIZACIÓN Y SUS MARCAS

- Inducción a la compañía y sus marcas.

PROCESOS DE SERVICIO

- Planificación efectiva de citas.

ADMINISTRACIÓN DE GARANTÍAS

- Garantías para servicio.
- Garantías para repuestos.

ATENCIÓN AL CLIENTE

- Habilidades de comunicación y telefónica.
- Retención de clientes en el servicio – Asesor.
- Inspección efectiva del vehículo – walkaround.

TÉCNICAS DE VENTA DE SERVICIO

- Venta de accesorios durante la atención de servicio
- Técnicas de venta en el servicio.

- **SERVICIO**
- Roles y misiones del departamento de servicio.
- Procesos de mantenimiento programado (OJT).

HABILIDADES

- El cliente primero - Conexión
- El cliente primero - Proceso y comportamientos
- Experiencia excepcional para el cliente
- Comunicándose con el cliente de ahora.

VINCULARSE CON EL CLIENTE

- Como Fomentar el entendimiento y la Confianza con el cliente.

SALUD Y SEGURIDAD OCUPACIONAL

- Factores de Riesgo de todos los cargos.
- Normas de prevención de accidente por factores de Riesgo.

4.2.15 PROCEDIMIENTO OPERATIVO

4.2.15.1 OBJETIVO

Describir el procedimiento del programa de certificación de competencias técnicas, de Maresa *Service* para asegurar que el programa se desempeñe correctamente, asignando responsables de las tareas, definiendo estándares y registros adecuados para el programa.

4.2.15.2 ALCANCE

El procedimiento aplica a todo el personal de Maresa *Service* que participe de forma directa o indirecta en la planificación, ejecución y participación de cualquier programa de Certificación de Competencias.

4.2.15.3 DEFINICIONES Y ABREVIATURAS:

CC	Comité de Certificación
CE	Comité de Ejecución
JE	Jefe de Entrenamiento

4.2.15.4 RESPONSABILIDADES

El área de Asesoría Técnica e instrucción de Maresa Técnico y/o Gerente de Maresa *Service*: Solicita la capacitación técnica al personal de talleres.

Gerente de Talento Humano: Ejecuta la solicitud de capacitación, estableciendo lineamientos y directrices para el cumplimiento del programa de certificación de competencias técnicas

Jefes de Taller: Monitorean y registran las mejoras tanto en el proceso como en la generación de reprocesos y/u órdenes de trabajo que se originen en los procesos.

Subgerente Posventa: Colabora con el desenvolvimiento del programa así como también en el desarrollo y planificación del cronograma de actividades.

Jefe de Entrenamiento y Asistencia Técnica: Analiza, retroalimenta y aprueba la información técnica y los manuales técnicos utilizados para el desarrollo del programa.

Consultor de Talento Humano: Ejecuta los eventos programados del programa de certificación de competencias técnicas.

Jefe de Salud y Seguridad Industrial: Analiza, retroalimenta al Jefe de entrenamiento y aprueba el manual de certificación de competencias técnicas en el módulo de seguridad Industrial.

Jefe de Entrenamiento: Desarrolla los manuales de certificación y evalúa todos los procedimientos en el desarrollo de la certificación de competencias así como define los instructores de acuerdo a marcas y a necesidades específicas

Instructores: Imparten los conocimientos, aseguran las destrezas y proponen actitudes que permitan mejorar continuamente las operaciones de servicio posventa en favor de la satisfacción de los clientes finales, la consolidación de las marcas y el cumplimiento de las políticas corporativas.

4.2.15.5 CERTIFICACIÓN

Es el reconocimiento formal otorgado por la institución, a los colaboradores que han demostrado su competencia laboral en la ejecución de tareas definidas, alcanzando estándares específicos de desempeño.

La certificación garantiza que quien la posee ha demostrado, mediante el desempeño y las evaluaciones, que es competente en la ejecución de las actividades de su puesto de trabajo.

La validez depende del área de especialidad y puede variar de dos a tres años.

4.2.15.6 PROGRAMA DE CERTIFICACIÓN

Es un tipo de formación estratégica del personal de talleres que busca asegurar y comprobar la competencia laboral de personas que ocupan puestos que afectan de manera directa la calidad de servicio y los reprocesos de la organización.

Contiene algunos elementos:

- a) Capacitación y entrenamiento: Trata sobre las evidencias de conocimiento del puesto de trabajo que los candidatos a certificación deberán aprobar
- b) Evaluación: Mide la competencia evidenciado en la recolección de las evidencias de desempeño.

Tanto la capacitación como la evaluación son ejecutadas por expertos en las temáticas en las que se capacita a los participantes. Y ambos elementos se mantienen continuamente según las unidades de competencia, elementos de competencia, criterios de desempeño, evidencias de desempeño directo e indirecto, y las evidencias de conocimiento de los candidatos a certificación.

4.2.15.7 OBJETIVO DE LA CERTIFICACIÓN

Asegurar que el personal ejecute las operaciones dentro de los parámetros establecidos, tanto por la Corporación Maresa como por las Marcas a las que representa, asegurando un trabajo estandarizado y con la competencia requerida.

4.2.15.8 CONSISTENCIA ORGANIZACIONAL

El programa de certificación de competencias técnicas es parte integrante del modelo de Gestión de Talento Humano de Corporación Maresa Holding y constituye parte de sus procesos. Por este motivo se ha definido procedimientos, recursos y responsables que garanticen la ejecución continua de este programa, los responsables de cumplir con el programa de certificación de competencias son:

Comité de Certificación: conformado por representantes de los departamentos de: Maresa *Service*, Talento Humano, Maresa Técnico, y Salud y Seguridad Ocupacional.

Comité de Ejecución: conformado por Jefe de Entrenamiento, Consultor de Talento Humano y los responsables de las áreas a certificar

Grupo de Expertos: conformado Gerencia Técnica, y Área de Capacitación y Asistencia Técnica (Maresa Técnico), dicha área deberá vincular a personal capacitado que demuestre solvencia en el conocimiento de funciones en las diferentes áreas tales como, Conocimientos y habilidades Técnicas, Actitudinales y de Servicio, Salud y Seguridad Ocupacional, Enderezada, Pintura etc.

4.2.15.9 COMPETENCIAS PUESTOS PARTICIPANTES

En Maresa *Service*, los grupos de certificación se han clasificado según su rama de actividad u operaciones que realizan los colaboradores. En base a esta consideración los grupos de certificación son los siguientes:

- Técnicos Mecánicos.
- Asesores de Servicio.
- Jefes de Taller.
- Pintores.
- Enderezadores.

4.2.15.10 COMITÉ DE CERTIFICACIÓN

El Comité de Certificación se conforma para planificar, ejecutar y supervisar la certificación conforme a los objetivos que se plantearon.

Es un órgano ejecutivo que dictamina la aplicabilidad de un programa de certificación en la organización y toma decisiones finales, reportará a las directivas de la organización sobre los resultados de su gestión.

4.2.15.11 ACTIVACIÓN DE LAS CERTIFICACIONES

La activación de certificaciones serán de dos tipos: las programadas y las no programadas.

- a) **CERTIFICACIONES PROGRAMADAS:** Se planificarán por prioridad y necesidad de cada taller con respecto a calidad de servicio y las exigencias de Marca. Las certificaciones tienen una duración de dos a tres años.

- b) **CERTIFICACIONES NO PROGRAMADAS:** Se activarán para cualquier área que haya o no sido certificada con anterioridad, para equiparar el conocimiento y la habilidad del colaborador con respecto al grupo certificado al que pertenecerá, cuando se han generado operaciones críticas por cambios Procesos o productos o cuando existan requerimientos de Marca.

4.2.15.12 CERTIFICACION DE PERSONAL NUEVO

Puntos importantes:

- a) Talento Humano debe comunicar el ingreso de nuevo personal al Jefe de entrenamiento.
- b) No se requerirá lanzar un programa de certificación sino que se utilizará el método de entrenamiento pasos y OJT.
- c) Se otorgará una certificación temporal del que durará 2 meses después de aprobar la evaluación del entrenamiento, al terminar este tiempo el operario deberá ser evaluado nuevamente en capacitación y entrenamiento tal como se realiza en el procedimiento de certificación de competencias que más adelante se indica.
- d) La organización asignará recursos para garantizar el proceso de capacitación en función de la demanda de ingreso de personal nuevo de los talleres.

4.2.15.13 DESARROLLO DEL ENTRENAMIENTO OJT

El entrenamiento OJT consiste en dar a conocer, en el puesto de trabajo, los procedimientos propios a su cargo, los de atención al cliente o de mantenimiento programado que podrán ser ajustados para cada concesionario/taller al integrar y/o

redistribuir las actividades de cada posición según la realidad particular del punto de servicio. Esta actividad está a cargo del Jefe de Taller en conjunto con el colaborador con el más alto nivel de Certificación según posición que ocupará el personal nuevo sujeto de formación el proceso a seguir es:

- a) Demostrar cómo hacerlo
- b) Explicar los puntos de importancia (como y porque)
- c) Permitir que el trabajador lo vea nuevamente
- d) Permitir que le complete las partes simples del trabajo
- e) Ayúdelo a hacer el trabajo completo
- f) Permitir que el haga el trabajo completo pero con vigilancia
- g) Permitir que él trabaje solo.

4.2.15.14 INDUCCIÓN 4 PASOS

PROCEDIMIENTO

1. Presentar la información al trabajador (Nuevo en esa función)
2. Capacitar en
 - a) Conocimiento de la norma de desempeño de acuerdo a du función.
 - b) Responsabilidades del sistema de salud y seguridad ocupacional
 - c) Hojas de Procesos de Mantenimiento preventivo.
 - d) Herramientas manuales, herramientas mecánicas, Herramientas especiales de Marca
3. Entregar Información de Entrenamiento FUNDAMENTAL, inducción a Marcas, Corporación y Capacitación Fundamental según Marca(s)

4.2.15.15 DESARROLLO

1. Explicar la operación y evaluar el aprendizaje
2. Evaluar el conocimiento de los procesos del puesto de trabajo
3. Evaluar y retroalimentar al trabajador el conocimiento de procesos, y manejo de herramientas.

Nota 2: durante el paso 2 y 3 el Jefe de Taller o Colaborador de más alto nivel de Certificación se encargará de validar las operaciones realizadas por el colaborador nuevo.

4.2.15.16 CERTIFICACIÓN DE COMPETENCIAS TÉCNICAS (PERSONAL ANTIGUO)

El entrenamiento para el personal antiguo consiste en la capacitación y evaluación de competencia laboral a través de conocimiento y habilidades. Tendrá que cumplir requisitos establecidos para obtener su certificación.

La certificación del personal antiguo consiste en recordar evaluar el desempeño de las unidades de competencia de cada grupo ocupacional:

Una vez terminado el proceso de Certificación se llenará una licencia de competencia certificada, en la cual se describirá las unidades de competencia con las cuales cuenta el colaborador para cumplir sus funciones en su puesto de trabajo.

4.2.16 RE CERTIFICACIÓN

Consiste en renovar la certificación que por el lapso de 1 a 2 años (tiempo límite). Al finalizar el primer año se realizará una medición de resultados y si dentro de este lapso se detecta una inestabilidad en el proceso debido a los resultados en KPI's, o reprocesos

se tomarán acciones puntuales, desarrollando un programa de capacitación para cubrir la falencia de él o los colaboradores.

Será responsabilidad del Jefe de entrenamiento programar las re-certificaciones, comunicar si existiere novedades en la medición de resultados y del comité certificador planificarlas y ejecutarlas.

La re-certificación es necesaria cuando el área de trabajo continúa y mantiene su relevancia para la organización. Si los métodos de trabajo del área de certificación no han variado, la re-certificación consistirá en una evaluación de competencia laboral, sin necesidad de capacitación. Se estudiará la posibilidad de reforzar habilidades específicas de los trabajadores. Si, por el contrario los métodos y técnicas de trabajo han variado, será necesario desplegar todo el proceso de certificación; esto es, modificación de la norma de competencia, capacitación y evaluación de competencia laboral.

La re-certificación no es necesaria cuando el área de trabajo ya no es relevante para la organización o cuando se sabe que cesará en un futuro previsible, por cambios en los métodos de trabajo o en los productos a distribuir. En este caso, simplemente se debe planificar un nuevo programa de certificación para las nuevas áreas de trabajo que se hayan establecido.

4.2.17 DESARROLLO DEL PROGRAMA

El programa de Certificación de Competencias Técnicas se desarrolla en 4 fases:

- Planificación
- Capacitación y Evaluación
- Certificación

- Evaluación del Programa

4.2.18 PLANIFICACIÓN:

La Planificación es el fundamento de la certificación, por ello debe ser desarrollada por el Comité Certificador, el cual se encargará de las siguientes acciones:

a) Identificación del grupo o puesto específico objeto de la certificación.-

El Comité Certificador decidirá el grupo o puesto específico en el que se realizará la próxima certificación.

b) Definición de los Indicadores que medirán los resultados.-

El Comité Certificador debe definir, cuál será la forma de medir los resultados.

Será importante considerar todos los factores externos que afectan al desempeño de los participantes, así como también medir resultados de manera objetiva, en la que se observe solamente el desempeño que resulte de la mano de obra de los trabajadores certificados.

c) Elaboración y/o modificación de la norma de competencia incluyendo los criterios de desempeño, evidencias de desempeño directo e indirecto, evidencias de conocimiento y el campo de aplicación.-

Por cada certificación de competencia se debe generar un manual, el cual será elaborado por el JEFE DE ENTRENAMIENTO en conjunto con el grupo de instructores, además del comité certificador; todos ellos aportarán con la información necesaria para su contenido. Así mismo el manual será revisado y aprobado por el mismo comité certificador. El Manual de Certificación debe obedecer las exigencias

de capacitación de cada marca. Este manual, servirá de guía para próximas certificaciones a personal nuevo y para las re-certificaciones.

Los programas de capacitación, tienen que estar orientados al desempeño, esto significa que la capacitación se centra en las tareas que los participantes desempeñan realmente en su trabajo y que son objeto de la certificación.

La capacitación orientada al desempeño se caracteriza por replicar, con la mayor fidelidad posible, las condiciones en las que el trabajo realmente se efectuará.

Otro elemento importante, es que los Instructores presenten casos reales de la propia organización, que ilustren de manera clara los procedimientos o las técnicas que se quieren enseñar.

4.2.19 SELECCIÓN DE INSTRUCTORES

El grupo de expertos definirá el /los Instructores adicionales que participará en el programa de certificación. El número de Instructores depende a su vez, del número de participantes y de los plazos que el Comité defina para la realización de un programa de certificación.

Los Instructores pueden ser personas de cualquier nivel jerárquico (mecánicos, jefes de taller, etc.) y pueden ser internos o externos a la organización. Lo importante es que cumplan con las siguientes características:

- Personas de reconocida experticia o autoridad técnica.
- Personas que han demostrado alto desempeño en el tema objeto de la certificación.

- Personas que han realizado contribuciones que hayan mejorado la forma en cómo se realiza el trabajo.
- Personas que hayan alcanzado un nivel de certificación avalado por las marcas y que sea de superior al nivel de certificación del grupo a capacitar.
- Personas designadas por la(s) marca(s).
- Proveedores designados por el grupo de expertos que deben acreditar experiencia de formación en el sector automotriz.

En el caso de Instructores externos, el Comité Certificador tiene que asegurarse que los métodos de trabajo que traigan correspondan o sean congruentes con los estándares que la organización requiere y las condiciones de trabajo.

Los Instructores tienen las siguientes responsabilidades:

- Establece los recursos necesarios para el programa en base a las normas de competencia.
- Diseñar la capacitación en la que participarán los ocupantes de los puestos del programa de certificación.
- Selecciona la metodología de capacitación y evaluación.
- Dicta la capacitación a los participantes del programa.
- Diseña los protocolos de evaluación para la etapa de evaluación.
- Evaluar la evidencia de conocimiento necesario para el desempeño de la competencia laboral de los participantes después de la capacitación.

4.2.20 CONFORMACIÓN DEL COMITÉ DE EJECUCIÓN

El Comité de Ejecución es un grupo de personas, que se encargan de velar por el cumplimiento del programa, una vez este haya dado inicio.

Está conformado por el JEFE DE ENTRENAMIENTO, el CONSULTOR TALENTO HUMANO, LOS JEFES DE TALLER, Y EL SUBGERENTE DE SERVICIO. En caso de requerir se puede adicionar a otras personas.

Este comité se encarga de:

- Elaborar el cronograma operativo del programa.
- Supervisar el desarrollo de la capacitación y certificación.
- Ejecutar el cronograma del programa según lo haya aprobado el comité certificador, en los tiempos y plazos establecidos.
- Comunicar las novedades existentes al comité certificador en el desarrollo de las fases de capacitación y certificación.

4.2.21 COMUNICACIÓN DEL PROGRAMA A LOS PARTICIPANTES

Una vez que los preparativos estén listos se iniciará con la fase de comunicación e inducción al programa. A este efecto se realizará una comunicación general dirigida a toda la organización, es decir las áreas que no participan directamente en el programa y otra específica dirigida a los participantes directos del programa. Para esta comunicación, se utilizará los canales regulares de comunicación que la organización utilice con el personal: intranet, la revista institucional “sinergia”, correo electrónico, carteleras, etc.

En el caso de los participantes directos, se mantendrá primero una reunión con los jefes directos de los participantes para informarles sobre las características del programa y el papel que se espera de ellos para apoyar el proceso.

Posteriormente se debe realizar un taller informativo con los participantes donde se les explique las características del programa, haciendo énfasis en la razón de ser del mismo, los beneficios que tienen para la institución y los participantes, de qué manera apoya a los objetivos estratégicos de calidad, cómo es la capacitación, en qué consiste la evaluación, etc. Se debe indicar las consecuencias Administrativas que se deba ejecutar según las regulaciones de cada Marca.

4.2.22 ACCIONES CORRECTIVAS.

El objetivo de la evaluación es determinar si el desempeño de la persona cumple con los criterios de desempeño establecidos para cada norma de competencia. Si no lo cumple, la misma evaluación identifica de forma específica en qué temas la persona debe volver a ser capacitada. Entonces, se la capacita en estos aspectos solamente. Si no aprueba la segunda evaluación, se ejecutará una acción correctiva pues, en esta situación, queda en evidencia que la persona no tiene las aptitudes para la tarea.

4.2.23 CAPACITACIÓN Y EVALUACIÓN:

En esta fase, tanto los participantes, el grupo de instructores y el comité de ejecución tienen participación directa, ya que se ejecutará la capacitación y el entrenamiento por parte del equipo de instructores designados para esta tarea, quienes previamente han diseñado el curso y sus contenidos en la fase de planificación, así como también la evaluación de la competencia laboral.

Las capacitaciones pueden incluir cursos presenciales (en aula o sitio de trabajo), on-line, de auto estudio u otro formato de entrega según la marca y/o tema a tratar.

4.2.24 CAPACITACIÓN

La capacitación está dirigida a la parte teórica y busca unificar y mejorar los conocimientos que los participantes han aprendido a través de su experiencia, estudios o certificaciones de las Marcas de manera que entiendan con claridad el proceso del cual son partícipes directos.

Dentro de esta etapa se realizarán las siguientes actividades:

- Distribución de material de los participantes.
- Instrucción sobre el contenido del manual a los participantes.
- Evaluación y corrección.

4.2.25 ENTRENAMIENTO

En los cursos que se lo permita las marca o tema a tratar, el grupo de instructores debe realizar o modificar los contenidos de la capacitación en base a la realidad de nuestro medio previo al entrenamiento con los participantes, de modo que se tengan listos los estándares que posteriormente serán evaluados.

El entrenamiento es el más importante de ésta fase, ya que el grupo de Instructores interviene directamente para enseñar, corregir y principalmente estandarizar los procedimientos con todos los participantes. Así mismo se retroalimentará de todas las sugerencias y dudas que vayan surgiendo en el desarrollo.

Como parte del entrenamiento se realizarán las siguientes actividades:

- Entrenamiento en aula-taller
- Entrenamiento en el puesto de trabajo OJT
- Evaluación de la competencia laboral en el puesto de trabajo.

4.2.26 CERTIFICACIÓN:

Al terminar la fase de capacitación, es importante tomar decisiones con respecto a la certificación o no de los participantes y presentar un informe al comité certificador.

Las siguientes actividades se realizarán durante la certificación:

4.2.27 TABULACIÓN DE RESULTADOS DE LA CAPACITACIÓN Y DEL ENTRENAMIENTO

Terminadas las evaluaciones, los instructores integrarán los resultados en la Base de datos de usuarios del área de entrenamiento y asesoría técnica por cada participante. En esta base se puede visualizar las áreas evaluadas y cumplimiento de los criterios de desempeño para proceder a recomendar o no el otorgamiento de la certificación al colaborador.

4.2.28 INFORME DE RESULTADOS Y DEFINICIÓN DE LOS CANDIDATOS QUE SERÁN CERTIFICADOS

El grupo de expertos elabora y remite los informes de evaluación individual al comité certificador para que ratifique o no las recomendaciones de certificación.

Una vez que el comité decida las certificaciones a otorgar, se procederá con la elaboración de los certificados.

4.2.29 COMUNICACIÓN DE ACCIONES DE MEJORA EN BASE AL INFORME DE RESULTADOS

En la fase de capacitación, el grupo de Instructores pudo haber detectado ciertas falencias del proceso que desarrollan los participantes en su lugar de trabajo o en aula y que los indicadores y auditorías así lo demuestren, por lo que es importante se pueda comunicar las inquietudes y sugerencias de manera que el comité certificador pueda tomar acciones al respecto.

4.2.30 INFORME DE RESULTADOS A LOS PARTICIPANTES Y MEDICIÓN DE LA REACCIÓN DE LOS PARTICIPANTES ANTE EL PROGRAMA

Se preparará un informe con lo estrictamente necesario que los participantes deban conocer, comunicándoles los resultados de la certificación. Se aprovechará la reunión para que llenen un formato de reacción de los participantes ante el programa. Los resultados que se obtengan serán registrados en informes específicos para revisión de instancias directivas o auditorías.

4.2.31 ENTREGA DE CERTIFICADOS Y TARJETAS DE IDENTIFICACIÓN

Los certificados y tarjetas de identificación deben entregarse en una ceremonia sencilla que resalte la importancia de lo logrado por los participantes. Para ello se contará con los directivos de la organización para avalar con su presencia lo realizado y agradecer el esfuerzo de todos los participantes y organizadores.

4.2.32 EVALUACIÓN DEL PROGRAMA:

El programa de certificación es una iniciativa de capacitación estratégica, y puede ser evaluado en los cuatro niveles de evaluación que se aplican a la capacitación estratégica. A continuación se explica la aplicación de este método.

4.2.33 DEFINICIÓN DE LOS CUATRO NIVELES DE EVALUACIÓN

EVALUACIÓN DE REACCIÓN (NIVEL 1): Es una evaluación que se hace al final del curso o de cada módulo, donde se presenta un cuestionario a los participantes que califiquen su reacción hacia el evento.

EVALUACIÓN DE APRENDIZAJE (NIVEL 2): Evalúa el conocimiento y las habilidades de los participantes al final del evento. Determina en qué medida los participantes han aprendido los objetivos de aprendizaje del curso. En el caso de un programa de certificación este nivel es la evaluación de la competencia laboral sobre cuyos resultados se toman las decisiones de certificación.

EVALUACIÓN DEL IMPACTO (NIVEL 3): Esta es una evaluación que trata de determinar si la aplicación que han hecho los participantes de lo aprendido en la capacitación, se ha traducido en la modificación de ciertos indicadores de gestión de la organización.

EVALUACIÓN DEL RETORNO DE INVERSIÓN (NIVEL 4): Este nivel de evaluación se lleva a cabo posterior a la evaluación de impacto con resultados favorables y en donde los indicadores que han mejorado son de tipo tangible o costeable.

4.2.34 DESARROLLO DE LOS NIVELES DE EVALUACIÓN DEL PROGRAMA

El JEFE DE ENTRENAMIENTO con el apoyo del Comité de Ejecución, desarrollará la evaluación del programa en base a los cuatro niveles de evaluación, explicados en el numeral anterior.

Las evaluaciones efectuadas serán registradas en informes específicos que serán presentados a las instancias directivas.

4.2.35 PRESENTACIÓN INFORME FINAL

Una vez concluido el proceso de certificación, se presentarán los informes de evaluación del programa para que sean analizados por el comité certificador. El Comité Certificador a su vez asentará la fecha para la recertificación de los participantes y definirá la siguiente certificación, así como también las mejoras y/o cambios que podrían implementarse al programa.

El informe final se centra en el personal que ha sido certificado, los indicadores que han mejorado y el retorno de inversión del programa, es decir niveles de evaluación 2, 3 y 4.

4.2.36 FACTORES CLAVES DE ÉXITO

- a) Bajo índice de rotación de personal.
- b) Se debe asegurar una rotación inferior al 15% para lo cual es importante establecer una estrategia de retención de personal para evitar la fuga de talento humano capacitado, se implementará un contrato de beca como acción de retención.

- c) La certificación de competencias considerará haber concluido los diferentes niveles de certificación de las marcas. Cada colaborador que supere un nivel de certificación debería gozar de beneficio diferenciados en términos de compensación fija, de otros menos certificados según el plan de certificación.
- d) Compromiso de las áreas.
- e) Es importante asegurar el trabajo conjunto de los niveles de supervisión a los planes de capacitación que integre el plan de certificación de competencias.
- f) Es necesario asegurar la continuidad de los participantes en los procesos de formación. Para ello es indispensable segmentar al talento humano según el propósito clave en Maresa *Service* a fin de que el CC determine con exactitud los sujetos de capacitación por área funcional en base al plan de certificación emitido por el Jefe de entrenamiento.
- g) De igual manera es importante asegurar la supervisión del cumplimiento de los criterios de desempeño de las actividades, o elementos de competencia para ello las líneas de supervisión deben dar las facilidades lo mismo que exigir el cumplimiento. Las mediciones y auditorías deben apuntar a registrar el cumplimiento de estos compromisos.

4.3 SUPUESTOS

Los supuestos del proyecto están relacionados con los objetivos y los resultados, bajo la lógica de que el supuesto debe ser cumplido para avanzar al siguiente nivel de la jerarquía de objetivos, partiendo el hecho de que la ejecución de

actividades ocasionan el cumplimiento de supuestos para la producción de los resultados del proyecto por lo tanto, si se producen resultados y se cumplen los supuestos entonces se logrará el objetivo del proyecto y, si se logra el objetivo del proyecto entonces se aportará al fin a un objetivo de desarrollo del proyecto.

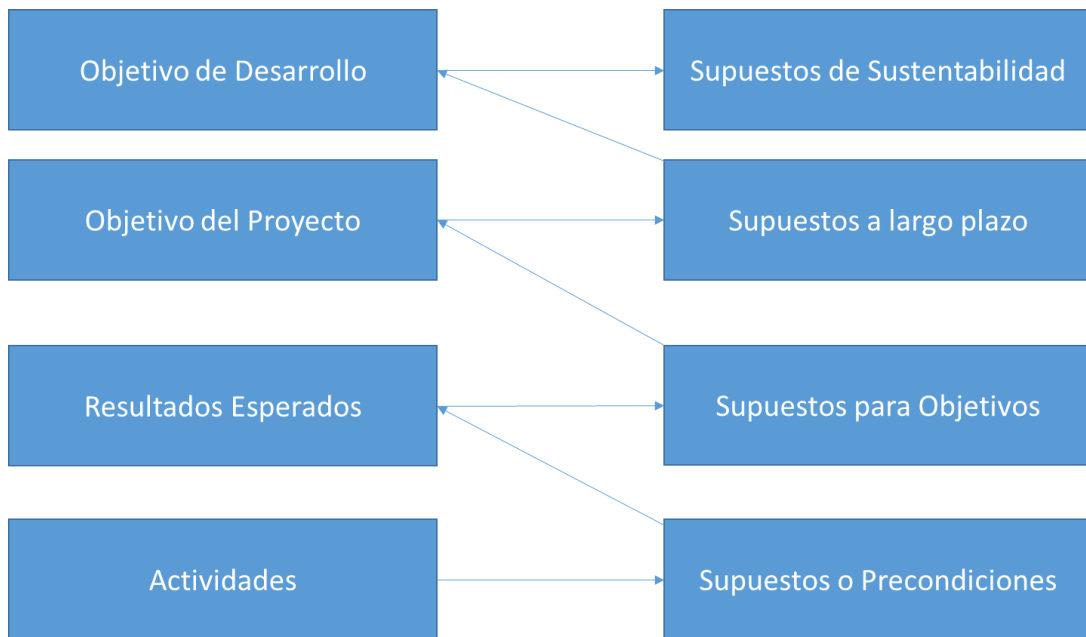


Figura 10 Diagrama de condiciones o supuestos.

Los supuestos del proyecto, las precondiciones, los indicadores, las fuentes de verificación, la sostenibilidad, los medios e insumos, y el presupuesto del programa se describen más adelante en la matriz de marco lógico:

4.4 MATRIZ DE MARCO LÓGICO

	Descripción	Indicadores	Fuente de Verificación	Supuestos
Objetivo de Desarrollo	Diseñar un Programa de Certificación de Competencias Técnicas en el Área de Post Venta de Compañía Mazmotors S. A. con el fin contar con un programa estructurado de certificación de competencias que a su vez permitirá mejorar procesos y calidad en los resultados finales de los productos o servicios de Mazmotors			
- Objetivo de Proyecto	-Evaluar las necesidades de certificación técnica en los cargos del área de posventa -Determinar el criterio de Desempeño a través de la identificación de las competencias y de los criterios que se utilizarán para la evaluación -Identificar los grupos ocupacionales que intervienen como grupo objetivo -Establecimiento de políticas operativas, diseño instruccional. Diseñar el proceso de certificación	-# de detractores de Servicio analizados durante el año -# Criterios de desempeño definidos para cada elemento de competencia. -Política operativa definida.	-Reporte MSI (Maresa Satisfaction Index) en el área de Marketing -Anexo de la investigación -Anexo de la Investigación	- Presupuesto asignado al proyecto por parte de la Gerencia de Maresa Service. - Estrategia organizacional enfocada en el fortalecimiento de posventa
Resultados Esperados	-Realizar el análisis funcional de Maresa Service con el fin de identificar el propósito clave del área y determinar los grupos ocupacionales objeto de la certificación -Aplicar las matrices DACUM y AMOD con el fin de analizar las tareas y la identificación de competencias. -Identificar los criterios de desempeño necesarios como parte de la norma de competencia -Redactar la norma de competencia para cada elemento -Diseñar una metodología de evaluación de la norma -Diseñar el plan operativo para el proceso de certificación	-# de Grupos ocupacionales definidos -100% de Matrices aplicadas Vs. grupos ocupacionales definidos -100% de elementos de competencia con criterios de desempeño definidos -100% de Normas de competencia redactadas Vs cada grupo ocupacional. -100% de evidencias de desempeño con metodología de evaluación Vs Criterios de desempeño de cada norma -Diseño del plan operativo de certificación	-Actas de reuniones. -Anexo de investigación -Actas de Reuniones con el parrea de instrucción y soporte técnico	-Disponibilidad total de las líneas de supervisión. - Flexibilidad de órdenes de trabajo para las personas asignadas al proyecto
	Actividades	Insumos	Costos	Precondiciones
	Análisis del plan estratégico de la organización	Plan estratégico	\$ -	Autorización de Revisión del plan estratégico
	Análisis de los Contratos de gestión de los cargos de Maresa Service	Contratos de gestión/ Descriptivos de cargos	\$ -	Revisión y aprobación de los descriptivos de los cargos por parte de las líneas de supervisión
	Revisión el modelo de Gestión de Talento Humano	Modelo de Gestión de Talento Humano, investigador	\$ -	Análisis documental del modelo de gestión
	Analizar de la política de desarrollo y capacitación de la corporación	Política de desarrollo, investigador	\$ -	Análisis documental de la política de desarrollo
	Análisis de detractores de Servicio	Reporte MSI (Maresa Satisfaction Index)	\$ -	Análisis histórico del reporte generado por Marketing
	Taller de Realización del Análisis funcional	Descriptivos de funciones, Jefe de Instrucción Técnica, Jefe de Taller, Subgerencia de Servicio	\$ 40.00	Capacitación en la metodología de análisis funcional
	Taller Definición de Grupos ocupacionales a certificar	Jefe de Instrucción Técnica, Jefes de Taller, Técnicos mecánicos, Investigador	\$ 40.00	Análisis funcional aprobado
	Análisis de Tareas (matrices DACUM Y AMOD) diversos talleres	Jefe de Instrucción Técnica, Jefes de Taller, Técnicos mecánicos, Investigador	\$ 40.00	Tareas definidas para cada grupo ocupacional
	Taller de Identificación de Criterios de desempeño	Jefe de Instrucción Técnica, Jefes de Taller, Técnicos mecánicos, Investigador	\$ 150.00	Definición de Unidades de competencia y elementos de competencia
	Taller de redacción de la norma	Jefe de Instrucción Técnica, Jefes de Taller, Técnicos mecánicos, Investigador	\$ 1,500.00	Capacitación en la metodología de criterio de desempeño
	Taller de diseño de modelo de evaluación	Jefe de Instrucción Técnica, Jefes de Taller, Técnicos mecánicos, Investigador	\$ 1,250.00	Capacitación en la metodología de evaluación de evidencias de desempeño.

4.5 MONITOREO

El control del proyecto está definido mediante reuniones quincenales en la fase de diseño del proyecto y las que definan los comités de certificación.

4.6 EVALUACIÓN DE EVIDENCIAS DE DESEMPEÑO FRENTE A LA NORMA DE COMPETENCIA.

Es la evaluación propiamente dicha del desempeño obtenido del colaborador frente a lo requerido (Norma esperada o norma de competencia).

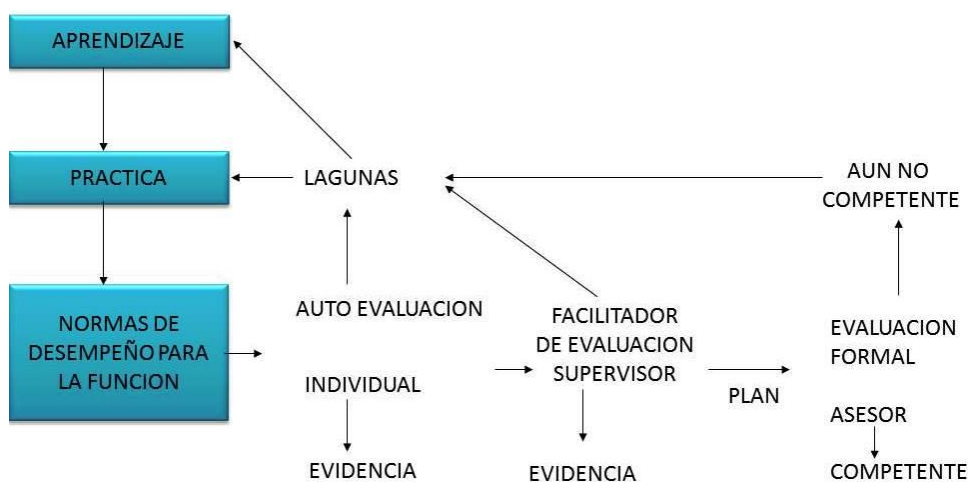


Figura 11 “Modelo de Evaluación en el Centro de Trabajo” Tomado de: (Argüelles & Gonczi, 2001).

Según Macias, (s.f.) la evaluación basada en las competencias es una modalidad de evaluación que se deriva de la especificación de un conjunto de resultados, que determina los resultados generales y específicos con una claridad tal que los evaluadores, los estudiantes y los terceros interesados pueden juzgar con un grado razonable de objetividad si se han alcanzado o no, y que certifica los progresos del estudiante en función del grado en que se han alcanzado objetivamente esos

resultados. Las evaluaciones no dependen del tiempo de permanencia en instituciones educativas formales.

Whitear (1995) La evaluación es definida como una evaluación de logros. El propósito de la evaluación consiste en realizar juicios acerca del desempeño individual. Para ser juzgado como competente, el individuo deberá demostrar su habilidad para desempeñar roles laborales globales de acuerdo con normas esperadas para el empleo en ambientes reales de trabajo. (p. 179).

El enfoque de un modelo de evaluación de competencia laboral es diferente:

EVALUACIÓN TRADICIONAL	EVALUACIÓN DE COMPETENCIA
Utiliza escalas numéricas.	Se basa en el juicio «competente» o «aún no».
Compara el rendimiento del grupo.	Es individualizada.
Los evaluados no conocen las preguntas.	Los evaluados conocen las áreas que cubrirá la evaluación.
Los evaluados no participan en la fijación objetivos de la evaluación.	Los evaluados participan en la fijación de objetivos.
Se realiza en un momento del tiempo.	Es un proceso planificado y coordinado.
Usualmente se hace por escrito con ejercicios prácticos simulados.	Se centra en evidencias del desempeño real en el trabajo.

El evaluador juega un papel pasivo, usualmente como vigilante de la prueba.	El evaluador juega un papel activo incluso como formador.
Se basa en un programa de estudios o a la finalización del mismo.	No toma en cuenta programas de estudios.
No incluye conocimientos fuera de los programas de estudios.	Incluye evaluación de conocimientos previamente adquiridos por la experiencia.

Tabla 5 “Evaluación Tradicional Vs Evaluación de Competencias” (Irigoin & Vargas, 2002).

Irigoin & Vargas (2002) manifiestan que los papeles que juegan cada uno de los interventores en el proceso de evaluación son:

El trabajador que busca la certificación de la competencia y es quien demuestra el desempeño.

El evaluador que acompaña al trabajador evaluado para aclarar objetivos, recoger evidencias y dar retroalimentación, juega un papel de planificador de la evaluación recoge evidencias de desempeño y las compara con la norma juzga el grado que el candidato es competente.

Luego están los centros de formación o los instructores técnicos que son quienes hacen la formación sobre la base de normas de competencia, ellos tienen la responsabilidad de desarrollar el proceso formativo, los contenidos, e imparten instrucción.

El organismo directivo que en términos generales son los organismos colegiados y rectores representantes ya sea del estado, sector ocupacional u organización son

quienes aprueban las normas de competencia y les dan legitimidad aceptado por los actores.

Finalmente la evaluación persigue verificar que la persona es competente a través de un proceso estructurado, verificando que se cumplan los criterios de desempeño y exista evidencia de los mismos, verificación de los conocimientos requeridos y la verificación de los resultados del trabajo, a través de diferentes escalas de medición.

4.7 DESTINATARIOS

El programa de certificación asegura la competencia laboral de las personas que ocupan posiciones que generan directamente los productos y servicios de la organización y para el caso del proyecto los colaboradores de talleres. Además se puede medir el proceso de capacitación en todos los niveles (reacción, aprendizaje, aplicación, impacto y retorno de inversión).

El método de medir los beneficios ya sea en ahorro de insumos, control y mantenimiento de equipos y herramientas, disminución de incremento de trabajo, etc., estará a cargo Maresa Técnico quienes serán responsables del monitoreo de los Indicadores de gestión de cada punto.

4.8 CRONOGRAMA

Actividades	1 TR			2 TR			3 TR			
	M1	M2	M3	M1	M2	M3	M1	M2	M3	S3
Aprobación del Plan	■									
Evaluar las necesidades de certificación técnica en los cargos del área de posventa										
Revisión el modelo de Gestión de Talento Humano	■	■	■							
Analizar de la política de desarrollo y capacitación de la corporación	■	■	■	■	■					
Análisis de detractores de Servicio	■	■	■	■	■					
Determinar el criterio de Desempeño a través de la identificación de las competencias y de los criterios que se utilizarán para la evaluación										
Taller de Realización del Análisis funcional	■	■	■	■	■	■				
Taller Definición de Grupos ocupacionales a certificar	■	■	■	■	■	■	■			
Análisis de Tareas (matrices DACUM Y AMOD) diversos talleres	■	■	■	■	■	■	■	■		
Taller de Identificación de Criterios de desempeño	■	■	■	■	■	■	■	■	■	
Taller de redacción de la norma	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■
Taller de diseño de modelo de evaluación	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■

Figura 12 Cronograma de actividades del Proyecto.

CAPÍTULO V

MARCO CONCLUSORIO

5.1 CONCLUSIONES

- El modelo de Gestión de Talento Humano de Corporación Maresa hace énfasis en la certificación de competencias técnicas de manufactura, sin contar con un programa para el área de servicio.
- Los modelos de gestión de competencias tradicionales en la mayoría de los casos evalúan conductas, habilidades, y el conocimiento y deja de lado la evaluación del desempeño con el propósito de evidenciar el saber hacer en base a un criterio de desempeño previamente establecido.
- La norma de competencia va más allá de la redacción de un propósito de un cargo comúnmente llamados misión del cargo, pues para que sea llamada tal debe agrupar necesariamente elementos de criterios de desempeño y evidencias de desempeño, dicha metodología dista mucho del desempeño tradicional en el que el enfoque se orienta exclusivamente al desempeño evidenciado en ciertos factores que no necesariamente se relacionan con el desempeño de la ejecución de una norma.
- La norma es redactada con la participación activa consultores, colaboradores, líneas de supervisión y líderes de la organización, como medio de garantizar una implementación transversal del proyecto, los líderes y jefes más los llamados expertos son los puntales del conocimiento de un grupo ocupacional sobre la base del cual se fundamenta el conocimiento del área.
- Los talleres son medidos por la generación de ingresos, no tiene en cuenta el costo de la mala calidad y de los reprocesos, a pesar de que la organización hace

esfuerzos importantes en la cultura de servicio a través de programas de incentivos enfocados en la actitud de los colaboradores hacia clientes internos y externos, la capacitación y la certificación técnica no es una prioridad

- Los contenidos temáticos de las marcas automotrices representadas por Corporación Maresa no tienen el mismo nivel de profundidad entre sí por lo que se hizo necesario homologar los requerimientos de conocimiento para alcanzar un nivel multimarca que abarque el conocimiento similar para todas las marcas.
- Ecuador se encuentre realizando los primeros pasos en materia de certificación de competencia laboral a través de la secretaría técnica de capacitación profesional, sin embargo queda mucho por recorrer con el fin de llegar a un nivel en que la certificación de competencia laboral sea un factor requerido por los empleadores, adicionalmente quedan muchos esfuerzos por hacer para que esta normalización de competencia laboral tenga impacto directo en los niveles salariales de quienes se encuentren certificados y quiénes no.
- No es una práctica de las organizaciones crear un *talent pool* con el fin de contar con la disposición en términos de tiempo de los colaboradores para eventos de capacitación, este factor se evidenció en la dificultad de los intervinientes en asistir a las sesiones de trabajo debido a la prioridad del “número” en el resultado final.

5.2 RECOMENDACIONES

- Asignar recursos humanos, tecnológicos, y financieros para montar una unidad de capacitación técnica para los talleres.
- Incluir la metodología de evaluación de competencia laboral en el modelo de evaluación de perfiles de Corporación Maresa.

- La obtención de la certificación debe tener un peso y un valor en el modelo general de evaluación de desempeño, en vista de que el modelo de evaluación de criterios de desempeño garantiza un alto estándar de ejecución.
- La incorporación de indicadores de optimización de costo en los procesos de servicio generaría la atención directa de los responsables del servicio de posventa cuidando de que el conocimiento de los técnicos sea el necesario y suficiente con el fin de controlar dicho costo.
- El acercamiento a través del gremio que agrupa el sector automotriz para trabajar en una profesionalización de los técnicos de posventa marcaría el inicio de un requerimiento de empleo formal un proceso de certificación.
- Crear *talent pools* en Maresa Service con el fin de generar los espacios de tiempo suficientes y necesarios para la capacitación hoy por hoy los espacios de capacitación se generan en detrimento de la calidad hacia el cliente final y son manejados como una imposición de las marcas automotrices que se debe cumplir en lugar de tener el espacio de crecimiento e inversión que implica.
- Diseñar los métodos de recolección de evidencias de desempeño.

Referencias

- Abarca, R. (s.f.). *Universidad Católica de Santa María*. Obtenido de http://www.ucsm.edu.pe/rabarcaf/documentos/tematica_2012/12%20%20ParaApreEval.ppt
- Argüelles, A. (2002). *Competencia Laboral y Educación Basada en Normas de Competencia*. México D.F.: Limusa S.A.
- Argüelles, A., & Gonczi, A. (2001). *Educación y Capacitación Basada en Normas de Competencia una perspectiva internacional*. México D.F.: EDITORIAL LIMUSA S.A.
- Belloch, C. (5 de Mayo de 2015). *Diseño Instruccional*. Obtenido de <http://www.uv.es/bellochc/pedagogia/EVA4.pdf>
- Biblioteca Virtual en Salud - OPS/OMS Uruguay*. (s.f.). Obtenido de http://www.bvsops.org.uy/pdf/mod1_4.pdf
- Certo, S. (2001). *Administración Moderna*. Bogotá: Pearson.
- CESVI. (s.f.). *CESVI ETDH*. Obtenido de Cesvi Colombia Entidad para el Trabajo y el Desarrollo Humano: <http://www.cesvicolombia.com/formacion>
- Corporación Maresa. (5 de Mayo de 2015). *Corporación Maresa/ Misión*. Obtenido de http://www.corpmaresa.com.ec/es/?option=com_content&view=article&id=3&Itemid=158
- Corporación Maresa. (5 de Mayo de 2015). *Corporación Maresa/Nosotros*. Obtenido de http://www.corpmaresa.com.ec/es/?option=com_content&view=article&id=135&Itemid=156
- Corporación Maresa. (5 de Mayo de 2015). *Corporación/ Historia*. Obtenido de Corporación Maresa: http://www.corpmaresa.com.ec/es/?option=com_content&view=article&id=2&Itemid=157
- Fletcher, S. (2000). *Competency-Based Assessment Techniques (Practical Trainer)*. London: Kogan Page.
- González, R. (s.f.). *GARY HAMEL OTRO GURU*. Obtenido de Reconozca las competencias esenciales de su empresa: <http://garyhamelotroguru.blogspot.com/2014/04/reconozca-las-competencias-esenciales.html>
- Irigoin, M., & Vargas, F. (2002). *COMPETENCIA LABORAL Manual de conceptos, métodos y aplicaciones en el Sector Salud*. Montevideo: Cinterfor.

- Irigoin, M., & Vargas, F. (2002). *COMPETENCIA LABORAL Manual de conceptos, métodos y aplicaciones zen el Sector Salud*. Montevideo: Cinterfor.
- Irigoin, M., & Vargas, F. (s.f.). *Biblioteca Virtual en Salud - OPS/OMS Uruguay*. Obtenido de Competencia Laboral: http://www.bvsops.org.uy/pdf/mod1_3.pdf
- Macias, B. (s.f.). *Recursos Humanos I y II*. Obtenido de Evaluación por Competencias: http://marlenius.blogspot.com/2011/05/evaluacion-por-competencias_08.html
- Martínez, H. Q. (s.f.). *Competencias laborales: evolución y tipologías*. Obtenido de Gestipolis: <http://www.gestipolis.com/canales/derrhh/articulos/64/clevol.htm><http://www.gestipolis.com/canales/derrhh/articulos/64/clevol.htm>
- McClelland, D. (1989). *Estudio de la motivación humana*. Madrid: Narcea Ediciones.
- Mertens, L. (1997). *DACUM (desarrollo de un currículum) y sus variantes SCID y AMOD*. Obtenido de leonarmertens.com: <http://www.leonardmertens.com/showcontent.php?id=4&cmd=content>
- Miranda, R. (2007). Obtenido de http://www.ucipfg.com/Repositorio/MAP/MAPD-02/UNIDADES_DE_APRENDIZAJE/UNIDAD_3/LIBRO_3/DOCUMENTOS/Elaboracion_del_CMI_R._Miranda.pdf
- Moreno, J. (06 de 07 de 2010). Cuadro de Mando e Indicadores de Talento Humano HS Scorecard. Quito, Pichincha, Ecuador.
- Moreno, J. (19 de Mayo de 2011). Sistemas Corporativos de Gestión de Desempeño. Quito, Pichincha, Ecuador.
- Ramos, A. (2010). *Ana Ramos*. Obtenido de Evaluación de Recursos Humanos por Competencias: <http://anyserrano.blogspot.com/2010/04/evaluacion-de-recursos-humanos-por.html>
- Saracho, J. M. (2005). *Un Modelo General de Gestión por Competencias*. Santiago: RIL editores.
- Secretaría Técnica de Capacitación Profesional. (5 de Mayo de 2015). *Certificación de Competencias de Personas*. Obtenido de Secretaría Técnica de Capacitación Profesional: <http://www.secretariacapacitacion.gob.ec/certificacion-de-competencias-de-personas/>
- Ulrich, D. (2000). *Evaluación de Resultados El nuevo desafío para los profesionales de los Recursos Humanos*. Barcelona: Ediciones Granica S.A.
- Vargas, F., & Irigoin, M. (s.f.). *Organización Internacional del Trabajo*. Obtenido de Centro Interamericano para el Desarrollo del Conocimiento en la Formación Profesional: http://www.oitcinterfor.org/sites/default/files/file_publicacion/man_ops.pdf
- Vargas, F., Casanova, F., & Montanaro, L. (2001). *El Enfoque de Competencia Laboral Manual de Formación*. Montevideo: Cinterfor.

Whitear, G. (1995). *NVQ and GNVQ Handbook and Guide to Career Success* . Londres: Financial Times Prentice Hall.

ANEXOS

ANEXO I MATRICES DACUM

GRUPO OCUPACIONAL: MANTENIMIENTO Y REPARACION DE VEHICULOS														
MATRIZ DACUM: TÉCNICO MECANICO		TAREAS												
FUNCION		TAREAS												
A.- Realizar precheques de autos nuevos. PDI	A1.- Recibir el vehículo para revisión de las especificaciones de la lista de chequeo establecido por la marca.													
B.- Realizar trabajos de mecánica rápida (Mantenimiento Preventivo)	B1.- Recibir el vehículo al asesor de servicio con las especificaciones del trabajo a realizarse.	B2.- Cumplir con las normas de seguridad industrial durante los trabajos de mantenimiento preventivo	B3.- Ubicar el vehículo en el elevador con seguridades	B4.- Cumplir las especificaciones de la Tabla de Mantenimientos Preventivos obligatorios de la marca.	B5.- Solicitar repuestos y aceites requeridos para el mantenimiento preventivo	B6.- Verificar el cumplimiento de la totalidad de la realización del trabajo especificado en la Orden	B7.- Verificar el cumplimiento de la totalidad de la realización del trabajo especificado en la Orden	B8.- Realizar trabajos de cortesía establecidos para cada mantenimiento	B9.- Entregar el vehículo al asesor de servicio o a la línea de supervisión para prueba de ruta	B10.-Desarrollar procesos de diagnóstico básico por medio de rutinas apoyados en equipos mecánicos de diagnóstico y herramientas especiales	B11.-Desmontar y reemplazar la mayor parte de componentes mecánicos de vehículos	B12.- Identificar componentes que no pueden ser reparados y reemplazarlos según información técnica pertinente	B13.-Desarrollar Inspecciones de Pre-Entrega y mantenimiento preventivo según procesos establecidos	
C.- Realizar trabajos de mecánica Especializada y colisiones	C1.- Recibir el vehículo al asesor de servicio con las especificaciones del trabajo a realizarse.	C2.- Cumplir con las normas de seguridad industrial durante los trabajos de mantenimiento preventivo	C3.- Ubicar el vehículo en el elevador con seguridades	C4.- Cumplir las especificaciones de la Tabla de Mantenimientos Preventivos obligatorios de la marca.	C5.- Solicitar repuestos y aceites requeridos para el mantenimiento preventivo	C6.- Verificar el cumplimiento de la totalidad de la realización del trabajo especificado en la Orden	C7.- Verificar el cumplimiento de la totalidad de la realización del trabajo especificado en la Orden	C8.- Realizar trabajos de cortesía establecidos para cada mantenimiento	C9.- Entregar el vehículo al asesor de servicio o a la línea de supervisión para prueba de ruta	C10.- Realizar trabajos de mecánica Especializada y colisiones	C11.- Diagnosticar y reparar sistemas apoyados en control electrónico del vehículos	C12.- Desmontar, instalar y asegurar el buen funcionamiento de todos los componentes de sistemas apoyados en control electrónico	C13.- Desarmar, reparar y reparar componentes de sistemas apoyados en control electrónico	C14.- Calibrar parámetros de funcionamiento e instalar nuevos componentes de todos los sistemas apoyados en control electrónicos
D.- Localizar averías en base a la evaluación de síntomas	D1.- Solucionar problemas de vehículos basados en síntomas de problemas en todas las principales áreas y sistemas del vehículo	D2.- Desempeñar operaciones de diagnóstico y apoyo a sus compañeros en nuevos modelos												

Figura 13 Matriz DACUM Técnico Mecánico.

GRUPO OCUPACIONAL: ENDEREZADA Y PINTURA							
MATRIZ DACUM: ENDEREZADOR							
FUNCION	TAREAS						
A.- Recibir e inspeccionar vehículo colisionado	A1.- Aplicar sistema de medición en vehículo colisionado	A2.- Llenar la lista de chequeo previa la generación de la proforma determinando daños mecánicos, electromecánicos y de carrocería					
B.- Desmontar partes y piezas	B1.- Desarmar la parte mecánica	B2.- Desarmar la parte eléctrica	B3.- Desmontar elementos electromecánicos	B4.-Desmontar carrocería	B5.- Desmontar tapicerías y alfombrería	B6.- Desmontar vidrios fijos y móviles	B7.- Controlar geometría de carrocería y reparación de chasis y compacto.
C.- Enderezar vehículos asignados.	C1.- Reparar, posicionar los elementos estructurales (Centrar, armar y enderezar las piezas, faros capots, guardachoques, guardafangos, mascarillas, etc.)	C2.- Reparar y sustituir elementos de carrocería (Latonería, punto suelda, reparación de latonería, preparación de latas)					
E.- Controlar la calidad de proceso	D1.- Realizar control de calidad para el paso siguiente dentro del proceso	D2.- Trasladar a zona de preparación de superficies	D3.- Pasar el vehículo a mecánica en el caso de ser necesario.	D4.- Realizar el control de calidad final incluyendo prueba de ruta según croquis establecido y pasar la unidad			
D.- Montar partes y piezas	D1.- Armar el vehículo, una vez que haya pasado por pintura, colocar piezas, puertas, tapicerías, alfombras						

Figura 14 Matriz DACUM Enderezador.

GRUPO OCUPACIONAL: ENDEREZADA Y PINTURA							
MATRIZ DACUM: AYUDANTE DE ENDEREZADO							
FUNCION	TAREAS						
A.- Recibir e inspeccionar vehículo colisionado	A1.- Aplicar sistema de medición en vehículo colisionado	A2.- Llenar la lista de chequeo previa la generación de la proforma determinando daños mecánicos, electromecánicos y de carrocería					
B.- Desmontar partes y piezas	B1.- Desarmar la parte mecánica	B2.- Desarmar la parte eléctrica	B3.- Desmontar elementos electromecánicos	B4.-Desmontar carrocería	B5.- Desmontar tapicerías y alfombrería	B6.- Desmontar vidrios fijos y móviles	B7.- Controlar geometría de carrocería y reparación de chasis y compacto.
C.- Enderezar vehículos asignados.	C1.- Reparar, posicionar los elementos estructurales (Centrar, armar y enderezar las piezas, faros capots, guardachoques, guardafangos, mascarillas, etc.)	C2.- Reparar y sustituir elementos de carrocería (Latonería, punto suelda, reparación de latonería, preparación de latas)					
E.- Controlar la calidad de proceso	D1.- Realizar control de calidad para el paso siguiente dentro del proceso	D2.- Trasladar a zona de preparación de superficies	D3.- Pasar el vehículo a mecánica en el caso de ser necesario.	D4.- Realizar el control de calidad final incluyendo prueba de ruta según croquis establecido y pasar la unidad al área de lavado.			
D.- Montar partes y piezas	D1.- Armar el vehículo, una vez que haya pasado por pintura, colocar piezas, puertas, tapicerías, alfombras						

Figura 15 Matriz DACUM Ayudante de Enderezado.

GRUPO OCUPACIONAL: PINTURA										
MATRIZ DACUM: PREPARADOR DE PINTURA										
FUNCION	TAREAS									
A.- Alistar el vehículo colisionado	A1.- Receptar el vehículo colisionado reparado	A2.- Realizar 1er. Control de calidad del vehículo reparado en colisión	A3.- Aprobar el trabajo realizado en el vehículo por el enderezador	A4.- Revisar partes a ser alistadas	A5.- Lijar bordes	A6.- Aplicar y lijar masillas	A7.- Aplicar imprimaciones (color) y aparejos (fondos)	A8.- Lijar aparejos (fondos)	A9.- Secar masillas, imprimaciones y aparejos	A10.- Entregar al pintor el vehículo colisionado listo para ser pintado.

Figura 16 Matriz DCUM Preparador de Pintura.

GRUPO OCUPACIONAL: PINTURA							
MATRIZ DACUM: PINTOR							
FUNCION	TAREAS						
A.- Recibir del preparador de pintura el vehículo siniestrado	A1.- Revisar físicamente (medidor de espesores) la unidad o piezas alistadas						
B.- Realizar control de calidad del trabajo realizado por el preparado de pintura	B1.- Aprobar o desaprobar la unidad o piezas alistadas						
C.- Realizar un alistamiento previo a la aplicación de pintura	C1.- Definir la totalidad las piezas o piezas a pintarse	C2.- Limpiar y preparar superficies a ser pintadas	C3.- Desengrasar la superficie a pintarse	C4.- Realizar la aplicación de la pintura en cabina utilizando ropa y equipo de traba	C5.- Comprobar el funcionamiento total de la pistola de aplicación de pintura	C6.- Verificar que la línea de aire esté en funcionamiento total para la aplicación de pintura	C7.- Verificar claridad de luz en cabina de pintura
D.- Ajustar colores	D1.- Probar la tonalidad requerida con prueba permanente de color	D2.- Probar físicamente y mediante aplicaciones (de vista frontal, lateral y superior) el color					
E.- Aplicar pintura y barniz	E1.-Aplicar fondos (pintura inicial)	E2.- Aplicar tintes (color) en las cantidades requeridas	E3.- Aplicar clear (barniz)	E4.- Secar piezas individuales mediante infrarrojos o cabina de pintura			

Figura 17 Matriz DACUM Pintor.

GRUPO OCUPACIONAL: SATISFACCIÓN Y FIDELIZACIÓN DE CLIENTE																			
MATRIZ DACUM: ASESOR DE SERVICIOS																			
FUNCIÓN	TAREAS																		
A.- Gestionar proformas para aseguradoras y clientes	A1.- Recibir requerimiento del cliente para elaboración de proforma	A2.- Consultar a técnicos e identificar mano de obra y servicios requeridos	A3.- Asignar la tarifa establecida (en dólares u horaria)	A4.- Realizar cotización de repuestos si se requiere	A5.- Entregar cotización al solicitante vía e-mail y físicamente a la aseguradora la proforma y documentos necesarios para que se asigne una persona que realice la inspección	A6.- Realizar la proforma en los sistemas propios de cada Aseguradora	A7.- Recibir documentos del cliente para reclamo de seguro												
B.- Atender al cliente en la Recepción y entrega de vehículos en caso de mantenimientos preventivos	B1.- Recibir al cliente de acuerdo a los procedimientos internos establecidos de servicio al cliente	B2.- Llenar hoja de recepción del auto de acuerdo a necesidades de cliente, mantenimiento, (terceros: alineación, balances, lavada)	B3.- Revisar e inventarier el vehículo recibido	B4.- Instalar forros de protección de asientos y volante	B5.- Realizar diagnóstico de posibles reparaciones a efectuarse en los vehículos.	B6.- Asesorar, e informar al cliente sobre procedimientos a seguir	B8.- Gestionar la movilización del cliente hacia su destino.	B8.- Ingresar datos de cliente y vehículos recibidos al sistema de información de la compañía	B10.- Verificar si tiene cita programada o reprogramar actividades.	B11.- Controlar y autorizar pedido de repuestos, de técnico mecánico	B12.- Realizar seguimiento interno (status del vehículo) técnico - asesor de vehículos (repuestos) para coordinar tiempos de entrega, controlando los tiempos de trabajo reales con el técnico, de acuerdo a estándares de la marca.	B13.- Realizar seguimiento constante (teléfono y vía e-mail) de servicio al cliente sobre lo que se va a realizar en el transcurso del proceso de trabajo.	B14.- Recibe e vehículo reparado por parte del técnico más repuestos reemplazados.	B15.- Comprobar la ejecución de trabajos solicitados por el cliente	B16.- Recopilar las hojas de recepción y órdenes de trabajo para que su línea de supervisión proceda a cerrar orden.	B17.- Explicar a cliente la proforma generada para la aceptación de valores establecidos.	B18.- Llenar el manual de mantenimiento de cada vehículo	B18.- Llenar tarjeta de control de mantenimiento y ubicarla en cada vehículo.	B20.- Entregar el vehículo al cliente con una explicación y revisión de todos los trabajos realizados
C.- Atender al cliente en la Recepción y entrega de vehículos en caso de colisiones	C1.- Recibir al cliente (cliente directo o aseguradoras)	C2.- Recopilar información del cliente y documentos de siniestro.	C3.- Recibir el vehículo y enviar el vehículo a lavada.	C4.- Llenar hoja de recepción del auto de acuerdo a necesidades de cliente, colisiones.	C5.- Asesorar al cliente y entregar información de costos y procedimientos a seguir.	C6.- Justificar en la inspección la proforma generada	C7.- En caso de colisiones o arreglos mecánicos a probados por la aseguradora coordinar con repuestos, y asignar mecánicos para el trabajo a realizarse.	C8.- Controlar los cambios de placas y arreglos del vehículo colisionado	C9.- Coordinar con el área de pintura tiempos de entrega.	C10.- Enviar (por e-mail) pre-factura al cliente o seguro. Y realizar seguimiento de autorización de salida y cotivo de deducible.	C11.- Entregar a línea de supervisión orden de trabajo finalizada para envío al seguro	C12.- Informar al cliente valor y/o deducible a pagar	C13.- Entregar el vehículo al cliente con una explicación y revisión de todos los trabajos realizados.						

Figura 18 Matriz DACUM Asesor de Servicios.

GRUPO OCUPACIONAL: GESTION Y ADMINISTRACIÓN DEL TALLER													
MATRIZ DACUM: JEFE DE TALLER													
FUNCIÓN													
TAREAS													
A.- Realizar el seguimiento al cumplimiento del presupuesto de ventas anual de Postventa en la Sucursal. (libro de obra, taller)	A1.- Analizar semanalmente el reporte de facturación de taller y repuestos - accesorios	A2.- Realizar acciones correctivas preventivas para ajustarse al cumplimiento del presupuesto.											
B.- Velar por el cumplimiento de los planes y actividades comerciales de Máreasa Servicios (talleres de cada sucursal).	B1.- Analizar los factores (capacidad instalada, tráfico de talleres) para recomendar acciones en el plan comercial a ejecutar.	B2.- Recibir del Gerente de Postventa la información relacionada a los planes y actividades comerciales de Postventa para la Sucursal.	B3.- Ejecutar programas o planes comerciales de posventa establecidos por la compañía y por las Marcas en las Sucursales.	B4.- Recibir y reportar sugerencias del cliente externo y atender sus requerimientos.	B5.- Visitar a clientes corporativos locales para establecer convenios y realizar seguimiento en coordinación con la Gerencia de Posventa.	B6.- Mantener relaciones comerciales con proveedores locales para establecer estándares de servicio y precios de acuerdo a políticas y procedimientos establecidos por la compañía	B7.- Evaluar y presentar los resultados de los planes de acción implementados a la Gerencia de Postventa y Servicios	B8.- Proponer e implementar la venta de productos y servicios adicionales a los convencionalmente ofrecidos por Postventa.					
C.- Velar por el cumplimiento de los Planes de Talento Humano, y gestionar la Administración del Recurso Humano asignado de acuerdo a los procedimientos y políticas establecidos	C1.- Proponer e implementar la venta de productos y servicios adicionales a los convencionalmente ofrecidos por Postventa.	C2.- Capacitar al personal de Taller en procesos, procedimientos, políticas, productos, servicios, competencias técnicas - humanas y de interés general.	C3.- Velar por la generación de un buen clima laboral	C4.- Coordinar y gestionar que las mallas de capacitación técnica se cumplan	C5.- Administrar la gestión de personal (permisos, vacaciones) de acuerdo a políticas establecidas por la compañía.								
D.- Mantener información actualizada relacionada con el área de Servicio (Veritas, compras, clientes - proveedores, indicadores de gestión y operación)	D1.- Elaborar y enviar información semanal de indicadores y actividades de servicio a la marca.	D2.- Analizar información de horas trabajadas para verificar la eficiencia y productividad del área de Servicio.	D3.- Controlar sobre la base de la información del sistema la correcta y oportuna facturación de las órdenes de trabajo.										
E.- Administrar el taller de acuerdo a políticas, procedimientos y estrategias establecidas por la Gerencia de Servicios	E1.- Revisar gastos de la caja chica del taller.	E2.- Controlar el consumo de materiales e insumos del taller.	E3.- Revisar, aprobar y hacer seguimiento de los pedidos de suministros e insumos del taller.	E4.- Establecer planes de ahorro, reciclaje y control de recursos asignados de las áreas de servicio (luz, agua, teléfono, insumos)	E5.- Cumplir y hacer cumplir los procesos de recepción y entrega de vehículos de acuerdo a los procedimientos establecidos por las Marcas y la compañía	E6.- Detectar oportunidades de mejora, elaborar, ejecutar y evaluar los planes de acción implementados (Orden, limpieza, imagen, seguridad)	E7.- Fiscalizar y elaborar una programación de los servicios de mantenimiento, impenza e imagen de las instalaciones del taller.	E8.- Gestionar con la Gerencia de Postventa y Servicios la adquisición de las herramientas y equipos necesarios para una eficiente operación del taller y controlar el uso adecuado de las mismas de acuerdo a especificaciones.	E9.- Realizar reuniones periódicas con el personal para comunicar procedimientos, políticas, cumplimiento de presupuestos, eventos, promociones, etc.)	E10.- Participar en reuniones periódicas con las Líneas de Supervisión para establecer estrategias, avances y desarrollo de nuevos proyectos.	E11.- Levantar los requerimientos y dar seguimiento al trámite de garantías internas y de las marcas.	E12.- Realizar seguimiento, dar solución y levantar un registro de los problemas técnicos de vehículos reportados en el Taller.	E13.- Responsable del inventario de las herramientas otorgadas por parte de la compañía (asegurar que el personal a su cargo posea las herramientas e instrumentos necesarios para efectuar bien su trabajo).

Figura 19 Matriz DACUM Jefe de Taller.

ANEXO II MATRICES AMOD

GRUPO OCUPACIONAL TECNICOS MECANICOS			
MATRIZ AMOD		Ordenamiento de Actividades por complejidad	
Técnico Mecánico		Técnico Senior	Técnico Máster
A.- Realizar prechequeos de autos nuevos. PDI	B.- Realizar trabajos de mecánica rápida (Mantenimiento Preventivo)	C.- Realizar trabajos de mecánica Especializada y colisiones	D.- Localizar averías en base a la evaluación de síntomas
A1.- Recibir el vehículo para revisión de las especificaciones de la lista de chequeo establecido por la marca.	B1.- Cumplir las especificaciones de la Tabla de Mantenimientos Preventivos obligatorios de la marca.	C1.- Diagnosticar y reparar sistemas apoyados en control electrónico del vehículos	D1.- Solucionar problemas de vehículos basados en síntomas de problemas en todas las principales áreas y sistemas del vehículo
	B2.- Desarrollar procesos de diagnóstico básico por medio de rutinas apoyados en equipos mecánicos de diagnóstico y herramientas especiales	C2.- Desmontar, instalar y asegurar el buen funcionamiento de todos los componentes de sistemas apoyados en control electrónico	D2.- Desempeñar operaciones de diagnóstico y apoyo a sus compañeros en nuevos modelos
	B3.- Desmontar y reemplazar la mayor parte de componentes mecánicos de vehículos	Desarmar, reparar y reparar componentes de sistemas apoyados en control electrónico	
	B4.- Identificar componentes que no pueden ser reparados y reemplazarlos según información técnica pertinente	Calibrar parámetros de funcionamiento e instalar nuevos componentes de todos los sistemas apoyados en control electrónicos	
	B5.- Desarrollar Inspecciones de Pre-Entrega y mantenimiento preventivo según procesos establecidos		

Figura 20 Matriz AMOD Técnicos Mecánicos Ordenamiento de tareas por función y por complejidad.

(¿Con qué Empieza?, ¿Con qué Continúa?, ¿Con qué termina?.)

GRUPO OCUPACIONAL TECNICOS MECANICOS			
MATRIZ AMOD			
Módulo 1 Técnico 0	Módulo 2 Técnico 1	Módulo 3 Técnico Senior	Módulo 4 Técnico Máster
A.- Realizar pre chequeos de autos nuevos (PDI).	B.- Realizar trabajos de mecánica automotriz en general	C.- Realizar trabajos de mecánica automotriz especializada	D.- Localizar averías en base a la evaluación de síntomas
A1.-Desarrollar Inspecciones y ajustes en los vehículos nuevos en base al formato PDI vigente.	B1.-Desarrollar procesos basicos de diagnóstico mecánico, eléctrico y electronicos.	C1.-Desarrollar procesos de diagnóstico mecánico, eléctrico y electronicos de los sistemas de control electronico del vehículo.	D1.- Solucionar averias mecánicas, eléctricas y electronicas en todos los sistemas del vehículo a partir de los síntomas, problemas, efectos y causas.
	B2.- Identificar componentes mecánicos, eléctricos y electronicos del motor que no pueden ser reparados y reemplazarlos según información técnica del manual de servicio.	C2.- Reparar y asegurar el correcto funcionamiento de todos los componentes electricos y electronicos del vehículo.	D2.- Desempeñar operaciones de diagnóstico en los modelos nuevos.
	B3.-Desmontar y reemplazar la mayor parte de componentes del vehículos según la información técnica del manual de servicio.	C3.- Desmontar, reparar e instalar todos los componentes mecánicos del vehículo.	D3 Apoyar a los técnicos nivel 1 y 2 en operaciones de mantenimiento, reparación y diagnóstico.
	B4.- Realizar y cumplir las operaciones descritas en la tabla de mantenimiento con la respectiva especificación de lubricantes - fluidos para cada modelo.	C4.- Programar modulos de control electronico, llaves y calibrar sus parámetros de funcionamiento.	

(+)

Complejidad

(-)

Figura 21.- Matriz AMOD Módulos de Formación Técnicos Mecánicos.

En la matriz podemos apreciar las CORE competencias de los técnicos mecánicos.

GRUPO OCUPACIONAL PREPARADORES DE PINTURA	
MATRIZ AMOD: Ordenamiento de Tareas por función y complejidad	
A.- Alistar el vehículo colisionado	
A1.- Secar masillas, imprimaciones y aparejos	
A2.-Lijar Aparejos (fondos)	
A3.- Aplicar Imprimaciones (color) y aparejos (fondos)	
A4 .- Aplicar y lijar masillas	
A5.-Lijar Bordes	
A6.- .- Receptar el vehículo y reliazat el 1ert cotrol de calidad del vehículo reparado en colisiones	

Figura 22 Matriz AMOD Preparadores de Pintura Ordenamiento de tareas por función y por complejidad.

GRUPO OCUPACIONAL PINTURA			
MATRIZ AMOD: Ordenamiento de Tareas por función y complejidad			
A.- Realizar control de calidad del trabajo realizado por el preparado de pintura	C.- Realizar un alistamiento previo a la aplicación de pintura	D.- Ajustar colores	E- Aplicar pintura y barniz
A1.- Recibir y Revisar físicamente (medidor de espesores) la unidad o piezas alistadas	C1.- Definir la totalidad las piezas o piezas a pintarse	D1.- Probar la tonalidad requerida con prueba permanente de color	E1.-Aplicar fondos (pintura inicial)
B1.- Aprobar o desaprobar la unidad o piezas alistadas	C2.- Limpiar y preparar superficies a ser pintadas	D2.- Probar físicamente y mediante aplicaciones (de vista	E2.- Aplicar tintes (color) en las
	C3.- Desengrasar la superficie a pintarse		E3.- Aplicar clear (barniz)
	C4.- Realizar la aplicación de la pintura en cabina utilizando ropa y equipo de trabajo adecuado		E4.- Secar piezas individuales mediante infrarrojos o cabina
	C5.- Comprobar el funcionamiento total de la pistola		
	C6.- Verificar que la línea de aire esté en funcionamiento total para la aplicación de pintura		
	C7.- Verificar claridad de luz en cabina de pintura		

Figura 23 Matriz AMOD Pintores Ordenamiento de tareas por función y por complejidad.

GRUPO OCUPACIONAL PINTORES Y PREPARADORES DE PINTURA		
MATRIZ AMOD: Estructuración de Módulos por lógica de Aprendizaje		
Módulo 1 Preparación de Superficies	Módulo 2 Aplicación de Pintura de Acabado	MODULO 3 Corrección de Defectos y Color
A.- Preparación de Superficies	B.- Aplicación de Pinturas de Acabado	C.- Técnicas e Difuminado y Retoque Puntual. Colorimetría.
A1.- Inspección de Enderezado (pieza nueva o reparada)	B1.- Inspección de la Preparación (medición del espesor en micras)	C1.- Inspección y solución de defectos de Pintura.
A2.- Lijado de superficies en seco (cataforesis)	B2.- Enmascarado de las piezas a pintar	C2.- Aplicación de Técnicas de difuminado y retoque puntual de fallas del color.
A3.- Limpiar, desengrasar las superficies a ser pintadas y aplicar imprimante.	B3.- Verificar funcionamiento de equipos y ó cabina, (línea de aire, Pistola, nivel de luz en cabina, T°)	C3.- Aplicación de técnicas de brillado
A4.- Medición, pesaje y aplicación de la masilla	B4.- Preparación del color (copa de viscosidad)	
A5.- Lijado en seco de la superficie y bordes.	B5.- Aplicación de pinturas de Acabado sobre metal y plástico	
A6.- Aplicación de pintura de fondo.	B6.- Proceso de secado en Horno o con lámparas Infrarrojas	
A7.- Secado de masillas, imprimaciones y aparejos	B7.- Inspección del Acabado	

Figura 24 Matriz AMOD Módulos de Formación Pintores y Preparadores de Pintura.

GRUPO OCUPACIONAL ASESORES DE SERVICIO			
MATRIZ AMOD: Ordenamiento de tareas por funciones y por complejidad			
A.- Gestionar proformas para aseguradoras y clientes	B.- Realizar procedimientos estándar que se esperan como asesor de servicios que van desde recepción cliente hasta la entrega del vehículo y llamada de contacto	C.- Atender al cliente en la Recepción y entrega de vehículos en caso de colisiones	D.- a Contribuir en el incremento de la recompra y mejorar la venta de ser vicio y desarrollo de operaciones para mejorar la utilidad y eficiencia del taller de servicio
A1.- Realizar la cotización y proformas de servicios para clientes y aseguradoras a través del levantamiento de requerimiento, identificación de mano de obra y tarifa horaria de acuerdo a los requerimientos del cliente	B1.- Realizar el diagnóstico de los posibles trabajos a realizarse	C1.- Realizar la coordinación con la compañía aseguradora, mediante la justificación de la proforma en las inspecciones, coordinación de repuestos en arreglos mecánicos, y envío de pre facturas	D1- Identificar condiciones clave del proceso de servicio y sus operaciones de taller para mejorarlas o sugerir acciones correctivas a la Gerencia de Servicio
A2.- Enviar la proforma de servicios de acuerdo al sistema de cada aseguradora	B2.- Realizar el proceso de inspección de los trabajos realizados	C2.- Coordinar el proceso de reparación y/o mantenimiento del vehículo desde la autorización de repuestos, control y cambio de piezas, pintura	D2.- Apoyar y guiar a sus colegas para desarrollar un trabajo profesional y ofrecer contribuciones positivas para mejorar las operaciones de taller
A3.- Gestionar el proceso de recopilación y entrega de documentación a enviarse a la aseguradora	B3.- Coordinar el proceso de reparación y/o mantenimiento del vehículo desde la autorización de repuestos, el seguimiento interno, controlando tiempos de trabajo de acuerdo a los estándares de las marcas	C3.- Realizar el proceso de cierre y entrega del vehículo, funciones que incluyen el cierre de la orden de trabajo,	
	B4.- Asesorar, e informar al cliente sobre procedimientos a seguir, y el seguimiento constante sobre el desarrollo del trabajo	C4.- Asesorar al cliente y entregar información de costos y procedimientos a seguir información de deducible y facturación	
	B5.- Ejecutar el proceso de entrega cierre y entrega al cliente	C5.- Entregar el vehículo al cliente con una explicación y revisión de todos los trabajos realizados.	
	B6.- Realizar los procedimientos interno de recepción de los clientes, proceso que incluye revisión e inventario del vehículo, ingreso de información, llenado de documentos, y gestión de movilización del cliente.	C6.- Realizar los procedimientos interno de recepción en caso de colisiones tareas que incluyen la recopilación de información y documentación del siniestro	

Figura 25.- Matriz AMOD Asesores de Servicio, Ordenamiento de tareas por función y por complejidad.

GRUPO OCUPACIONAL ASESORES DE SERVICIO			
MATRIZ AMOD: Estructuración de Módulos por lógica de Aprendizaje Asesor de Servicio		Asesor de Servicio Experto Habilidades de Retención y Asesoría Técnica	Asesor de Servicio Máster Habilidades de Liderazgo en la Operación de Servicio
Atención de counter, recepción, gestión de seguros			
MÓDULO 1 Gestión de Aseguradoras	Módulo 2 Gestión de Servicio	Módulo 3 Habilidades Técnicas	Módulo 4 Habilidades Estratégicas
A.- Gestionar Proformas para Aseguradoras	B.- Realizar procedimientos estándar que se esperan como asesor de servicios que van desde recepción cliente hasta la entrega del vehículo y llamada de contacto	C.- Asesorar al Cliente en materia técnica de manera integral durante todo el proceso de servicio.	D.- Contribuir en el incremento de la recompra y mejorar la venta de ser vicio y desarrollo de operaciones para mejorar la utilidad y eficiencia del taller de servicio
A1.- Realizar la coordinación con la compañía aseguradora mediante la justificación de la proforma en las inspecciones, coordinación de repuestos en arreglos mecánicos, y envío de pre facturas	B1.- Entregar el vehículo al cliente con una explicación y revisión de todos los trabajos realizados.	C1.- Realizar el diagnóstico de los posibles trabajos a realizarse	D1- Identificar condiciones clave del proceso de servicio y sus operaciones de taller para mejorarlas o sugerir acciones correctivas a la Gerencia de Servicio
A2.- Realizar la cotización y proformas de servicios para clientes y aseguradoras a través del levantamiento de requerimiento, identificación de mano de obra y tarifa horaria de acuerdo a los requerimientos del cliente	B2 .- Realizar el proceso de cierre y entrega del vehículo, funciones que incluyen el cierre de la orden de trabajo,	C2.- Realizar el proceso de inspección de los trabajos realizados	D2.- Apoyar y guiar a sus colegas para desarrollar un trabajo profesional y ofrecer contribuciones positivas para mejorar las operaciones de taller
A3.- Enviar la proforma de servicios de acuerdo al sistema de cada aseguradora	B3.- Ejecutar el proceso de entrega cierre y entrega al cliente	C3- Coordinar el proceso de reparación y/o mantenimiento del vehículo desde la autorización de repuestos, control y cambio de piezas, pintura	
A4.- Gestionar el proceso de recopilación y entrega de documentación a enviarse a la aseguradora	B4.- Realizar los procedimientos interno de recepción en caso de colisiones tareas que incluyen la recopilación de información y documentación del siniestro	C4.- Asesorar al cliente y entregar información de costos y procedimientos a seguir información de deducible y facturación	
		C5- Asesorar, e informar al cliente sobre procedimientos a seguir, y el seguimiento constante sobre el desarrollo del trabajo	
		C6- Coordinar el proceso de reparación y/o mantenimiento del vehículo desde la autorización de repuestos, el seguimiento interno, controlando tiempos de trabajo de acuerdo a los estándares de las marcas	

Figura 26.- Matriz AMOD, Módulos de formación Asesores de Servicio.

GRUPO OCUPACIONAL JEFES DE TALLER				
MATRIZ AMOD: Ordenamiento de Tareas por función y complejidad				
A.- Realizar el seguimiento al cumplimiento del presupuesto de ventas anual de Postventa en la Sucursal. (Mano de obra, taller)	B.- Velar por el cumplimiento de los planes y actividades comerciales de Maresa Servicios (talleres de cada sucursal).	C.- Velar por el cumplimiento de los Planes de Talento Humano, y gestionar la Administración del Recurso Humano asignado de acuerdo a los procedimientos y políticas establecidos	D.- Mantener información actualizada relacionada con el área de Servicio (Ventas, compras, clientes – proveedores, indicadores de gestión y operación)	E.- Administrar el taller de acuerdo a políticas, procedimientos y estrategias establecidas por la Gerencia de Servicios
A2.- Realizar acciones correctivo preventivas para ajustarse al cumplimiento del presupuesto.	B6.- Mantener relaciones comerciales con proveedores locales para establecer estándar de servicio y precios de acuerdo a políticas y procedimientos establecidos por la compañía	C2.- Velar por la generación de un buen clima laboral	D1.- Elaborar y enviar información semanal de indicadores y actividades de servicio a la marca.	E6.- Detectar oportunidades de mejora, elaborar, ejecutar y evaluar los planes de acción implementados (Orden, limpieza, imagen, seguridad)
A1.- Analizar semanalmente el reporte de facturación de taller y repuestos - accesorios	B7.- Evaluar y presentar los resultados de los planes de acción implementados a la Gerencia de Postventa y Servicios	C1.- Capacitar al personal de Taller en procesos, procedimientos, políticas, productos, servicios, competencias técnicas - humanas y de interés general.	D2.- Analizar información de horas trabajadas / horas facturadas para verificar la eficiencia y productividad del área de Servicios.	E3.- Revisar, aprobar y hacer seguimiento de los pedidos de suministros e insumos del taller.
	B8.- Proponer e implementar la venta de productos y servicios adicionales a los convencionalmente ofrecidos por Postventa.	C3.- Coordinar y gestionar que las mallas de capacitación técnica se cumplan	D3.- Controlar sobre la base de la información del sistema la correcta y oportuna facturación de las órdenes de trabajo.	E2.- Controlar el consumo de materiales e insumos del taller.
	B5.- Visitar a clientes corporativos locales para establecer convenios y realizar seguimiento en coordinación con la Gerencia de Posventa.	C4.- Administrar la gestión de personal (permisos, vacaciones) de acuerdo a políticas establecidas por la compañía.		E4.- Establecer planes de ahorro, reciclaje y control de recursos asignados de las áreas de servicio asignados, (luz, agua, teléfono, insumos)
	B3.- Ejecutar programas o planes comerciales de posventa establecidos por la compañía y por las Marca en las Sucursales.			E8.- Gestionar con la Gerencia de Postventa y Servicios la adquisición de las herramientas y equipos necesarios para una eficiente operación del taller y controlar el uso adecuado de las mismas de acuerdo a especificaciones.
	B4.- Receptar y reportar sugerencias del cliente externo y atender sus requerimientos.			E12.- Realizar seguimiento, dar solución y levantar un registro a los problemas técnicos de vehículos reportados en el Taller.
				E11.- Levantar los requerimientos y dar seguimiento al trámite de garantías internas y de las marcas.
				E7.- Fiscalizar y elaborar una programación de los servicios de mantenimiento, limpieza e imagen de las instalaciones del taller.
				E13.- Responsable del inventario de las herramientas otorgadas por parte de la compañía (asegurar que el personal a su cargo posea las herramientas e instrumentos necesarios para efectuar bien su trabajo).
				E5.- Cumplir y hacer cumplir los procesos de recepción y entrega de vehículos de acuerdo a los procedimientos establecidos por las Marcas y la compañía
				E9.- Realizar reuniones periódicas con el personal para comunicar procedimientos, políticas, cumplimiento de presupuestos, eventos, promociones, etc.)
				E10.- Participar en reuniones periódicas con las Líneas de Supervisión para establecer estrategias, avances y desarrollo de nuevos proyectos.
				E1.- Revisar gastos de la caja chica del taller.

Figura 27.- Matriz AMOD Jefes de Taller ordenamiento de tareas por función y complejidad.

GRUPO OCUPACIONAL JEFES DE TALLER			
MATRIZ AMOD: Estructuración de Módulos por lógica de Aprendizaje			
Módulo 1 Gestión de Administración	Módulo 2 Gestión de Información	MODULO 3 Gestión Comercial	Módulo 4 Gestión de Talento Humano
A.- Administrar el taller de acuerdo a políticas, procedimientos y estrategias establecidas por la Gerencia de Servicios	B- Mantener información actualizada relacionada con el área de Servicio (Ventas, compras, clientes – proveedores, indicadores de gestión y operación)	C.- Realizar el seguimiento al cumplimiento del presupuesto de ventas anual de Postventa en la Sucursal. (Mano de obra, taller), y de los planes comerciales en cada sucursal	D.- Implementar los Planes de Talento Humano, y gestionar la Administración del Recurso Humano asignado de acuerdo a los procedimientos y políticas establecidos
A1.- Establecer e implementar estrategias, proyectos de mejora continua de acuerdo a lineamientos de la gerencia de servicio.	B1.- Elaborar y enviar información semanal de indicadores y actividades de servicio a la marca.	C1.- Implementar estrategias correctivo preventivas con el fin de garantizar el cumplimiento de presupuestos comerciales del taller (Mano de Obra y Taller)	D1- Velar por la generación de un buen clima laboral
A2.- Detectar oportunidades de mejora, elaborar, ejecutar y evaluar los planes de acción implementados en los procesos operativos del taller y en el servicio	B2.- Analizar información de horas trabajadas / horas facturadas para verificar la eficiencia y productividad del área de Servicios.	C2 .- Mantener relaciones comerciales con proveedores locales para establecer estándar de servicio y precios de acuerdo a políticas y procedimientos establecidos por al compañía	D2- Capacitar al personal de Taller en procesos, procedimientos, políticas, productos, servicios, competencias técnicas - humanas y de interés general.
A3. Elaborar y Fiscalizar un programa de mantenimiento correctivo y preventivo del taller, incluidas las actividades de servicios generales	B3.- Controlar sobre la base de la información del sistema la correcta y oportuna facturación de las órdenes de trabajo.	C3.- Evaluar y presentar los resultados de los planes de acción implementados a la Gerencia de Postventa y Servicios	D3- Coordinar y gestionar que las mallas de capacitación técnica se cumplan
A4.- Revisar y aprobar los gastos del taller, los mismos que incluyen, suministros, gastos de mantenimiento, y otros gastos menores	B4-Analizar semanalmente el reporte de facturación de taller y repuestos - accesorios	C4.- Proponer e implementar la venta de productos y servicios adicionales a los convencionalmente ofrecidos por Postventa.	D4- Administrar la gestión de personal (permisos, vacaciones) de acuerdo a políticas establecidas por la compañía.
A5.- Establecer planes de control de gastos, a través de procesos de reciclaje, control de materiales e insumos		C5.- Visitar a clientes corporativos locales para establecer convenios y realizar seguimiento en coordinación con la Gerencia de Posventa.	
A6.- Controlar el inventario de las herramientas otorgadas por parte de la compañía (asegurar que el personal a su cargo posea las herramientas e instrumentos necesarios para efectuar bien su trabajo).		C6- Ejecutar programas o planes comerciales de posventa establecidos por la compañía y por las Marca en las Sucursales.	
A7.- Realizar seguimiento, dar solución y levantar un registro a los problemas técnicos de vehículos reportados en el Taller.		C7- Receptar y reportar sugerencias del cliente externo y atender sus requerimientos.	
A8.- Levantar los requerimientos y dar seguimiento al trámite de garantías internas y de las marcas.			
A9.-Garantizar el cumplimiento de políticas y procedimientos internos del taller y generales de la organización			

Figura 28 Matriz AMOD Estructuración de Módulos de Aprendizaje Jefes de Taller.

GRUPO OCUPACIONAL ENDEREZADORES				
MATRIZ AMOD: Ordenamiento de Tareas por función y complejidad				
A.- Recibir e inspeccionar vehículo colisionado	B.- Desmontar partes y piezas	C.- Enderezar vehículos asignados.	E.- Montar partes y piezas	D.- Controlar la calidad de proceso
A1.- Aplicar sistema de medición en vehículo colisionado	B7.- Controlar geometría de carrocería y reparación de chasis y compacto.	C1.- Reparar, posicionar los elementos estructurales (Centrar, armar y enderezar las piezas, faros capots, guardachoques, guardafangos, mascarillas, etc.)	D1.- Armar el vehículo, una vez que haya pasado por pintura, colocar piezas, puertas, tapicerías, alfombras	D4.- Realizar el control de calidad final incluyendo prueba de ruta según croquis establecido y pasar la unidad al área de lavado.
A2.- Llenar la lista de chequeo previa la generación de la proforma determinando daños mecánicos, electromecánicos y de carrocería	B3.- Desmontar elementos electromecánicos	C2.- Reparar y sustituir elementos de carrocería (Latonería, punto suelda, reparación de latonería, preparación de latas)		D1.- Realizar control de calidad para el paso siguiente dentro del proceso
	B1.- Desarmar la parte mecánica			D3.- Pasar el vehículo a mecánica en el caso de ser necesario.
	B4.-Desmontar carrocería			D2.- Trasladar a zona de preparación de superficies
	B2.- Desarmar la parte eléctrica			
	B6.- Desmontar vidrios fijos y móviles			
	B5.- Desmontar tapicerías y alfombrería			

Figura 29 Matriz AMOD Ordenamiento por función de Complejidad de tareas Enderezadores y Ayudantes de Enderezado.

GRUPO OCUPACIONAL ENDEREZADORES		
MATRIZ AMOD: Estructuración de Módulos por lógica de Aprendizaje		
Módulo 1 Técnicas de Reparación de Lámina	Módulo 2 Proceso de Soldadura, corte y desgrafado	MODULO 3 Diagnostico y Reparación de Chasis
A.- Realizar el proceso de reparación y conformación de lámina.	B.- Realizar procesos de soldadura, corte y desgrafado	C.- Diagnosticar y reparar el Chasis
A1.- Realizar el desmontaje de los elementos de carrocería así como tapicerías internas y alfombras.	B1- Realizar procesos de soldadura con equipo MIG/MAG, oxiacetilénica, eléctrica por puntos, estaño plomo.	C1- . Realizar la medición de la deformación del chasis en los 3 planos en base a la verificación de las cotas actuales (y finales) y su registro posterior. Diagnostico
A2.- Realizar el almacenaje correcto y organizado de las partes y piezas desmontadas del vehículo.	B2.- Realizar procesos de sustituciones completas y parciales de piezas de carrocería.	C2- Utilizar herramienta de fuerza y /ó tratamiento térmico para recuperar el chasis a las dimensiones originales según el plano afectado.
A3.- Aplicar procedimientos de conformación y recuperación en frío de lámina con herramientas manuales.		C3- Realizar el control de calidad final incluyendo prueba de ruta (ruidos, comportamiento dinámico, frenos, etc) según croquis establecido y enviar la unidad al área de lavado.
A4.- Aplicar tratamientos térmicos de recuperación de lámina con herramientas especializadas.		
A5.- Realizar procesos de reparación de plásticos.		
A6- Armar el vehículo, una vez que haya pasado por pintura, colocar piezas, puertas, tapicerías, alfombras		

Figura 30 Matriz AMOD, Módulos de formación Enderezadores y ayudantes de Enderezado.

ANEXO III NORMA DE COMPETENCIA TÉCNICOS MECÁNICOS

Area Ocupacional: Técnico Básico		
Unidad de Competencia: A.- Realizar pre chequeos de autos nuevos. PDI		
Realización Profesional (El trabajador debe ser capaz de): A1.- Desarrollar Inspecciones y ajustes en los vehículos nuevos en base al formato PDI vigente.		
Criterios de Desempeño: (Cómo y que se espera del Desempeño)	Evidencias de Desempeño (Prueba o demostración de la Competencia)	
	Desempeño Directo (Evidencia del desenvolvimiento mismo en el trabajo, observación directa de la ejecución.)	Desempeño Indirecto (Pruebas concretas resultantes del desempeño o producto obtenido)
Llevar a cabo las inspecciones y ajustes especificados en el formato PDI para todos los vehículos nuevos.	Proceso de Revisión exterior del vehículo. Proceso de Revisión bajo el capó, motor apagado. Proceso de Revisión bajo el capó, motor encendido. Proceso de Revisión interior del vehículo. Proceso de Revisión del vehículo sobre el elevador. Proceso de Prueba de carretera. Proceso de Revisión Post Prueba de carretera.	Formato PDI lleno con el check list completo, observaciones y firma de responsabilidad del técnico.
Campo de Aplicación	Evidencia de Conocimiento y Comprensión (Conocimientos Demostrables)	
<i>Ambiente: Taller de servicio</i> <i>Tipo de Clientes: externos- internos</i> <i>Tecnologías Utilizadas: Mecánicas, eléctricas y electrónicas</i> <i>Equipos y Herramientas:</i> <i>Herramienta básica.</i> <i>Herramienta Especial.</i> <i>Equipo de diagnóstico.</i> <i>Especificaciones de Seguridad:</i> <i>De acuerdo a los manuales de la marca, y reglamento de seguridad</i> <i>Naturaleza de Información Generada: escrita</i>	1.- FUNDAMENTAL 1 - 2 2.- MMDS Y PROGRAMACIÓN MÓDULOS 3.-INDUCCIÓN AL PROCESO PDI POR UN TÉCNICO EXPERIMENTADO	
Guía Para la Evaluación (Recolección de Evidencia de desempeño)		
Evaluar las condiciones finales de entrega el estándar de entrega de acuerdo a cada marca		

Tabla 6 Norma de competencia A1 Técnico Mecánico.

Area Ocupacional: Técnico Básico		
Unidad de Competencia: B.- Realizar trabajos de mecánica automotriz en general		
Realización Profesional (El trabajador debe ser capaz de): B1.-Desarrollar procesos básicos de diagnóstico mecánico, eléctrico y electrónicos del sistema de control de motor.		
Criterios de Desempeño: (Cómo y que se espera del Desempeño)	Evidencias de Desempeño (Prueba o demostración de la Competencia)	
	Desempeño Directo (Evidencia del desenvolvimiento mismo en el trabajo, observación directa de la ejecución)	Desempeño Indirecto (Pruebas concretas resultantes del desempeño o producto obtenido)
Ejecutar procesos básicos de diagnóstico mecánico, eléctrico y electrónico.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Efectividad de la estrategia de diagnóstico aplicada. 2. Habilidad en búsqueda de información técnica en los manuales de servicio. 3. Habilidad de uso correcto de equipos y herramientas de diagnóstico mecánico, eléctrico y electrónico. 	Diagnosticar fallas mecánicas, eléctricas y electrónicas sobre la base del conocimiento adquirido en capacitación del nivel 1.
Campo de Aplicación	Evidencia de Conocimiento y Comprensión (Conocimientos Demostrables)	
<p><i>Ambiente: Taller de servicio</i></p> <p><i>Tipo de Clientes: externos- internos</i></p> <p><i>Tecnologías Utilizadas: Mecánicas, eléctricas y electrónicas</i></p> <p><i>Equipos y Herramientas: Herramienta básica. Herramienta Especial. Equipo de diagnóstico.</i></p> <p><i>Especificaciones de Seguridad: De acuerdo a los manuales de la marca, y reglamento de seguridad</i></p> <p><i>Naturaleza de Información Generada: escrita, verbal y visual</i></p>	<ol style="list-style-type: none"> 1.- ELECTRICIDAD BÁSICA 2.- M-MDS Y PROGRAMACIÓN DE MÓDULOS 3.- CONTROL DE MOTOR 1 4.- DIAGNÓSTICO LÓGICO DE MOTOR 5.- AIRE ACONDICIONADO OPERACIÓN Y DIAGNÓSTICO 6.- Conocimiento de la ubicación y contenido de los boletines técnicos de servicio (BTS) 	
Guía Para la Evaluación (Recolección de Evidencia de desempeño)		
Evaluar el desarrollo del trabajo en todos los procedimientos de diagnóstico básico y mantenimiento de acuerdo a los manuales de la marca.		

Tabla 7 Norma de competencia B1 Técnico Mecánico.

Area Ocupacional: Técnico Básico		
Unidad de Competencia: B.- Realizar trabajos de mecánica automotriz en general		
Realización Profesional (El trabajador debe ser capaz de): B2.- Identificar componentes mecánicos, eléctricos y electrónicos del motor que no pueden ser reparados y reemplazarlos según información técnica del manual de servicio.		
Criterios de Desempeño: (Cómo y que se espera del Desempeño)	Evidencias de Desempeño (Prueba o demostración de la Competencia)	
	Desempeño Directo (Evidencia del desenvolvimiento mismo en el trabajo, observación directa de la ejecución)	Desempeño Indirecto (Pruebas concretas resultantes del desempeño o producto obtenido)
Revisión técnica de los componentes mecánicos, eléctricos y electrónicos del motor que no pueden ser reparados y reemplazarlos según información técnica del manual de servicio.	Habilidad en búsqueda de información técnica en los manuales de servicio. Habilidad de uso correcto de equipos y herramientas de diagnóstico mecánico, eléctrico y electrónico.	Solucionar la falla reportada por el cliente.
Campo de Aplicación	Evidencia de Conocimiento y Comprensión (Conocimientos Demostrables)	
<i>Ambiente: Taller de servicio</i> <i>Tipo de Clientes: externos- internos</i> <i>Tecnologías Utilizadas: Mecánicas, eléctricas y electrónicas</i> <i>Equipos y Herramientas: Herramienta básica. Herramienta Especial. Equipo de diagnóstico.</i> <i>Especificaciones de Seguridad: De acuerdo a los manuales de la marca, y reglamento de seguridad</i> <i>Naturaleza de Información Generada: escrita - verbal – visual</i>	1.- ELECTRICIDAD BÁSICA 2.- M-MDS Y PROGRAMACIÓN DE MÓDULOS 3.- CONTROL DE MOTOR 1 4.- DIAGNÓSTICO LÓGICO DE MOTOR 5.- AIRE ACONDICIONADO OPERACIÓN Y DIAGNÓSTICO 6.- Conocimiento de la ubicación y contenido de los boletines técnicos de servicio (BTS)	
Guía Para la Evaluación (Recolección de Evidencia de desempeño)		
Evaluar el procedimiento de diagnóstico aplicado, el criterio para aplicar el procedimiento en diferentes escenarios de diagnóstico.		

Tabla 8 Norma de competencia B2 Técnico Mecánico.

Area Ocupacional: Técnico Básico		
Unidad de Competencia: B.- Realizar trabajos de mecánica automotriz en general		
Realización Profesional (El trabajador debe ser capaz de): B3.- Desmontar y reemplazar la mayor parte de componentes de los vehículos según la información técnica del manual de servicio.		
Criterios de Desempeño: (Cómo y que se espera del Desempeño)	Evidencias de Desempeño (Prueba o demostración de la Competencia)	
	Desempeño Directo (Evidencia del desenvolvimiento mismo en el trabajo, observación directa de la ejecución)	Desempeño Indirecto (Pruebas concretas resultantes del desempeño o producto obtenido)
Llevar a cabo las operaciones de desmontaje y reemplazo de componentes del vehículo según la información técnica del manual de servicio.	Habilidad en búsqueda de información técnica en los manuales de servicio.	Verificación del correcto funcionamiento del componente intervenido post instalación.
Campo de Aplicación	Evidencia de Conocimiento y Comprensión (Conocimientos Demostrables)	
<p><i>Ambiente: Taller de servicio</i></p> <p><i>Tipo de Clientes: externos- internos</i></p> <p><i>Tecnologías Utilizadas: Mecánicas, eléctricas y electrónicas</i></p> <p><i>Equipos y Herramientas:</i></p> <p><i>Herramienta básica.</i></p> <p><i>Herramienta Especial.</i></p> <p><i>Equipo de diagnóstico.</i></p> <p><i>Especificaciones de Seguridad:</i></p> <p><i>De acuerdo a los manuales de la marca, y reglamento de seguridad</i></p> <p><i>Naturaleza de Información Generada:</i></p> <p><i>escrita -</i></p> <p><i>verbal - visual</i></p>	<p>1.- FUNDAMENTAL 1 -22.- DIAGNÓSTICO LÓGICO DE MOTOR</p> <p>3.- MANTENIMIENTO DE MTX</p> <p>4.-MANTENIMIENTO DE DIRECCIÓN Y SUSPENSIÓN</p> <p>5.- MANTENIMIENTO DE FRENOS</p> <p>6.- AIRE ACONDICIONADO OPERACIÓN Y DIAGNÓSTICO</p> <p>7.- Conocimiento de la ubicación y uso correcto de herramientas especiales (SST)</p> <p>8.- Conocimiento de la ubicación y contenido de los boletines técnicos de servicio (BTS)</p>	
Guía Para la Evaluación (Recolección de Evidencia de desempeño)		
Evaluar el procedimiento de desmontaje el patrón de ejecución y el trabajo final terminado		

Tabla 9 Norma de competencia B3 Técnico Mecánico.

Area Ocupacional: Técnico Básico		
Unidad de Competencia: B.- Realizar trabajos de mecánica automotriz en general		
Realización Profesional (El trabajador debe ser capaz de): B4.- Realizar y cumplir las operaciones descritas en la tabla de mantenimiento con la respectiva especificación de lubricantes - fluidos para cada modelo.		
Criterios de Desempeño: (Cómo y que se espera del Desempeño)	Evidencias de Desempeño (Prueba o demostración de la Competencia)	
	Desempeño Directo (Evidencia del desenvolvimiento mismo en el trabajo, observación directa de la ejecución)	Desempeño Indirecto (Pruebas concretas resultantes del desempeño o producto obtenido)
Ejecutar las operaciones de mantenimiento preventivo especificadas en la tabla de mantenimiento con las respectivas especificaciones de lubricantes y fluidos.	Habilidad de manejo e interpretación de las tablas de mantenimiento y sus anexos de lubricantes y fluidos. Cumplimiento del proceso OJT establecido para la bahía de trabajo. Habilidad en búsqueda de información técnica en los manuales de servicio.	Finalización del mantenimiento preventivo dentro del tiempo establecido.
Campo de Aplicación	Evidencia de Conocimiento y Comprensión (Conocimientos Demostrables)	
<i>Ambiente: Taller de servicio Tipo de Clientes: externos- internos Tecnologías Utilizadas: Mecánicas, eléctricas y electrónicas Equipos y Herramientas: Herramienta básica. Herramienta Especial. Equipo de diagnóstico. Especificaciones de Seguridad: De acuerdo a los manuales de la marca, y reglamento de seguridad Naturaleza de Información Generada: escrita - verbal - visual</i>	1.- FUNDAMENTAL 1 - 2 2.- M-MDS Y PROGRAMACIÓN DE MÓDULOS 3.-MANTENIMIENTO PROGRAMADO OJT 4.- Conocimiento de la ubicación y contenido de los boletines técnicos de servicio (BTS)	
Guía Para la Evaluación (Recolección de Evidencia de desempeño)		
Evaluar el seguimiento de la tabla de mantenimientos y criterios de ejecución de acuerdo a los manuales de la marca		

Tabla 10 Norma de competencia B4 Técnico Mecánico.

Area Ocupacional: Técnico Senior		
Unidad de Competencia: C.- Realizar trabajos de mecánica automotriz especializada		
Realización Profesional (El trabajador debe ser capaz de): C1.-Desarrollar procesos de diagnóstico mecánico, eléctrico y electrónicos de los sistemas de control electrónico del vehículo.		
Criterios de Desempeño: (Cómo y que se espera del Desempeño)	Evidencias de Desempeño (Prueba o demostración de la Competencia)	
	Desempeño Directo (Evidencia del desenvolvimiento mismo en el trabajo, observación directa de la ejecución)	Desempeño Indirecto (Pruebas concretas resultantes del desempeño o producto obtenido)
Ejecución de procesos de diagnóstico mecánico, eléctrico y electrónico de los sistemas de control electrónico del vehículo.	1.- Efectividad de la estrategia de diagnóstico aplicada. 2.- Habilidad en búsqueda de información técnica en los manuales de servicio. 3.- Habilidad de uso correcto de equipos y herramientas de diagnóstico mecánico, eléctrico y electrónico.	Diagnosticar fallas mecánicas, eléctricas y electrónicas sobre la base del conocimiento adquirido en capacitación del nivel 2.
Campo de Aplicación	Evidencia de Conocimiento y Comprensión (Conocimientos Demostrables)	
<i>Ambiente: Taller de servicio</i> <i>Tipo de Clientes: externos- internos</i> <i>Tecnologías Utilizadas: Mecánicas, eléctricas y electrónicas</i> <i>Equipos y Herramientas: Herramienta básica, herramienta Especial.</i> <i>Equipo de diagnóstico.</i> <i>Especificaciones de Seguridad: De acuerdo a los manuales de la marca, y reglamento de seguridad</i> <i>Naturaleza de Información Generada: escrita - verbal - visual</i>	1.- ELECTRICIDAD AVANZADA 2.- CONTROL DE MOTOR 2 3.- SISTEMAS OBD II 4.- DIAGNOSIS Y OPERACIÓN DE AIRE ACONDICIONADO AUTOMATICO. 5.- REPARACIÓN DE CAJAS AUTOMATICAS 6.- ABS,TSC,DRS,SRS 7.-Conocimiento de la ubicación y contenido de los boletines técnicos de servicio (BTS)	
Guía Para la Evaluación (Recolección de Evidencia de desempeño)		
Evaluar el conocimiento de los sistemas de control del vehículo		

Tabla 11 Norma de competencia C1 Técnico Mecánico.

Area Ocupacional: Técnico Senior		
Unidad de Competencia: C.- Realizar trabajos de mecánica automotriz especializada		
Realización Profesional (El trabajador debe ser capaz de): C2.- Reparar y asegurar el correcto funcionamiento de todos los componentes eléctricos y electrónicos del vehículo.		
Criterios de Desempeño: (Cómo y que se espera del Desempeño)	Evidencias de Desempeño (Prueba o demostración de la Competencia)	
	Desempeño Directo (Evidencia del desenvolvimiento mismo en el trabajo, observación directa de la ejecución)	Desempeño Indirecto (Pruebas concretas resultantes del desempeño o producto obtenido)
Llevar a cabo la reparación y asegurarse del correcto funcionamiento de todos los componentes eléctricos y electrónicos del vehículo.	1 Habilidad en búsqueda de información técnica en los manuales de servicio. Saber interpretar correctamente los diagramas eléctricos de los diferentes sistemas. 2. Habilidad de uso correcto de equipos y herramientas de diagnóstico mecánico y eléctrico.	Solucionar la falla reportada por el cliente.
Campo de Aplicación	Evidencia de Conocimiento y Comprensión (Conocimientos Demostrables)	
<i>Ambiente: Taller de servicio</i> <i>Tipo de Clientes: externos- internos</i> <i>Tecnologías Utilizadas: Mecánicas, eléctricas y electrónicas</i> <i>Equipos y Herramientas:</i> <i>Herramienta básica.</i> <i>Herramienta Especial.</i> <i>Equipo de diagnóstico.</i> <i>Especificaciones de Seguridad:</i> <i>De acuerdo a los manuales de la marca, y reglamento de seguridad</i> <i>Naturaleza de Información Generada:</i> <i>escrita -</i> <i>verbal – visual</i>	1.- ELECTRICIDAD AVANZADA 2.- CONTROL DE MOTOR 2 3.- SISTEMAS OBD II 4.- DIAGNOSIS Y OPERACIÓN DE AIRE ACONDICIONADO AUTOMATICO. 5.- REPARACIÓN DE CAJAS AUTOMATICAS 6.- ABS,TSC,DRS,SRS 7.- Saber interpretar correctamente los valores de DATA LOGER del equipo de diagnóstico. Conocimiento de la ubicación y contenido de los boletines técnicos de servicio (BTS)	
Guía Para la Evaluación (Recolección de Evidencia de desempeño)		
Evaluar el conocimiento de los sistemas eléctricos del vehículo Evaluar los pasos de diagnóstico a seguir de los sistemas eléctricos del vehículo		

Tabla 12 Norma de competencia C2 Técnico Mecánico.

Area Ocupacional: Técnico Senior		
Unidad de Competencia: C.- Realizar trabajos de mecánica automotriz especializada		
Realización Profesional (El trabajador debe ser capaz de): C3.- Desmontar, reparar e instalar todos los componentes mecánicos del vehículo.		
Criterios de Desempeño: (Cómo y que se espera del Desempeño)	Evidencias de Desempeño (Prueba o demostración de la Competencia)	
	Desempeño Directo (Evidencia del desenvolvimiento mismo en el trabajo, observación directa de la ejecución)	Desempeño Indirecto (Pruebas concretas resultantes del desempeño o producto obtenido)
Llevar a cabo operaciones de desmontaje, reparación e instalación de todos los componentes mecánicos del vehículo.	1. Habilidad en búsqueda de información técnica en los manuales de servicio. 2. Habilidad para realizar calibraciones y ajustes necesarios para la reparación del sistema.	Verificación del correcto funcionamiento del componente intervenido post reparación.
Campo de Aplicación	Evidencia de Conocimiento y Comprensión (Conocimientos Demostrables)	
<i>Ambiente: Taller de servicio</i> <i>Tipo de Clientes: externos- internos</i> <i>Tecnologías Utilizadas: Mecánicas, eléctricas y electrónicas</i> <i>Equipos y Herramientas: Herramienta básica.</i> <i>Herramienta Especial.</i> <i>Equipo de diagnóstico.</i> <i>Especificaciones de Seguridad: De acuerdo a los manuales de la marca, y reglamento de seguridad</i> <i>Naturaleza de Información Generada: escrita - verbal - visual</i>	1.- REPARACIÓN DE CAJAS AUTOMÁTICAS 2.- REPARACIÓN DE MOTORES 3.- MANTENIMIENTO DE MTX 4.-MANTENIMIENTO DE DIRECCIÓN Y SUSPENSIÓN 5.- MANTENIMIENTO DE FRENOS 6.- AIRE ACONDICIONADO OPERACIÓN Y DIAGNÓSTICO 7.- Conocimiento uso correcto de herramientas especiales (SST) y de precisión. 8.- Conocimiento de la ubicación y contenido de los boletines técnicos de servicio (BTS)	
Guía Para la Evaluación (Recolección de Evidencia de desempeño)		
Profundidad de conocimientos en mecánica especializada Aplicación de protocolos de diagnóstico		

Tabla 13 Norma de competencia C3 Técnico Mecánico.

Area Ocupacional: Técnico Senior		
Unidad de Competencia: C.- Realizar trabajos de mecánica automotriz especializada		
Realización Profesional (El trabajador debe ser capaz de): C4.- Programar módulos de control electrónico y calibrar sus parámetros de funcionamiento.		
Criterios de Desempeño: (Cómo y que se espera del Desempeño)	Evidencias de Desempeño (Prueba o demostración de la Competencia)	
	Desempeño Directo (Evidencia del desenvolvimiento mismo en el trabajo, observación directa de la ejecución)	Desempeño Indirecto (Pruebas concretas resultantes del desempeño o producto obtenido)
Realizar programación de módulos de control electrónicos, llaves y calibrar sus parámetros de funcionamiento.	1. Habilidad en búsqueda de información técnica en los manuales de servicio. 2. Habilidad de uso correcto del equipo de diagnóstico para programación y calibraciones.	Efectividad de la programación del módulo, llave o calibración de parámetro de funcionamiento.
Campo de Aplicación	Evidencia de Conocimiento y Comprensión (Conocimientos Demostrables)	
<i>Ambiente: Taller de servicio</i> <i>Tipo de Clientes: externos- internos</i> <i>Tecnologías Utilizadas: Mecánicas, eléctricas y electrónicas</i> <i>Equipos y Herramientas:</i> <i>Herramienta básica.</i> <i>Herramienta Especial.</i> <i>Equipo de diagnóstico.</i> <i>Especificaciones de Seguridad:</i> <i>De acuerdo a los manuales de la marca, y reglamento de seguridad</i> <i>Naturaleza de Información Generada:</i> <i>escrita -</i> <i>verbal - visual</i>	1.- ELECTRICIDAD AVANZADA 2.- CONTROL DE MOTOR 2 3.- SISTEMAS OBD II 4.- DIAGNOSIS Y OPERACIÓN DE AIRE ACONDICIONADO AUTOMATICO. 5.- M-MDS y PROGRAMACIÓN DE MÓDULOS 6.- Conocimiento de la ubicación y contenido de los boletines técnicos de servicio (BTS)	
Guía Para la Evaluación (Recolección de Evidencia de desempeño)		
Observación del desempeño para evidenciar la programación de módulos electrónicos		

Tabla 14 Norma de competencia C4 Técnico Mecánico.

Area Ocupacional: Técnico Máster		
Unidad de Competencia: D.- Localizar averías en base a la evaluación de síntomas		
Realización Profesional (El trabajador debe ser capaz de): D1.- Solucionar averías mecánicas, eléctricas y electrónicas en todos los sistemas del vehículo a partir de los síntomas, problemas, efectos y causas.		
Criterios de Desempeño: (Cómo y que se espera del Desempeño)	Evidencias de Desempeño (Prueba o demostración de la Competencia)	
	Desempeño Directo (Evidencia del desenvolvimiento mismo en el trabajo, observación directa de la ejecución)	Desempeño Indirecto (Pruebas concretas resultantes del desempeño o producto obtenido)
Llevar a cabo la Solución de averías mecánicas, eléctricas y electrónicas en todos los sistemas del vehículo a partir de los síntomas, problemas, efectos y causas.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Efectividad de la estrategia de diagnóstico aplicada. 2. Habilidades en la solución de problemas de Ruidos, vibraciones y asperezas (NVH) 3. Habilidad en búsqueda de información técnica en los manuales de servicio. 4. Habilidad para realizar calibraciones y ajustes necesarios para la reparación del sistema. 	Destreza en la localización de averías mecánicas, eléctricas y electrónicas.
Campo de Aplicación	Evidencia de Conocimiento y Comprensión (Conocimientos Demostrables)	
<p><i>Ambiente: Taller de servicio</i></p> <p><i>Tipo de Clientes: externos- internos</i></p> <p><i>Tecnologías Utilizadas: Mecánicas, eléctricas y electrónicas</i></p> <p><i>Equipos y Herramientas: Herramienta básica.</i></p> <p><i>Herramienta Especial.</i></p> <p><i>Equipo de diagnóstico.</i></p> <p><i>Especificaciones de Seguridad: De acuerdo a los manuales de la marca, y reglamento de seguridad</i></p> <p><i>Naturaleza de Información Generada: escrita - verbal – visual</i></p>	<ol style="list-style-type: none"> 1.- DIAGNÓSTICO DE AVERÍAS ELECTRICAS. 2.-LOCALIZACIÓN DE AVERÍAS NVH. 3.-FUNDAMENTO DE RESOLUCIÓN DE PROBLEMAS. 4.-LOCALIZACIÓN DE AVERÍAS DE MOTOR. 5.-LOCALIZACIÓN DE AVERÍAS EN T/A. 6.- LOCALIZACIÓN DE AVERÍAS EN EL SISTEMA ELÉCTRICO. 7.- Conocimiento de uso correcto de herramientas especiales (SST), de precisión, equipos de diagnóstico mecánico y eléctrico. 8.- Interpretación de los diagramas eléctricos de los diferentes sistemas. 9.- Interpretación los valores de DATA LOGGER del equipo de diagnóstico. 10.- Conocimiento de la ubicación y contenido de los boletines técnicos de servicio (BTS) 	
Guía Para la Evaluación (Recolección de Evidencia de desempeño)		
Evidencia de Habilidad en la aplicación de criterios diagnósticos, con la aplicación de procedimientos diagnósticos, mecánicos, eléctricos y electrónicos		

Tabla 15 Norma de competencia D1 Técnico Mecánico.

Area Ocupacional: Técnico Máster		
Unidad de Competencia: D.- Localizar averías en base a la evaluación de síntomas		
Realización Profesional (El trabajador debe ser capaz de): D2.- Desempeñar operaciones de diagnóstico en los modelos nuevos		
Criterios de Desempeño: (Cómo y que se espera del Desempeño)	Evidencias de Desempeño (Prueba o demostración de la Competencia)	
	Desempeño Directo (Evidencia del desenvolvimiento mismo en el trabajo, observación directa de la ejecución)	Desempeño Indirecto (Pruebas concretas resultantes del desempeño o producto obtenido)
Ejecutar operaciones de diagnóstico en los modelos nuevos.	1. Efectividad de la estrategia de diagnóstico aplicada. 2. Habilidad en búsqueda de información técnica en los manuales de servicio. 3. Habilidad de uso correcto de equipos y herramientas de diagnóstico mecánico, eléctrico y electrónico.	Solucionar falla reportada por el cliente.
Campo de Aplicación	Evidencia de Conocimiento y Comprensión (Conocimientos Demostrables)	
<i>Ambiente: Taller de servicio</i> <i>Tipo de Clientes: externos- internos</i> <i>Tecnologías Utilizadas: Mecánicas, eléctricas y electrónicas</i> <i>Equipos y Herramientas:</i> <i>Herramienta básica.</i> <i>Herramienta Especial.</i> <i>Equipo de diagnóstico.</i> <i>Especificaciones de Seguridad:</i> <i>De acuerdo a los manuales de la marca, y reglamento de seguridad</i> <i>Naturaleza de Información Generada:</i> <i>escrita -</i> <i>verbal - visual</i>	1.- CONOCIMIENTO TÉCNICO NUEVOS MODELOS 2.- Conocimiento de la ubicación y contenido de los boletines técnicos de servicio (BTS)	
Guía Para la Evaluación (Recolección de Evidencia de desempeño)		
Evaluación de la ejecución de diagnóstico en modelos nuevo, aplicando procedimientos establecidos por la marca		

Tabla 16 Norma de competencia D2 Técnico Mecánico.

Area Ocupacional: Técnico Máster		
Unidad de Competencia: D.- Localizar averías en base a la evaluación de síntomas		
Realización Profesional (El trabajador debe ser capaz de): D3 Apoyar a los técnicos nivel 1 y 2 en operaciones de mantenimiento, reparación y diagnóstico.		
Criterios de Desempeño: (Cómo y que se espera del Desempeño)	Evidencias de Desempeño (Prueba o demostración de la Competencia)	
	Desempeño Directo (Evidencia del desenvolvimiento mismo en el trabajo, observación directa de la ejecución)	Desempeño Indirecto (Pruebas concretas resultantes del desempeño o producto obtenido)
Brindar apoyo a los técnicos nivel 1 y 2 en operaciones de mantenimiento, reparación y diagnóstico.	Trabajo en Equipo para brindar asistencia técnica. Uso de ejemplos para captar mejor la teoría. Facilita la participación y da confianza. Enseñanza de procedimientos prácticos Da seguimiento del proceso	Cierre de orden de trabajo del técnico apoyado.
Campo de Aplicación	Evidencia de Conocimiento y Comprensión (Conocimientos Demostrables)	
<i>Ambiente: Taller de servicio Tipo de Clientes: externos- internos Tecnologías Utilizadas: Mecánicas, eléctricas y electrónicas Equipos y Herramientas: Herramienta básica. Herramienta Especial. Equipo de diagnóstico. Especificaciones de Seguridad: De acuerdo a los manuales de la marca, y reglamento de seguridad Naturaleza de Información Generada: escrita - verbal - visual</i>	1.- DIAGNÓSTICO DE AVERÍAS ELECTRICAS. 2.--LOCALIZACIÓN DE AVERÍAS NVH. 3.-FUNDAMENTO DE RESOLUCIÓN DE PROBLEMAS. 4.-LOCALIZACIÓN DE AVERÍAS DE MOTOR. 5.-LOCALIZACIÓN DE AVERÍAS EN T/A. 6.- LOCALIZACIÓN DE AVERÍAS EN EL SISTEMA ELÉCTRICO. 7.- OJT TRAIN THE TRAINERS	
Guía Para la Evaluación (Recolección de Evidencia de desempeño)		
Evidencia de participación en procesos de reparación con técnicos de niveles iniciales, y participación en formación y/o capacitación den dichos técnicos		

Tabla 17 Norma de competencia D3 Técnico Mecánico.

ANEXO IV NORMA DE COMPETENCIA ASESORES DE SERVICIO

Area Ocupacional: Asesor de Servicio		
Unidad de Competencia: A.- Realizar los procesos estándar para los diferentes puntos de contacto con el cliente		
Realización Profesional (El trabajador debe ser capaz de): A1.- Realizar la llamada pro-activa estándar. (invitar al cliente para acudir al concesionario)		
Criterios de Desempeño: (Cómo y que se espera del Desempeño)	Evidencias de Desempeño (Prueba o demostración de la Competencia)	
	Desempeño Directo (Evidencia del desenvolvimiento mismo en el trabajo, observación directa de la ejecución.)	Desempeño Indirecto (Pruebas concretas resultantes del desempeño o producto obtenido)
Revisar el historial del vehículo y calcular el kilometraje aproximado que tendría. Realizar la llamada en base al estándar de la marca Registrar la cita (en caso de ser aceptada por el cliente)	Búsqueda del historial del auto en el sistema. Cálculo aproximado del kilometraje actual del vehículo. Cumplimiento del estándar para la llamada proactiva.	Visita del cliente a concesionario para dejar su auto en mantenimiento o reparación, en el horario previamente acordado. Registro en la O/T
Campo de Aplicación		Evidencia de Conocimiento y Comprensión (Conocimientos Demostrables)
Ambiente: Taller	1. Conocimiento básico del funcionamiento de un vehículo FUNDAMENTAL 1 FUNDAMENTAL 2 2. Equipamiento y su funcionamiento 3.- CONOCIMIENTO DE PRODUCTO 4.- Estándar para la llamada post servicio 5.- ENTRENAMIENTO BÁSICO PARA ASESORES DE SERVICIO 1	
Tipo de Clientes: Externo		
Tecnologías Utilizadas: Electrónicas		
Equipos y Herramientas: Teléfono Programa para Administración de Talleres		
Especificaciones de Seguridad: De acuerdo a los manuales de la marca, y reglamento de seguridad		
Naturaleza de Información Generada: Información escrita		
Guía Para la Evaluación (Recolección de Evidencia de desempeño)		
Determinar en la evaluación la efectividad de la misma.		

Tabla 18 Norma de competencia A1 Asesor de Servicio.

Area Ocupacional: Asesor de Servicios		
Unidad de Competencia: A.- Realizar los procesos estándar para los diferentes puntos de contacto con el cliente		
Realización Profesional (El trabajador debe ser capaz de): A2.- Realizar el proceso estándar para completar la recepción del vehículo.		
Criterios de Desempeño: (Cómo y que se espera del Desempeño)	Evidencias de Desempeño (Prueba o demostración de la Competencia)	
	Desempeño Directo (Evidencia del desenvolvimiento mismo en el trabajo, observación directa de la ejecución)	Desempeño Indirecto (Pruebas concretas resultantes del desempeño o producto obtenido)
Dar la bienvenida al cliente. Revisar inventario interno y externo del vehículo Asesorar al cliente en lo que se refiere a la parte técnica del auto Informar al cliente respecto al pago del servicio y hora de entrega Despedida del cliente	1. Da la bienvenida al cliente 2. Revisa inventario del vehículo y lo registra en la O/T 3. Explica al cliente lo que se realizará a su vehículo con detalle 4. Comunica al cliente la forma de pago y los montos aproximados 5. Despide al cliente de manera amable	O/T de taller con los datos de: Inventario del auto y el tipo de servicio a realizar
Campo de Aplicación	Evidencia de Conocimiento y Comprensión (Conocimientos Demostrables)	
Ambiente: Taller	1. Conocimiento básico del funcionamiento de un vehículo	
Tipo de Clientes: Externo	FUNDAMENTAL 1	
Tecnologías Utilizadas: Electrónicas	FUNDAMENTAL 2	
Equipos y Herramientas: Programa para Administración de Talleres	2. Equipamiento y su funcionamiento	
Especificaciones de Seguridad: De acuerdo a los manuales de la marca, y reglamento de seguridad	CONOCIMIENTO DE PRODUCTO	
Naturaleza de Información Generada: Información escrita y verbal	3. Estándar para la recepción de un vehículo	
	ENTRENAMIENTO BÁSICO PARA ASESORES DE SERVICIO 1	
Guía Para la Evaluación (Recolección de Evidencia de desempeño)		
Se evaluará la calidad de la información registrada en la orden de trabajo.		

Tabla 19 Norma de Competencia A2 Asesor de Servicio.

Area Ocupacional: Asesor de Servicios		
Unidad de Competencia: A.- Realizar los procesos estándar para los diferentes puntos de contacto con el cliente		
Realización Profesional (El trabajador debe ser capaz de): A3.- Realizar el proceso para explicar al cliente porque es conveniente acudir al servicio autorizado.		
Criterios de Desempeño: (Cómo y que se espera del Desempeño)	Evidencias de Desempeño (Prueba o demostración de la Competencia)	
	Desempeño Directo (Evidencia del desenvolvimiento mismo en el trabajo, observación directa de la ejecución)	Desempeño Indirecto (Pruebas concretas resultantes del desempeño o producto obtenido)
Explicar al cliente porque le conviene acudir servicio autorizado.	Explica al cliente porque el taller autorizado es la mejor opción usando el procedimiento de la marca.	
Campo de Aplicación	Evidencia de Conocimiento y Comprensión (Conocimientos Demostrables)	
Ambiente: Taller	1. Proceso recomendado por la marca para explicar al cliente porque es conveniente acudir a servicio autorizado 2.- ENTRENAMIENTO BÁSICO PARA ASESORES DE SERVICIO 2	
Tipo de Clientes: Externo		
Tecnologías Utilizadas:		
Equipos y Herramientas:		
Especificaciones de Seguridad: De acuerdo a los manuales de la marca, y reglamento de seguridad		
Naturaleza de Información Generada: Información verbal		
Guía Para la Evaluación (Recolección de Evidencia de desempeño)		
Evaluación en sitio a través de entrevistas y observación del desempeño el nivel de satisfacción del cliente frente a la asesoría recibida		

Tabla 20 Norma de Competencia A3 Asesor de Servicio.

Area Ocupacional: Asesor de Servicios		
Unidad de Competencia: A.- Realizar los procesos estándar para los diferentes puntos de contacto con el cliente		
Realización Profesional (El trabajador debe ser capaz de): A4.- Realizar el proceso para la venta de consumibles del vehículo.		
Criterios de Desempeño: (Cómo y que se espera del Desempeño)	Evidencias de Desempeño (Prueba o demostración de la Competencia)	
	Desempeño Directo (Evidencia del desenvolvimiento mismo en el trabajo, observación directa de la ejecución)	Desempeño Indirecto (Pruebas concretas resultantes del desempeño o producto obtenido)
Vender los consumibles, como lo explica el estándar de marca, que necesita cambiar en el vehículo.	Explica cuál es la función del repuesto a vender en el auto. Explica que problema causaría el no cambiar el repuesto. Explica cada cuanto tiempo debe cambiarse el repuesto.	Facturación del repuesto (Nota: no siempre se concretará la venta)
Campo de Aplicación	Evidencia de Conocimiento y Comprensión (Conocimientos Demostrables)	
Ambiente: Taller	1. Conocimiento básico del funcionamiento de un vehículo FUNDAMENTAL 1 FUNDAMENTAL 2 2. Proceso para mejorar la venta de consumibles ENTRENAMIENTO BÁSICO PARA ASESORES DE SERVICIO 2	
Tipo de Clientes: Externo		
Tecnologías Utilizadas:		
Equipos y Herramientas:		
Especificaciones de Seguridad: De acuerdo a los manuales de la marca, y reglamento de seguridad		
Naturaleza de Información Generada: Información escrita y verbal		
Guía Para la Evaluación (Recolección de Evidencia de desempeño)		
El cliente debe estar satisfecho en todos los puntos de contacto con el asesor		

Tabla 21 Norma de Competencia A4 Asesor de Servicio.

Area Ocupacional: Asesor de Servicios		
Unidad de Competencia: A.- Realizar los procesos estándar para los diferentes puntos de contacto con el cliente		
Realización Profesional (El trabajador debe ser capaz de): A5.- Realizar el proceso estándar para la entrega del vehículo al cliente.		
Criterios de Desempeño: <i>(Cómo y que se espera del Desempeño)</i>	Evidencias de Desempeño <i>(Prueba o demostración de la Competencia)</i>	
	Desempeño Directo <i>(Evidencia del desenvolvimiento mismo en el trabajo, observación directa de la ejecución)</i>	Desempeño Indirecto <i>(Pruebas concretas resultantes del desempeño o producto obtenido)</i>
Saludar al cliente. Revisar inventario interno y externo del vehículo junto con el cliente Explicar al cliente lo que se realizó a su auto Informar al cliente cuando es el próximo mantenimiento Despedida del cliente	1.- Saluda al cliente 2.- Revisa inventario del vehículo junto con el cliente según lo registrado en la O/T 3.- Explica al cliente el trabajo que se realizó a su vehículo con detalle. 4.- Comunica al cliente los próximos trabajos y cuando se los va a realizar 5.- Despide al cliente de manera amable	
Campo de Aplicación	Evidencia de Conocimiento y Comprensión <i>(Conocimientos Demostrables)</i>	
Ambiente: Taller	1. Conocimiento básico del funcionamiento de un vehículo FUNDAMENTAL 1 FUNDAMENTAL 2 2. Equipamiento y su funcionamiento CONOCIMIENTO DE PRODUCTO 3. Estándar para la entrega de un vehículo ENTRENAMIENTO BÁSICO PARA ASESORES DE SERVICIO 2	
Tipo de Clientes: Externo		
Tecnologías Utilizadas:		
Equipos y Herramientas:		
Especificaciones de Seguridad: De acuerdo a los manuales de la marca, y reglamento de seguridad		
Naturaleza de Información Generada: Información verbal		
Guía Para la Evaluación <i>(Recolección de Evidencia de desempeño)</i>		
Evidenciar el cumplimiento del estándar de entrega del vehículo.		

Tabla 22 Norma de Competencia A5 Asesor de Servicio.

Area Ocupacional: Asesor de Servicios		
Unidad de Competencia: A.- Realizar los procesos estándar para los diferentes puntos de contacto con el cliente		
Realización Profesional (El trabajador debe ser capaz de): A6.- Realizar la llamada estándar post-servicio		
Criterios de Desempeño: (Cómo y que se espera del Desempeño)	Evidencias de Desempeño (Prueba o demostración de la Competencia)	
	Desempeño Directo (Evidencia del desenvolvimiento mismo en el trabajo, observación directa de la ejecución)	Desempeño Indirecto (Pruebas concretas resultantes del desempeño o producto obtenido)
Revisar el historial del vehículo. Realizar la llamada post servicio en base al estándar de la marca	Búsqueda del historial del auto en el sistema. Cumplimiento de cada paso del estándar de la llamada post servicio.	Registro de llamadas post servicio (NOTA: actualmente no existe)
Campo de Aplicación	Evidencia de Conocimiento y Comprensión (Conocimientos Demostrables)	
Ambiente: Taller	1. Conocimiento básico del funcionamiento de un vehículo FUNDAMENTAL 1 FUNDAMENTAL 2 2. Equipamiento y su funcionamiento CONOCIMIENTO DE PRODUCTO. 3. Estándar para la llamada post servicio ENTRENAMIENTO BÁSICO PARA ASESORES DE SERVICIO 2	
Tipo de Clientes: Externo		
Tecnologías Utilizadas: Electrónicas		
Equipos y Herramientas: Programa para Administración de Talleres		
Especificaciones de Seguridad: De acuerdo a los manuales de la marca, y reglamento de seguridad		
Naturaleza de Información Generada: Información escrita y verbal		
Guía Para la Evaluación (Recolección de Evidencia de desempeño)		
Evidencia de la realización de la llamada post servicio al cliente y el cumplimiento de los puntos de contacto		

Tabla 23 Norma de Competencia A6 Asesor de Servicio.

Area Ocupacional: Asesor de Servicios		
Unidad de Competencia: B.- Desempeñar actividades de control en los procesos del taller y asesoramiento del cliente.		
Realización Profesional (El trabajador debe ser capaz de): B1.- Realizar el procedimiento estándar para la reproducción de fallas y ruidos.		
Criterios de Desempeño: (Cómo y que se espera del Desempeño)	Evidencias de Desempeño (Prueba o demostración de la Competencia)	
	Desempeño Directo (Evidencia del desenvolvimiento mismo en el trabajo, observación directa de la ejecución)	Desempeño Indirecto (Pruebas concretas resultantes del desempeño o producto obtenido)
Reproducir la falla junto con el cliente Recolectar la información bajo la cual se produce la falla o ruido Entregar la información recolectada al técnico	Reproduce de la falla en el vehículo junto con el cliente. Hace preguntas relevantes a la falla y registra las respuestas en la hoja de diagnóstico. Revisa el historial del vehículo. Entrega al técnico la hoja de diagnóstico completamente llena.	Hoja de Diagnóstico
Campo de Aplicación	Evidencia de Conocimiento y Comprensión (Conocimientos Demostrables)	
Ambiente: Taller	1. Conocimiento básico del funcionamiento de un vehículo FUNDAMENTAL 1 FUNDAMENTAL 2 2. Equipamiento y su funcionamiento CONOCIMIENTO DE PRODUCTO 3. Estándar para la recepción de un vehículo ENTRENAMIENTO BÁSICO PARA ASESORES DE SERVICIO 1 4. Procedimiento para recibir un auto con falla o ruido REPARACIÓN CORRECTA A LA PRIMERA VEZ	
Tipo de Clientes: Externo		
Tecnologías Utilizadas: Electrónicas		
Equipos y Herramientas: Programa para Administración de Talleres		
Especificaciones de Seguridad: De acuerdo a los manuales de la marca, y reglamento de seguridad		
Naturaleza de Información Generada: Información escrita y verbal		
Guía Para la Evaluación (Recolección de Evidencia de desempeño)		
Evidencia del llenado de la hoja la documentación de registro de diagnóstico.		

Tabla 24 Norma de Competencia B1 Asesor de Servicio.

Area Ocupacional: Asesor de Servicios		
Unidad de Competencia: B.- Desempeñar actividades de control en los procesos del taller y asesoramiento del cliente.		
Realización Profesional (El trabajador debe ser capaz de): B2.- Controlar los procesos para el manejo de citas, la asignación de trabajos para la productividad del taller.		
Criterios de Desempeño: (Cómo y que se espera del Desempeño)	Evidencias de Desempeño (Prueba o demostración de la Competencia)	
	Desempeño Directo (Evidencia del desenvolvimiento mismo en el trabajo, observación directa de la ejecución)	Desempeño Indirecto (Pruebas concretas resultantes del desempeño o producto obtenido)
Revisar las citas asignadas Distribuir el trabajo entre los técnicos en función a la productividad del taller Revisar la productividad del taller y de cada técnico	Estudia las citas asignadas y los tiempos aproximados en la ejecución del trabajo para cada vehículo Asigna el trabajo a los operarios de una manera técnica. Estudia la productividad del taller	
Campo de Aplicación (Conocimientos Demostrables)		
Ambiente: Taller	1. Conocimiento básico del funcionamiento de un vehículo FUNDAMENTAL 1 FUNDAMENTAL 2 2. Medición de productividad y asignación de trabajos ENTRENAMIENTO AVANZADO PARA ASESORES DE SERVICIO 1	
Tipo de Clientes: Externo		
Tecnologías Utilizadas:		
Equipos y Herramientas:		
Especificaciones de Seguridad: De acuerdo a los manuales de la marca, y reglamento de seguridad		
Naturaleza de Información Generada: verbal		
Guía Para la Evaluación (Recolección de Evidencia de desempeño)		
Verificación del procedimiento de manejo de citas y asignación de trabajo		

Tabla 25 Norma de Competencia B2 Asesor de Servicio.

Area Ocupacional: Asesor de Servicios		
Unidad de Competencia: B.- Desempeñar actividades de control en los procesos del taller y asesoramiento del cliente.		
Realización Profesional (El trabajador debe ser capaz de): B3- Resolución de quejas por medio de un proceso estándar		
Criterios de Desempeño: (Cómo y que se espera del Desempeño)	Evidencias de Desempeño (Prueba o demostración de la Competencia)	
	Desempeño Directo (Evidencia del desenvolvimiento mismo en el trabajo, observación directa de la ejecución)	Desempeño Indirecto (Pruebas concretas resultantes del desempeño o producto obtenido)
Resolver una queja de un cliente en base al estándar diseñado por la marca	Escucha al cliente con detenimiento e interés Reconfirma lo que ha escuchado y busca más información Usa frases para aliviar la ira del cliente Se enfoca en la real preocupación del cliente	
Campo de Aplicación	Evidencia de Conocimiento y Comprensión (Conocimientos Demostrables)	
Ambiente: Taller	1. Procedimiento resolver una queja del cliente ENTRENAMIENTO AVANZADO PARA ASESORES DE SERVICIO 2	
Tipo de Clientes: Externo		
Tecnologías Utilizadas:		
Equipos y Herramientas:		
Especificaciones de Seguridad: De acuerdo a los manuales de la marca, y reglamento de seguridad		
Naturaleza de Información Generada: Información verbal		
Guía Para la Evaluación (Recolección de Evidencia de desempeño)		
Cumplimiento de protocolo de atención al cliente, para la resolución de quejas		

Tabla 26 Norma de Competencia B3 Asesor de Servicio.

Area Ocupacional: Asesor de Servicios		
Unidad de Competencia: B.- Desempeñar actividades de control en los procesos del taller y asesoramiento del cliente.		
Realización Profesional (El trabajador debe ser capaz de): B4- Asesorar al cliente sobre procedimientos de mantenimiento o reparación adicionales.		
Criterios de Desempeño: (Cómo y que se espera del Desempeño)	Evidencias de Desempeño (Prueba o demostración de la Competencia)	
	Desempeño Directo (Evidencia del desenvolvimiento mismo en el trabajo, observación directa de la ejecución)	Desempeño Indirecto (Pruebas concretas resultantes del desempeño o producto obtenido)
Ofrecer al cliente otro servicio adicional Consultar al cliente por servicios sugeridos por el técnico Sugerir al cliente realizar un procedimiento adicional para la próxima visita	Ofrece al cliente un servicio adicional que lo beneficie Pregunta al cliente por la realización de procedimientos sugeridos por el técnico Sugiere al cliente realizar un procedimiento adicional para la próxima visita	Tarjeta de mantenimiento y sugerencias
Campo de Aplicación	Evidencia de Conocimiento y Comprensión (Conocimientos Demostrables)	
Ambiente: Taller	1. Asesoramiento, al cliente, sobre servicios adicionales 2.- ENTRENAMIENTO AVANZADO PARA ASESORES DE SERVICIO 2	
Tipo de Clientes: Externo		
Tecnologías Utilizadas:		
Equipos y Herramientas:		
Especificaciones de Seguridad: De acuerdo a los manuales de la marca, y reglamento de seguridad		
Naturaleza de Información Generada: Información escrita y verbal		
Guía Para la Evaluación (Recolección de Evidencia de desempeño)		
Evidencia de satisfacción del cliente sobre la asesoría recibida		

Tabla 27 Norma de Competencia B4 Asesor de Servicio.

Area Ocupacional: Asesor de Servicios		
Unidad de Competencia: C.- Contribuir en el incremento de la venta de servicio y desarrollo de operaciones para mejorar la utilidad y eficiencia del taller de servicio.		
Realización Profesional (El trabajador debe ser capaz de): C1.- Identificar condiciones clave del proceso de servicio y operaciones para estandarizarlas y mejorar la productividad del taller por medio de su intervención o sugerencia al Jefe de Taller		
Criterios de Desempeño: (Cómo y que se espera del Desempeño)	Evidencias de Desempeño (Prueba o demostración de la Competencia)	
	Desempeño Directo (Evidencia del desenvolvimiento mismo en el trabajo, observación directa de la ejecución)	Desempeño Indirecto (Pruebas concretas resultantes del desempeño o producto obtenido)
Estandarizar la recepción y entrega del vehículo. Mejorar la utilidad del taller Sugerir mejoras al Jefe de Taller	Recibe los vehículos de manera estandarizada para mejorar sus tiempos de recepción Ofrece, a los clientes, reemplazo de repuestos consumibles para mejorar la utilidad del taller. Sugiere al Jefe de Taller cambios en los procesos para mejorar el servicio y la utilidad del taller	Correo electrónico de las sugerencias planteadas.
Campo de Aplicación	Evidencia de Conocimiento y Comprensión (Conocimientos Demostrables)	
Ambiente: Taller	1. Estándar para la recepción de un vehículo ENTRENAMIENTO BÁSICO PARA ASESORES DE SERVICIO 1 2. Proceso para mejorar la venta de consumibles ENTRENAMIENTO BÁSICO PARA ASESORES DE SERVICIO 2 3. Medición de productividad y asignación de trabajos ENTRENAMIENTO AVANZADO PARA ASESORES DE SERVICIO 1 4. Conceptos de estandarización OJT	
Tipo de Clientes: Externo		
Tecnologías Utilizadas: Electrónicas		
Equipos y Herramientas: Correo electrónico		
Especificaciones de Seguridad: De acuerdo a los manuales de la marca, y reglamento de seguridad		
Naturaleza de Información Generada: Información escrita y verbal		
Guía Para la Evaluación (Recolección de Evidencia de desempeño)		
Evaluar portafolio de evidencias de la gestión del Asesor de Servicios, revisar reportes, actas, datos de gestión de los clientes		

Tabla 28 Norma de Competencia C1 Asesor de Servicio.

Area Ocupacional: Asesor de Servicios		
Unidad de Competencia: C.- Contribuir en el incremento de la venta de servicio y desarrollo de operaciones para mejorar la utilidad y eficiencia del taller de servicio.		
Realización Profesional (El trabajador debe ser capaz de): C2.- Apoyar y guiar a sus colegas para desarrollar un servicio profesional y ofrecer contribuciones positivas para mejorar las operaciones de taller por medio del liderazgo y el trabajo en equipo		
Criterios de Desempeño: (Cómo y que se espera del Desempeño)	Evidencias de Desempeño (Prueba o demostración de la Competencia)	
	Desempeño Directo (Evidencia del desenvolvimiento mismo en el trabajo, observación directa de la ejecución)	Desempeño Indirecto (Pruebas concretas resultantes del desempeño o producto obtenido)
Motivar a los operarios del taller. Compartir y distribuir tareas entre colegas para optimizar tiempos de ejecución Provocar la mejora permanente del servicio.	Motiva a los operarios del taller. Existe diálogo entre asesores y otros colaboradores para distribuir las tareas en función del trabajo en equipo Existe un método para la mejora continua del servicio de taller.	Correo electrónico para la distribución de tareas. Documento del proceso de mejora continua
Campo de Aplicación	Evidencia de Conocimiento y Comprensión (Conocimientos Demostrables)	
Ambiente: Taller	1. Medición de productividad y asignación de trabajos ENTRENAMIENTO AVANZADO PARA ASESORES DE SERVICIO 1 2. Optimización de tiempos OJT 3. Motivación del personal del taller LÍDER DE OPERACIONES DE SERVICIO 4. Permanente mejora del servicio DESARROLLO DE UN SERVICIO	
Tipo de Clientes: Externo		
Tecnologías Utilizadas: Electrónicas		
Equipos y Herramientas: Correo electrónico		
Especificaciones de Seguridad: De acuerdo a los manuales de la marca, y reglamento de seguridad		
Naturaleza de Información Generada: Información escrita y verbal		
Guía Para la Evaluación (Recolección de Evidencia de desempeño)		
Evidencia de participación y apoyo con sus pares, evidencia de participación en capacitación, adiestramiento o entrenamiento de sus pares sobre elementos de competencia relacionados a los asesores de servicio		

Tabla 29 Norma de Competencia C2 Asesor de Servicio.

ANEXO V NORMA DE COMPETENCIA ENDEREZADORES

Area Ocupacional: Enderezador		
Unidad de Competencia: A.- Realizar el proceso de reparación y conformación de lámina.		
Realización Profesional (El trabajador debe ser capaz de): A1.- Realizar el desmontaje de los elementos de carrocería así como tapicerías internas y alfombras		
Criterios de Desempeño: (Cómo y que se espera del Desempeño)	Evidencias de Desempeño (Prueba o demostración de la Competencia)	
	Desempeño Directo (Evidencia del desenvolvimiento mismo en el trabajo, observación directa de la ejecución.)	Desempeño Indirecto (Pruebas concretas resultantes del desempeño o producto obtenido)
Determinar la información técnica del manual de servicio para proceder al desmontaje de los componentes. 'Llevar a cabo el desmontaje de los elementos de la carrocería así como de las tapicerías interiores.	Capacidad para desmonta las piezas de carrocería sin provocar mayores daños a la estructura conforme a las instrucciones del manual de servicio. Habilidad para desmontar piezas de interiores como tapicerías, alfombras, paneles, sin provocar mayores daños a las estructuras existentes.	Vehículo entregado el día y la hora conforme a la O/T del cliente.
Campo de Aplicación	Evidencia de Conocimiento y Comprensión (Conocimientos Demostrables)	
<i>Ambiente: Taller de Enderezada</i> <i>Tipo de Clientes: Externos</i> <i>Tecnologías Utilizadas:</i> <i>Equipos y Herramientas: Quita seguros</i> <i>Especificaciones de Seguridad: Las estipuladas en el manual de servicio y en el reglamento interno de seguridad</i> <i>Naturaleza de Información Generada:</i>	1.- Cursos de conocimiento de manejo de manuales de información de servicio según la marca.	
Guía Para la Evaluación (Recolección de Evidencia de desempeño)		
Evidencia de la ejecución del proceso de desmontaje de los elementos del vehículo		

Tabla 30 Norma de Competencia A1 Enderezador.

Area Ocupacional: Enderezador		
Unidad de Competencia: A.- Realizar el proceso de reparación y conformación de lámina		
Realización Profesional (El trabajador debe ser capaz de): A2.- Realizar el almacenaje correcto y organizado de las partes y piezas desmontadas del vehículo		
Criterios de Desempeño: (Cómo y que se espera del Desempeño)	Evidencias de Desempeño (Prueba o demostración de la Competencia)	
	Desempeño Directo (Evidencia del desenvolvimiento mismo en el trabajo, observación directa de la ejecución.)	Desempeño Indirecto (Pruebas concretas resultantes del desempeño o producto obtenido)
Almacenar de manera adecuada y segura todos los ensambles de la carrocería e interior del vehículo.	Capacidad para Ordenar y Organizar en alacenas y compartimentos adecuados los ensambles del vehículo según programa 5S.	Vehículo entregado el día y la hora conforme a la O/T del cliente.
Campo de Aplicación	Evidencia de Conocimiento y Comprensión (Conocimientos Demostrables)	
<i>Ambiente: Taller de Enderezada</i>	1.- 5S	
<i>Tipo de Clientes: Externos</i>		
<i>Tecnologías Utilizadas:</i>		
<i>Equipos y Herramientas: Anaqueles</i>		
<i>Especificaciones de Seguridad: Las estipuladas en el manual de servicio y en el reglamento interno de seguridad</i>		
<i>Naturaleza de Información Generada:</i>		
Guía Para la Evaluación (Recolección de Evidencia de desempeño)		
Evidencia del manejo de las partes desmontadas se deberá garantizar custodia, y mantenimiento según el tipo de elemento, faros, pernos, partes grandes medianas y pequeñas		

Tabla 31 Norma de Competencia A2 Enderezador.

Unidad de Competencia: A.- Realizar el proceso de reparación y conformación de lámina.		
Realización Profesional (El trabajador debe ser capaz de): A3.- Aplicar procedimientos de conformación y recuperación en frío de lámina con herramientas manuales.		
Criterios de Desempeño: (Cómo y que se espera del Desempeño)	Evidencias de Desempeño (Prueba o demostración de la Competencia)	
	Desempeño Directo (Evidencia del desenvolvimiento mismo en el trabajo, observación directa de la ejecución)	Desempeño Indirecto (Pruebas concretas resultantes del desempeño o producto obtenido)
Llevar a cabo trabajos de reparación de lámina en frío con el uso de herramientas manuales adecuadas.	Realiza tareas de conformación de lámina en frío utilizando técnicas y herramientas especiales como el spotter. Determina las áreas de la lámina donde deben aplicarse los diferentes métodos para recuperar las fallas.	Vehículo entregado el día y la hora conforme a la O/T del cliente.
Campo de Aplicación	Evidencia de Conocimiento y Comprensión (Conocimientos Demostrables)	
<i>Ambiente: Taller</i>	1.- Reparación de lámina	
<i>Tipo de Clientes: Externo</i>		
<i>Tecnologías Utilizadas: Equipos y Herramientas: Palancas de conformación, spotter.</i>		
<i>Especificaciones de Seguridad: Las estipuladas en el manual de servicio y en el reglamento interno de seguridad</i>		
<i>Naturaleza de Información Generada:</i>		
Guía Para la Evaluación (Recolección de Evidencia de desempeño)		
Observación directa sobre el acabado en lámina y la utilización de herramientas.		

Tabla 32 Norma de Competencia A3 Enderezador.

Area Ocupacional: Enderezador		
Unidad de Competencia: A.- Realizar el proceso de reparación y conformación de lámina.		
Realización Profesional (El trabajador debe ser capaz de): A4- Aplicar tratamientos térmicos de recuperación de lámina con herramientas especializadas.		
Criterios de Desempeño: (Cómo y que se espera del Desempeño)	Evidencias de Desempeño (Prueba o demostración de la Competencia)	
	Desempeño Directo (Evidencia del desenvolvimiento mismo en el trabajo, observación directa de la ejecución)	Desempeño Indirecto (Pruebas concretas resultantes del desempeño o producto obtenido)
Realizar trabajos de conformación de lámina en caliente	Utiliza la suelda oxiacetilénica para realizar trabajos de calentamiento de la lámina. Habilidad en el uso del electrodo de cobre y aluminio para realizar el recalcado de la superficie de la lámina. Habilidad en el manejo de tranchas y palancas para conformar la lámina sin afectarla. Habilidad para realizar proceso de rellenado de lámina en base a soldadura de estaño.	Vehículo entregado el día y la hora conforme a la O/T del cliente.
Campo de Aplicación	Evidencia de Conocimiento y Comprensión (Conocimientos Demostrables)	
<i>Ambiente: Taller de enderezada</i> <i>Tipo de Clientes: externo</i> <i>Tecnologías Utilizadas:</i> <i>Equipos y Herramientas: electrodo de cobre y aluminio, suelda oxiacetilénica, equipo de estaño</i>	1.- Reparación de lámina	
<i>Especificaciones de Seguridad: Las estipuladas en el manual de servicio y en el reglamento interno de seguridad</i>		
<i>Naturaleza de Información Generada:</i>		
Guía Para la Evaluación (Recolección de Evidencia de desempeño)		
Observación directa sobre el acabado en lámina y la utilización de herramientas, diferenciando del proceso frío y proceso térmico		

Tabla 33 Norma de Competencia A4 Enderezador.

Area Ocupacional: Enderezador		
Unidad de Competencia: A.- Realizar el proceso de reparación y conformación de lámina.		
Realización Profesional (El trabajador debe ser capaz de): A5- Realizar procesos de reparación de plásticos.		
Criterios de Desempeño: (Cómo y que se espera del Desempeño)	Evidencias de Desempeño (Prueba o demostración de la Competencia)	
	Desempeño Directo (Evidencia del desenvolvimiento mismo en el trabajo, observación directa de la ejecución)	Desempeño Indirecto (Pruebas concretas resultantes del desempeño o producto obtenido)
Realizar reparaciones de piezas plásticas de la carrocería y paneles interiores	Habilidad para ejecutar soldaduras en plástico. Habilidad para determinar el tipo de plástico a usar sobre la rotura de la pieza.	Vehículo entregado el día y la hora conforme a la O/T del cliente.
Campo de Aplicación	Evidencia de Conocimiento y Comprensión (Conocimientos Demostrables)	
<i>Ambiente: Taller</i> <i>Tipo de Clientes: externo</i> <i>Tecnologías Utilizadas:</i> <i>Equipos y Herramientas: pistola de calor, electrodo de plástico según el caso.</i>	1.- Reparación de Plásticos	
<i>Especificaciones de Seguridad: Las estipuladas en el manual de servicio y en el reglamento interno de seguridad</i>		
<i>Naturaleza de Información Generada:</i>		
Guía Para la Evaluación (Recolección de Evidencia de desempeño)		
Observación de desempeño, e inspección del producto terminado		

Tabla 34 Norma de Competencia A5 Enderezador.

Area Ocupacional: Enderezador		
Unidad de Competencia: A.- Realizar el proceso de reparación y conformación de lámina.		
Realización Profesional (El trabajador debe ser capaz de): A6- Armar el vehículo, una vez que haya pasado por pintura, colocar piezas, puertas, tapicerías, alfombras		
Criterios de Desempeño: (Cómo y que se espera del Desempeño)	Evidencias de Desempeño (Prueba o demostración de la Competencia)	
	Desempeño Directo (Evidencia del desenvolvimiento mismo en el trabajo, observación directa de la ejecución)	Desempeño Indirecto (Pruebas concretas resultantes del desempeño o producto obtenido)
Realizar el armado de componentes de carrocería y tapicerías interiores	Habilidad para Armar los ensambles en base a la información de servicio del vehículo	Vehículo entregado el día y la hora conforme a la O/T del cliente.
Campo de Aplicación	Evidencia de Conocimiento y Comprensión (Conocimientos Demostrables)	
<i>Ambiente: Taller de enderezada</i>	1.- Información de servicio según la marca. 2.- Control de Calidad Colisiones.	
<i>Tipo de Clientes: externo</i>		
<i>Tecnologías Utilizadas:</i>		
<i>Equipos y Herramientas:</i>		
<i>Especificaciones de Seguridad: Las estipuladas en el manual de servicio y en el reglamento interno de seguridad</i>		
<i>Naturaleza de Información Generada:</i>		
Guía Para la Evaluación (Recolección de Evidencia de desempeño)		
Observación de armado, evidencia de la aplicación de criterio y cuidado en el montaje de las piezas del vehículo		

Tabla 35 Norma de Competencia A6 Enderezador.

Area Ocupacional: Enderezador		
Unidad de Competencia: B.- Realizar Procesos de soldadura corte y desgrafado		
Realización Profesional (El trabajador debe ser capaz de): B1.- Realizar procesos de soldadura con equipo MIG/MAG, oxiacetilénica, eléctrica por puntos, estaño plomo.		
Criterios de Desempeño: (Cómo y que se espera del Desempeño)	Evidencias de Desempeño (Prueba o demostración de la Competencia)	
	Desempeño Directo (Evidencia del desenvolvimiento mismo en el trabajo, observación directa de la ejecución.)	Desempeño Indirecto (Pruebas concretas resultantes del desempeño o producto obtenido)
Soldar uniones de lámina de carrocería bajo procesos adecuados de soldadura automotriz tal como MIG/MAG y eléctrica de puntos.	Habilidad para hacer uniones soldadas resistentes en carrocería utilizando equipos de soldadura para automóviles como MIG/MAG y eléctricos de puntos. Habilidad para leer las instrucciones del manual de servicio.	Vehículo entregado el día y la hora conforme a la O/T del cliente.
Campo de Aplicación	Evidencia de Conocimiento y Comprensión (Conocimientos Demostrables)	
<i>Ambiente: Taller de Enderezada</i>	1.- Procesos de Soldadura y Corte	
<i>Tipo de Clientes: Externos</i>		
<i>Tecnologías Utilizadas:</i>		
<i>Equipos y Herramientas: MIG/MAG, suelda de puntos.</i>		
<i>Especificaciones de Seguridad: Las estipuladas en el manual de servicio y en el reglamento interno de seguridad</i>		
<i>Naturaleza de Información Generada:</i>		
Guía Para la Evaluación (Recolección de Evidencia de desempeño)		
Observación de desempeño para obtener evidencia de los parámetros de ejecución, e inspección del producto terminado.		

Tabla 36 Norma de Competencia B1 Enderezador.

Area Ocupacional: Enderezador		
Unidad de Competencia: B.- Realizar Procesos de soldadura corte y desgrafado		
Realización Profesional (El trabajador debe ser capaz de): B2.- Realizar procesos de sustituciones completas y parciales de piezas de carrocería		
Criterios de Desempeño: (Cómo y que se espera del Desempeño)	Evidencias de Desempeño (Prueba o demostración de la Competencia)	
	Desempeño Directo (Evidencia del desenvolvimiento mismo en el trabajo, observación directa de la ejecución.)	Desempeño Indirecto (Pruebas concretas resultantes del desempeño o producto obtenido)
Determinar sobre la pieza a cortar los puntos necesarios de corte a fin de minimizar el impacto en el vehículo así como los puntos necesarios de corte.	Habilidad para realizar los cortes de manera lógica sin que comprometa la resistencia mecánica de los componentes y conforme a las instrucciones del manual de carrocería. Capacidad para definir los puntos necesarios de corte de lámina. Habilidad para leer manuales de servicio.	Vehículo entregado el día y la hora conforme a la O/T del cliente.
Campo de Aplicación	Evidencia de Conocimiento y Comprensión (Conocimientos Demostrables)	
<i>Ambiente: Taller de Enderezada</i>	1.- Procesos de Soldadura y Corte 2.-Reparación de lámina. 3.- Control de Calidad Colisiones	
<i>Tipo de Clientes: Externos</i>		
<i>Tecnologías Utilizadas:</i>		
<i>Equipos y Herramientas: Sierra neumática, plasma</i>		
<i>Especificaciones de Seguridad: Las estipuladas en el manual de servicio y en el reglamento interno de seguridad</i>		
<i>Naturaleza de Información Generada:</i>		
Guía Para la Evaluación (Recolección de Evidencia de desempeño)		
Observación del desempeño e inspección del producto final para garantizar calidad de producto terminado.		

Tabla 37 Norma de Competencia B2 Enderezador.

Area Ocupacional: Enderezador		
Unidad de Competencia: C.- Diagnosticar y reparar el Chasis.		
Realización Profesional (El trabajador debe ser capaz de): C1.- Realizar la medición de la deformación del chasis en los 3 planos en base a la verificación de las cotas actuales (y finales) y su registro posterior. Diagnostico		
Criterios de Desempeño: (Cómo y que se espera del Desempeño)	Evidencias de Desempeño (Prueba o demostración de la Competencia)	
	Desempeño Directo (Evidencia del desenvolvimiento mismo en el trabajo, observación directa de la ejecución.)	Desempeño Indirecto (Pruebas concretas resultantes del desempeño o producto obtenido)
Realizar la medición del chasis para definir el tipo de deformación existente. Utilizar sistemas de medición para determinar las cotas alteradas.	Habilidad para utilizar los sistemas de medición mecánica o eléctrica de chasis. Capacidad para conocer el tipo de deformación del chasis.	Vehículo entregado el día y la hora conforme a la O/T del cliente.
Campo de Aplicación	Evidencia de Conocimiento y Comprensión (Conocimientos Demostrables)	
<i>Ambiente: Taller de Enderezada</i>	1.- Medición y diagnóstico de Chasis.	
<i>Tipo de Clientes: Externos</i>		
<i>Tecnologías Utilizadas:</i>		
<i>Equipos y Herramientas: Compas de varas, sistema de medición electrónico.</i>		
<i>Especificaciones de Seguridad: Las estipuladas en el manual de servicio y en el reglamento interno de seguridad</i>		
<i>Naturaleza de Información Generada:</i>		
Guía Para la Evaluación (Recolección de Evidencia de desempeño)		
Evaluar en campo el proceso de medición, utilización de herramientas para diagnóstico de Chasis		

Tabla 38 Norma de Competencia C1 Enderezador.

Area Ocupacional: Enderezador		
Unidad de Competencia: C.- Diagnosticar y reparar el Chasis.		
Realización Profesional (El trabajador debe ser capaz de): C2.- Utilizar herramienta de fuerza y /o tratamiento térmico para recuperar el chasis a las dimensiones originales según el plano afectado.		
Criterios de Desempeño: (Cómo y que se espera del Desempeño)	Evidencias de Desempeño (Prueba o demostración de la Competencia)	
	Desempeño Directo (Evidencia del desenvolvimiento mismo en el trabajo, observación directa de la ejecución.)	Desempeño Indirecto (Pruebas concretas resultantes del desempeño o producto obtenido)
Realizar el arreglo del chasis en base a la aplicación de fuerzas de compresión y o tracción para recuperar las cotas originales del mismo.	Habilidad para interpretar planos de medidas de chasis. Habilidad para el manejo de dozer, pluma de tracción, suelda oxiacetilénica para calentar metales. Habilidad para seleccionar las dimas adecuadas. Habilidad para utilizar los diferentes sistemas de medición de chasis.	Vehículo entregado el día y la hora conforme a la O/T del cliente.
Campo de Aplicación	Evidencia de Conocimiento y Comprensión (Conocimientos Demostrables)	
<i>Ambiente: Taller de Enderezada</i>	1.- Procesos de Soldadura y Corte 2.- Manejo de bancadas 3.- Reparación de lámina.	
<i>Tipo de Clientes: Externos</i>		
<i>Tecnologías Utilizadas:</i>		
<i>Equipos y Herramientas: Banco de enderezado, Sistema de medición de chasis</i>		
<i>Especificaciones de Seguridad: Las estipuladas en el manual de servicio y en el reglamento interno de seguridad</i>		
<i>Naturaleza de Información Generada:</i>		
Guía Para la Evaluación (Recolección de Evidencia de desempeño)		
Evaluación en campo para determinar el correcto proceso corrección de chasis		

Tabla 39 Norma de Competencia C2 Enderezador.

Area Ocupacional: Enderezador		
Unidad de Competencia: C.- Diagnosticar y reparar el Chasis.		
Realización Profesional (El trabajador debe ser capaz de): C3.- Realizar el control de calidad final incluyendo prueba de ruta (ruidos, comportamiento dinámico, frenos, etc.) según croquis establecido y enviar la unidad al área de lavado.		
Criterios de Desempeño: (Cómo y que se espera del Desempeño)	Evidencias de Desempeño (Prueba o demostración de la Competencia)	
	Desempeño Directo (Evidencia del desenvolvimiento mismo en el trabajo, observación directa de la ejecución.)	Desempeño Indirecto (Pruebas concretas resultantes del desempeño o producto obtenido)
Realizar el control de calidad final del estiraje de chasis.	Habilidad para detectar fallas del estiraje de chasis a través de una prueba de ruta y detectar posibles desviaciones de la suspensión, ruidos, vibraciones, etc. Capacidad para realizar un informe final de medidas como registró para el taller sobre el trabajo realizado.	Vehículo entregado el día y la hora conforme a la O/T del cliente.
Campo de Aplicación	Evidencia de Conocimiento y Comprensión (Conocimientos Demostrables)	
<i>Ambiente: Taller de Enderezada</i>	1.-Control de Calidad colisiones. 2.Fundamental 1 3.- Fundamental 2	
<i>Tipo de Clientes: Externos</i>		
<i>Tecnologías Utilizadas:</i>		
<i>Equipos y Herramientas:</i>		
<i>Especificaciones de Seguridad: Las estipuladas en el manual de servicio y en el reglamento interno de seguridad</i>		
<i>Naturaleza de Información Generada:</i>		
Guía Para la Evaluación (Recolección de Evidencia de desempeño)		
Evaluar en campo el nuevo el diagnóstico de Chasis tanto pre reparación como el ajuste a las dimensiones de la marca		

Tabla 40 Norma de Competencia C3 Enderezador.

ANEXO VI NORMA DE COMPETENCIA JEFE DE TALLER

NORMA DE COMPETENCIA		
Area Ocupacional: Jefe de Taller		
Unidad de Competencia: A.- Administrar el taller de acuerdo a políticas, procedimientos y estrategias establecidas por la Gerencia de Servicios		
Realización Profesional (El trabajador debe ser capaz de): A1.- Establecer e implementar estrategias, proyectos de mejora continua de acuerdo a lineamientos de la gerencia de servicio.		
Criterios de Desempeño: (Cómo y que se espera del Desempeño)	Evidencias de Desempeño (Prueba o demostración de la Competencia)	
	Desempeño Directo (Evidencia del desenvolvimiento mismo en el trabajo, observación directa de la ejecución.)	Desempeño Indirecto (Pruebas concretas resultantes del desempeño o producto obtenido)
Proyectos de mejora continua sobre la base del análisis de los indicadores de gestión del taller.	Lograr interpretar indicadores de gestión Lograr desarrollar planes de mejora	Detallar planes de mejora
Campo de Aplicación	Evidencia de Conocimiento y Comprensión (Conocimientos Demostrables)	
<i>Ambiente: Oficina</i> <i>Tipo de Clientes: Interno y Externo</i> <i>Electrónica</i> <i>Equipos y Herramientas: Equipos de oficina</i> <i>Especificaciones de Seguridad: Reglamento de seguridad</i> <i>Naturaleza de Información Generada: Escrita</i>	Roles y misiones del departamento de servicio Manual de proceso de calidad del servicio	
Guía Para la Evaluación (Recolección de Evidencia de desempeño)		
Administración de los indicadores de gestión para la generación de planes de mejora		

Tabla 41 Norma de Competencia A1 Jefe de taller.

Area Ocupacional: Jefe de Taller		
Unidad de Competencia: A.- Administrar el taller de acuerdo a políticas, procedimientos y estrategias establecidas por la Gerencia de Servicios		
Realización Profesional (El trabajador debe ser capaz de): A2.- Detectar oportunidades de mejora, elaborar, ejecutar y evaluar los planes de acción implementados en los procesos operativos del taller y en el servicio		
Criterios de Desempeño: (Cómo y que se espera del Desempeño)	Evidencias de Desempeño (Prueba o demostración de la Competencia)	
	Desempeño Directo (Evidencia del desenvolvimiento mismo en el trabajo, observación directa de la ejecución)	Desempeño Indirecto (Pruebas concretas resultantes del desempeño o producto obtenido)
Mediciones de resultados en las operaciones de taller en comparación con la planificación de la compañía.	Incremento de resultados evidenciados en los Indicadores de Gestión del taller medidos y generador por el equipo de auditoría autorizado por las Marcas y/o por la compañía.	Planes de acción desarrolladas en base a los indicadores levantados e informes de auditorías
Campo de Aplicación	Evidencia de Conocimiento y Comprensión (Conocimientos Demostrables)	
Ambiente: Oficina Tipo de Clientes: Interno Electrónica Equipos y Herramientas: Equipos de oficina Especificaciones de Seguridad: De acuerdo al reglamento de seguridad Naturaleza de Información Generada: Escrita	Roles y misiones del departamento de servicio Manual de proceso de calidad del servicio	
Guía Para la Evaluación (Recolección de Evidencia de desempeño)		
Habilidad de análisis de datos con el fin de proyectar acciones de aseguramiento y/o mejora de resultados		

Tabla 42 Norma de Competencia A2 Jefe de taller.

Area Ocupacional: Jefe de Taller		
Unidad de Competencia: A.- Administrar el taller de acuerdo a políticas, procedimientos y estrategias establecidas por la Gerencia de Servicios		
Realización Profesional (El trabajador debe ser capaz de): A3.- Fiscalizar un programa de mantenimiento correctivo y preventivo del taller, incluidas las actividades de servicios generales		
Criterios de Desempeño: (Cómo y que se espera del Desempeño)	Evidencias de Desempeño (Prueba o demostración de la Competencia)	
	Desempeño Directo (Evidencia del desenvolvimiento mismo en el trabajo, observación directa de la ejecución)	Desempeño Indirecto (Pruebas concretas resultantes del desempeño o producto obtenido)
Distribuir las actividades de taller según la especialización del personal de servicio. Asegurar el cumplimiento de los planes y programas de mantenimiento entregados por la Gerencia Técnica. Dar Soporte Técnico al personal de taller. Canalizar Asistencia técnica de Marca.	Mantener indicadores de productividad elevados en base a la planificación de la compañía. Asegurar el cumplimiento de los procesos de mantenimientos preventivos según las hojas OJT. Asegurar el cumplimiento de actividades de recepción, diagnóstico y reparación según los procedimientos entregados en reuniones de capacitación.	Planes de acción para correcciones según informes de CRM. Detalles de planes de acción a implementar.
Campo de Aplicación	Evidencia de Conocimiento y Comprensión (Conocimientos Demostrables)	
<i>Ambiente: Oficina- taller</i> <i>Tipo de Clientes: Interno</i> <i>Tecnología- Electrónica</i> <i>Equipos y Herramientas: Equipos de oficina</i> <i>Especificaciones de Seguridad: Reglamento de seguridad</i> <i>Naturaleza de Información Generada: Escrita</i>	Roles y misiones del departamento de servicio Manual de proceso de calidad del servicio Procesos de mantenimiento programado (OJT) Preparación de Vehículos Nuevos Técnicas de coaching	
Guía Para la Evaluación (Recolección de Evidencia de desempeño)		
Garantizar el funcionamiento de maquinaria, equipos, instalaciones, y herramientas del taller		

Tabla 43 Norma de Competencia A3 Jefe de taller.

Area Ocupacional: Jefe de Taller		
Unidad de Competencia: A.- Administrar el taller de acuerdo a políticas, procedimientos y estrategias establecidas por la Gerencia de Servicios		
Realización Profesional (El trabajador debe ser capaz de): A4.- Revisar y aprobar los gastos del taller, los mismos que incluyen, suministros, gastos de mantenimiento, y otros gastos menores		
Criterios de Desempeño: (Cómo y que se espera del Desempeño)	Evidencias de Desempeño (Prueba o demostración de la Competencia)	
	Desempeño Directo (Evidencia del desenvolvimiento mismo en el trabajo, observación directa de la ejecución)	Desempeño Indirecto (Pruebas concretas resultantes del desempeño o producto obtenido)
Asegurar la provisión de recursos para las operaciones de taller en funcionamiento	Manejar un criterio de control de gastos adecuado con los presupuestos establecidos por la compañía.	Presupuesto de operación y control de gasto
Campo de Aplicación	Evidencia de Conocimiento y Comprensión (Conocimientos Demostrables)	
<i>Ambiente: Oficina- taller</i> <i>Tipo de Clientes: Interno</i> <i>Tecnología- Electrónica</i> <i>Equipos y Herramientas: Equipos de oficina</i> <i>Especificaciones de Seguridad: Reglamento de seguridad</i> <i>Naturaleza de Información Generada: Escrita</i>	Roles y misiones del departamento de servicio Manual de proceso de calidad del servicio	
Guía Para la Evaluación (Recolección de Evidencia de desempeño)		
Cumplimiento de la política de gastos e inversiones, y asegurar la provisión de recursos para las operaciones diarias		

Tabla 44 Norma de Competencia A4 Jefe de taller.

Area Ocupacional: Jefe de Taller		
Unidad de Competencia: A.- Administrar el taller de acuerdo a políticas, procedimientos y estrategias establecidas por la Gerencia de Servicios		
Realización Profesional (El trabajador debe ser capaz de): A5.- Establecer planes de control de gastos, a través de procesos de reciclaje, control de materiales e insumos		
Criterios de Desempeño: (Cómo y que se espera del Desempeño)	Evidencias de Desempeño (Prueba o demostración de la Competencia)	
	Desempeño Directo (Evidencia del desenvolvimiento mismo en el trabajo, observación directa de la ejecución)	Desempeño Indirecto (Pruebas concretas resultantes del desempeño o producto obtenido)
Empatar el gasto y uso de recursos con el presupuesto de la compañía. Propiciar planes de reciclaje.	Incrementar la utilidad de la operación	Planes de reciclaje Bases de análisis de control de gasto
Campo de Aplicación	Evidencia de Conocimiento y Comprensión (Conocimientos Demostrables)	
<i>Ambiente: Oficina- taller Tipo de Clientes: Interno Tecnología- Electrónica Equipos y Herramientas: Equipos de oficina Especificaciones de Seguridad: reglamento de seguridad Naturaleza de Información Generada: Escrita</i>	Roles y misiones del departamento de servicio Manual de proceso de calidad del servicio	
Guía Para la Evaluación (Recolección de Evidencia de desempeño)		
Evaluar el criterio de gasto y reciclaje en favor de minimizar los costos operativos		

Tabla 45 Norma de Competencia A5 Jefe de taller.

Area Ocupacional: Jefe de Taller		
Unidad de Competencia: A.- Administrar el taller de acuerdo a políticas, procedimientos y estrategias establecidas por la Gerencia de Servicios		
Realización Profesional (El trabajador debe ser capaz de): A6.- Controlar el inventario de las herramientas otorgadas por parte de la compañía (asegurar que el personal a su cargo posea las herramientas e instrumentos necesarios para efectuar bien su trabajo).		
Criterios de Desempeño: (Cómo y que se espera del Desempeño)	Evidencias de Desempeño (Prueba o demostración de la Competencia)	
	Desempeño Directo (Evidencia del desenvolvimiento mismo en el trabajo, observación directa de la ejecución)	Desempeño Indirecto (Pruebas concretas resultantes del desempeño o producto obtenido)
Mantener las bahías de trabajo equipadas para ejecutar las funciones propias de cada bahía. Asegurar el correcto funcionamiento de los equipos y herramientas de cada bahía de trabajo. Proponer el equipamiento de las bahías de trabajo de acuerdo a la evolución de la tecnología y el aporte a la productividad del taller. Asegurar la disponibilidad del personal de servicio de las herramientas especiales que determinen las Marcas para el desempeño de actividades de servicio. Asegurar la disponibilidad del personal de servicio de las herramientas especiales del servicio automotriz profesional que coadyuven al correcto desempeño de actividades de servicio.	Inventario de equipos y herramientas actualizado	Listados de seguimiento de inventario de equipos y herramientas
Campo de Aplicación	Evidencia de Conocimiento y Comprensión (Conocimientos Demostrables)	
<i>Ambiente: Oficina- taller</i> <i>Tipo de Clientes: Interno</i> <i>Tecnología- Electrónica: Ninguna</i> <i>Equipos y Herramientas: Equipos de oficina</i> <i>Especificaciones de Seguridad</i> <i>Reglamento de seguridad</i> <i>Naturaleza de Información Generada: Escrita</i>	Roles y misiones del departamento de servicio Manual de proceso de calidad del servicio	
Guía Para la Evaluación (Recolección de Evidencia de desempeño)		
Asegurar la provisión y buen estado de equipos y herramientas para el desempeño de actividades técnicas y de servicio		

Tabla 46 Norma de Competencia A6 Jefe de taller.

Area Ocupacional: Jefe de Taller		
Unidad de Competencia: A.- Administrar el taller de acuerdo a políticas, procedimientos y estrategias establecidas por la Gerencia de Servicios		
Realización Profesional (El trabajador debe ser capaz de): A7.- Realizar seguimiento, dar solución y levantar un registro a los problemas técnicos de vehículos reportados en el Taller.		
Criterios de Desempeño: (Cómo y que se espera del Desempeño)	Evidencias de Desempeño (Prueba o demostración de la Competencia)	
	Desempeño Directo (Evidencia del desenvolvimiento mismo en el trabajo, observación directa de la ejecución)	Desempeño Indirecto (Pruebas concretas resultantes del desempeño o producto obtenido)
Mantener actualizado de manera diaria de un sistema de control que permita evidenciar el flujo de trabajo del taller. Diseñar planes de contingencia para casos de servicio que se encuentren estancados. Generar informes de causas y efectos de OT detenidas a fin de plantear planes de contingencia.	Sistema de monitoreo diario de actividades del taller	Planes de contingencia
Campo de Aplicación	Evidencia de Conocimiento y Comprensión (Conocimientos Demostrables)	
<i>Ambiente: Oficina- taller</i> <i>Tipo de Clientes :Interno</i> <i>Tecnología- Electrónica</i> <i>Equipos y Herramientas: Equipos de oficina</i> <i>Especificaciones de Seguridad:</i> <i>Reglamento de seguridad</i> <i>Naturaleza de Información Generada:</i> <i>Escrita</i>	Roles y misiones del departamento de servicio Manual de proceso de calidad del servicio Técnicas de coaching	
Guía Para la Evaluación (Recolección de Evidencia de desempeño)		
Capacidad de seguimiento al flujo de órdenes de trabajo ingresadas		

Tabla 47 Norma de Competencia A7 Jefe de taller.

Area Ocupacional: Jefe de Taller		
Unidad de Competencia: A.- Administrar el taller de acuerdo a políticas, procedimientos y estrategias establecidas por la Gerencia de Servicios		
Realización Profesional (El trabajador debe ser capaz de): A8.- Levantar los requerimientos y dar seguimiento al trámite de garantías internas y de las marcas.		
Criterios de Desempeño: (Cómo y que se espera del Desempeño)	Evidencias de Desempeño (Prueba o demostración de la Competencia)	
	Desempeño Directo (Verificación del Desarrollo mismo del Trabajo, observación durante la ejecución)	Desempeño Indirecto (Pruebas concretas resultantes del desempeño o producto obtenido)
Entregar atención correctiva rápida a clientes externos	Cumplimiento de garantías al día	Informe s de autos varados por garantía Planes de acción
Campo de Aplicación	Evidencia de Conocimiento y Comprensión (Conocimientos Demostrables)	
<i>Ambiente: Oficina- taller</i> <i>Tipo de Clientes :Interno</i> <i>Tecnología- Electrónica</i> <i>Equipos y Herramientas: Equipos de oficina</i> <i>Especificaciones de Seguridad:</i> <i>Reglamento de seguridad</i> <i>Naturaleza de Información Generada:</i> <i>Escrita</i>	Roles y misiones del departamento de servicio Manual de proceso de calidad del servicio	
Guía Para la Evaluación (Recolección de Evidencia de desempeño)		
Capacidad de apoyar el flujo normal de servicio en favor de los clientes		

Tabla 48 Norma de Competencia A8 Jefe de taller.

Area Ocupacional: Jefe de Taller		
Unidad de Competencia: A.- Administrar el taller de acuerdo a políticas, procedimientos y estrategias establecidas por la Gerencia de Servicios		
Realización Profesional (El trabajador debe ser capaz de): A9.-Garantizar el cumplimiento de políticas y procedimientos internos del taller y generales de la organización		
Criterios de Desempeño: (Cómo y que se espera del Desempeño)	Evidencias de Desempeño (Prueba o demostración de la Competencia)	
	Desempeño Directo (Verificación del Desarrollo mismo del Trabajo, observación durante la ejecución)	Desempeño Indirecto (Pruebas concretas resultantes del desempeño o producto obtenido)
Motivar a los miembros del equipo a alinearse con las políticas de la compañía	Cumplimiento de políticas por parte de los miembros del taller	
Campo de Aplicación	Evidencia de Conocimiento y Comprensión (Conocimientos Demostrables)	
<i>Ambiente: Oficina- taller</i> <i>Tipo de Clientes: Interno</i> <i>Tecnología- Electrónica</i> <i>Equipos y Herramientas: Equipos de oficina</i> <i>Especificaciones de Seguridad: Reglamento de seguridad</i> <i>Naturaleza de Información Generada: Escrita</i>	Roles y misiones del departamento de servicio Manual de proceso de calidad del servicio Técnicas de coaching	
Guía Para la Evaluación (Recolección de Evidencia de desempeño)		
Cumplimiento de políticas, normas de Corporación Maresa y las marcas representadas		

Tabla 49 Norma de Competencia A9 Jefe de taller.

Unidad de Competencia: B- Mantener información actualizada relacionada con el área de Servicio (Ventas, compras, clientes – proveedores, indicadores de gestión y operación)		
Realización Profesional (<i>El trabajador debe ser capaz de</i>): B1.- Elaborar y enviar información semanal de indicadores y actividades de servicio a la marca.		
Criterios de Desempeño: <i>(Cómo y que se espera del Desempeño)</i>	Evidencias de Desempeño <i>(Prueba o demostración de la Competencia)</i>	
	Desempeño Directo <i>(Evidencia del desenvolvimiento mismo en el trabajo, observación directa de la ejecución)</i>	Desempeño Indirecto <i>(Pruebas concretas resultantes del desempeño o producto obtenido)</i>
Informe de indicadores respecto de las lecturas tomadas durante el período de análisis	Mantener detallado la evolución de indicadores y tomar acciones que corrijan las desviaciones sobre los objetivos	Datos históricos de productividad y eficiencia para establecer planes correctivos
Campo de Aplicación Evidencia de Conocimiento y Comprensión <i>(Conocimientos Demostrables)</i>		
<i>Ambiente: Oficina- taller</i> <i>Tipo de Clientes: Interno</i> <i>Tecnología- Electrónica</i> <i>Equipos y Herramientas: Equipos de oficina</i> <i>Especificaciones de Seguridad:</i> <i>Reglamento de seguridad</i> <i>Naturaleza de Información Generada:</i> <i>Escrita</i>	Roles y misiones del departamento de servicio Manual de proceso de calidad del servicio Técnicas de coaching	
Guía Para la Evaluación <i>(Recolección de Evidencia de desempeño)</i>		
Calidad de la información de ventas Aprovechamiento de información comercial para desarrollo de planes correctivos		

Tabla 50 Norma de Competencia B1 Jefe de taller.

Area Ocupacional: Jefe de Taller		
Unidad de Competencia: B- Mantener información actualizada relacionada con el área de Servicio (Ventas, compras, clientes – proveedores, indicadores de gestión y operación)		
Realización Profesional (El trabajador debe ser capaz de): B2.- Analizar información de horas trabajadas / horas facturadas para verificar la eficiencia y productividad del área de Servicios.		
Criterios de Desempeño: (Cómo y que se espera del Desempeño)	Evidencias de Desempeño (Prueba o demostración de la Competencia)	
	Desempeño Directo (Evidencia del desenvolvimiento mismo en el trabajo, observación directa de la ejecución)	Desempeño Indirecto (Pruebas concretas resultantes del desempeño o producto obtenido)
Informe de productividad y eficiencia durante el período de análisis	mantener informes actualizados de productividad respecto de los objetivos de operación	Datos históricos de productividad y eficiencia para establecer planes correctivos Planes de acción
Campo de Aplicación	Evidencia de Conocimiento y Comprensión (Conocimientos Demostrables)	
<i>Ambiente: Oficina- taller</i> <i>Tipo de Clientes: Interno</i> <i>Tecnología- Electrónica</i> <i>Equipos y Herramientas: Equipos de oficina</i> <i>Especificaciones de Seguridad: reglamento de seguridad</i> <i>Naturaleza de Información Generada: Escrita</i>	Roles y misiones del departamento de servicio Manual de proceso de calidad del servicio	
Guía Para la Evaluación (Recolección de Evidencia de desempeño)		
Registros de productividad histórica del punto de servicio.		

Tabla 51 Norma de Competencia B2 Jefe de taller

Unidad de Competencia: B- Mantener información actualizada relacionada con el área de Servicio (Ventas, compras, clientes – proveedores, indicadores de gestión y operación)		
Realización Profesional (<i>El trabajador debe ser capaz de</i>): B3.- Controlar sobre la base de la información del sistema la correcta y oportuna facturación de las órdenes de trabajo.		
Criterios de Desempeño: <i>(Cómo y que se espera del Desempeño)</i>	Evidencias de Desempeño <i>(Prueba o demostración de la Competencia)</i>	
	Desempeño Directo <i>(Evidencia del desenvolvimiento mismo en el trabajo, observación directa de la ejecución)</i>	Desempeño Indirecto <i>(Pruebas concretas resultantes del desempeño o producto obtenido)</i>
Informe de facturación durante el período de análisis	Mantener la cartera en balance positivo y gestionar el correcto cobro de cada OT	Datos históricos de facturación para establecer planes correctivos
Campo de Aplicación		Evidencia de Conocimiento y Comprensión <i>(Conocimientos Demostrables)</i>
<i>Ambiente: Oficina- taller</i> <i>Tipo de Clientes: Interno</i> <i>Tecnología- Electrónica</i> <i>Equipos y Herramientas: Equipos de oficina</i> <i>Especificaciones de Seguridad: Reglamento de seguridad</i> <i>Naturaleza de Información Generada: Escrita</i>		Roles y misiones del departamento de servicio Manual de proceso de calidad del servicio
Guía Para la Evaluación <i>(Recolección de Evidencia de desempeño)</i>		
Habilidad de administración en apego a la normas financieras de la organización		

Tabla 52 Norma de Competencia B3 Jefe de taller.

Area Ocupacional: Jefe de Taller		
Unidad de Competencia: B- Mantener información actualizada relacionada con el área de Servicio (Ventas, compras, clientes – proveedores, indicadores de gestión y operación)		
Realización Profesional (El trabajador debe ser capaz de): B4-Analizar semanalmente el reporte de facturación de taller y repuestos - accesorios		
Criterios de Desempeño: (Cómo y que se espera del Desempeño)	Evidencias de Desempeño (Prueba o demostración de la Competencia)	
	Desempeño Directo (Evidencia del desenvolvimiento mismo en el trabajo, observación directa de la ejecución)	Desempeño Indirecto (Pruebas concretas resultantes del desempeño o producto obtenido)
Informe comparativo de facturación durante el período de análisis	1.- Establecer Datos históricos de facturación para establecer planes correctivos	2.- Determinación de planes de acción 3.-Comparación con presupuesto establecido por la compañía
Campo de Aplicación	Evidencia de Conocimiento y Comprensión (Conocimientos Demostrables)	
<i>Ambiente: Oficina</i> <i>Tipo de Clientes: Interno</i> <i>Tecnología- Electrónica</i> <i>Equipos y Herramientas: Equipos de oficina</i> <i>Especificaciones de Seguridad: Reglamento de seguridad</i> <i>Naturaleza de Información Generada: Escrita</i>	Roles y misiones del departamento de servicio Manual de proceso de calidad del servicio	
Guía Para la Evaluación (Recolección de Evidencia de desempeño)		
Habilidad para vincular las ventas generadas con las esperadas		

Tabla 53 Norma de Competencia B4 Jefe de taller.

Area Ocupacional: Jefe de Taller		
Unidad de Competencia: C.- Realizar el seguimiento al cumplimiento del presupuesto de ventas anual de Postventa en la Sucursal. (Mano de obra, taller), y de los planes comerciales en cada sucursal		
Realización Profesional (<i>El trabajador debe ser capaz de</i>): C1.- Implementar estrategias correctivo preventivas con el fin de garantizar el cumplimiento de presupuestos comerciales del taller (Mano de Obra y Taller)		
Criterios de Desempeño: (<i>Cómo y que se espera del Desempeño</i>)	Evidencias de Desempeño (<i>Prueba o demostración de la Competencia</i>)	
	Desempeño Directo (<i>Evidencia del desenvolvimiento mismo en el trabajo, observación directa de la ejecución</i>)	Desempeño Indirecto (<i>Pruebas concretas resultantes del desempeño o producto obtenido</i>)
Planes de acción comercial y de desempeño de los miembros del servicio técnico para ajustar los resultados futuros en base al presupuesto	Implementar acciones que ajusten el balance del negocio según el presupuesto	Planes de acción
Campo de Aplicación		Evidencia de Conocimiento y Comprensión (<i>Conocimientos Demostrables</i>)
<i>Ambiente: Oficina</i> <i>Tipo de Clientes: Interno</i> <i>Tecnología- Electrónica</i> <i>Equipos y Herramientas :Equipos de oficina</i> <i>Especificaciones de Seguridad: Reglamento de seguridad</i> <i>Naturaleza de Información Generada: Escrita</i>		Roles y misiones del departamento de servicio Manual de proceso de calidad del servicio
Guía Para la Evaluación (<i>Recolección de Evidencia de desempeño</i>)		
Habilidad de implementar acciones frente resultados		

Tabla 54 Norma de Competencia C1 Jefe de taller.

Area Ocupacional: Jefe de Taller		
Unidad de Competencia: C.- Realizar el seguimiento al cumplimiento del presupuesto de ventas anual de Postventa en la Sucursal. (Mano de obra, taller), y de los planes comerciales en cada sucursal		
Realización Profesional (El trabajador debe ser capaz de): C2.- Mantener relaciones comerciales con proveedores locales para establecer estándar de servicio y precios de acuerdo a políticas y procedimientos establecidos por la compañía		
Criterios de Desempeño: (Cómo y que se espera del Desempeño)	Evidencias de Desempeño (Prueba o demostración de la Competencia)	
	Desempeño Directo (Evidencia del desenvolvimiento mismo en el trabajo, observación directa de la ejecución)	Desempeño Indirecto (Pruebas concretas resultantes del desempeño o producto obtenido)
Atender visitas de proveedores y retroalimentar del impacto de los recursos ofrecidos, establecer negociación de precios y parámetros de provisión	Mantener e Investigar proveedores potenciales en base a parámetros de conveniencia para el balance del negocio	Base de datos de proveedores, contacto y detalles que indique recursos, parámetros de entrega y precios
Campo de Aplicación	Evidencia de Conocimiento y Comprensión (Conocimientos Demostrables)	
<i>Ambiente: Oficina</i> <i>Tipo de Clientes: Interno</i> <i>Tecnología- Electrónica</i> <i>Equipos y Herramientas: Equipos de oficina</i> <i>Especificaciones de Seguridad: Reglamento de seguridad</i> <i>Naturaleza de Información Generada: Escrita</i>	Roles y misiones del departamento de servicio Manual de proceso de calidad del servicio	
Guía Para la Evaluación (Recolección de Evidencia de desempeño)		
Asegurar canales de provisión de recursos necesarios de acuerdo a políticas de la organización		

Tabla 55 Norma de Competencia C2 Jefe de taller.

Area Ocupacional: Jefe de Taller		
Unidad de Competencia: C.- Realizar el seguimiento al cumplimiento del presupuesto de ventas anual de Postventa en la Sucursal. (Mano de obra, taller), y de los planes comerciales en cada sucursal		
Realización Profesional (El trabajador debe ser capaz de): C3.- Evaluar y presentar los resultados de los planes de acción implementados a la Gerencia de Postventa y Servicios		
Criterios de Desempeño: (Cómo y que se espera del Desempeño)	Evidencias de Desempeño (Prueba o demostración de la Competencia)	
	Desempeño Directo (Evidencia del desenvolvimiento mismo en el trabajo, observación directa de la ejecución)	Desempeño Indirecto (Pruebas concretas resultantes del desempeño o producto obtenido)
Crear Informe de Planes de acción y de resultados de planes de acción implementados para evaluación del impacto de los planes de acción	Informes de gestión y resultados	Informes de gestión
Campo de Aplicación		Evidencia de Conocimiento y Comprensión (Conocimientos Demostrables)
Ambiente: Oficina Tipo de Clientes: Interno Tecnología- Electrónica Equipos y Herramientas: Equipos de oficina Especificaciones de Seguridad: Reglamento de seguridad Naturaleza de Información Generada: Escrita		1.- Roles y misiones del departamento de servicio 2.- Manual de proceso de calidad del servicio
Guía Para la Evaluación (Recolección de Evidencia de desempeño)		
Evaluar la capacidad de síntesis de la información		

Tabla 56 Norma de Competencia C3 Jefe de taller.

Area Ocupacional: Jefe de Taller		
Unidad de Competencia: C.- Realizar el seguimiento al cumplimiento del presupuesto de ventas anual de Postventa en la Sucursal. (Mano de obra, taller), y de los planes comerciales en cada sucursal		
Realización Profesional (El trabajador debe ser capaz de): C4.- Proponer e implementar la venta de productos y servicios adicionales a los convencionalmente ofrecidos por Postventa.		
Criterios de Desempeño: (Cómo y que se espera del Desempeño)	Evidencias de Desempeño (Prueba o demostración de la Competencia)	
	Desempeño Directo (Evidencia del desenvolvimiento mismo en el trabajo, observación directa de la ejecución)	Desempeño Indirecto (Pruebas concretas resultantes del desempeño o producto obtenido)
Determinación de oportunidades de negocio, planteamiento de puesta en marcha y proyección de beneficios	Incrementar la venta de servicio y accesorios	Informes de ventas
Campo de Aplicación	Evidencia de Conocimiento y Comprensión (Conocimientos Demostrables)	
<i>Ambiente: Oficina</i> <i>Tipo de Clientes: Interno</i> <i>Tecnología- Electrónica</i> <i>Equipos y Herramientas: Equipos de oficina</i> <i>Especificaciones de Seguridad: Reglamento de seguridad</i> <i>Naturaleza de Información Generada: Escrita</i>	1.- Roles y misiones del departamento de servicio 2.- Manual de proceso de calidad del servicio 3.- Venta de accesorios durante la atención de servicio 4.- Técnicas de venta en el servicio	
Guía Para la Evaluación (Recolección de Evidencia de desempeño)		
Habilidad de venta de servicios		

Tabla 57 Norma de Competencia C4 Jefe de taller.

Area Ocupacional: Jefe de Taller		
Unidad de Competencia: C.- Realizar el seguimiento al cumplimiento del presupuesto de ventas anual de Postventa en la Sucursal. (Mano de obra, taller), y de los planes comerciales en cada sucursal		
Realización Profesional (El trabajador debe ser capaz de): C5.- Visitar a clientes corporativos locales para establecer convenios y realizar seguimiento en coordinación con la Gerencia de Posventa.		
Criterios de Desempeño: (Cómo y que se espera del Desempeño)	Evidencias de Desempeño (Prueba o demostración de la Competencia)	
	Desempeño Directo (Evidencia del desenvolvimiento mismo en el trabajo, observación directa de la ejecución)	Desempeño Indirecto (Pruebas concretas resultantes del desempeño o producto obtenido)
Visitar a clientes actuales y potenciales para alcanzar retroalimentación del servicio recibido	Comunicación directa con clientes actuales y potenciales	Informe de visitas a clientes actuales Base de datos de clientes corporativos que indique el volumen de negocio generado
Campo de Aplicación	Evidencia de Conocimiento y Comprensión (Conocimientos Demostrables)	
<i>Ambiente: Oficina</i> <i>Tipo de Clientes: Interno</i> <i>Tecnología- Electrónica</i> <i>Equipos y Herramientas: Equipos de oficina</i> <i>Especificaciones de Seguridad: Reglamento de seguridad</i> <i>Naturaleza de Información Generada: Escrita</i>	1.- Roles y misiones del departamento de servicio 2.- Manual de proceso de calidad del servicio 3.- Venta de accesorios durante la atención de servicio 4.- Técnicas de venta en el servicio	
Guía Para la Evaluación (Recolección de Evidencia de desempeño)		

Tabla 58 Norma de Competencia C5 Jefe de taller.

Area Ocupacional: Jefe de Taller		
Unidad de Competencia: C.- Realizar el seguimiento al cumplimiento del presupuesto de ventas anual de Postventa en la Sucursal. (Mano de obra, taller), y de los planes comerciales en cada sucursal		
Realización Profesional (El trabajador debe ser capaz de): C6- Ejecutar programas o planes comerciales de posventa establecidos por la compañía y por las Marca en las Sucursales.		
Criterios de Desempeño: (Cómo y que se espera del Desempeño)	Evidencias de Desempeño (Prueba o demostración de la Competencia)	
	Desempeño Directo (Evidencia del desenvolvimiento mismo en el trabajo, observación directa de la ejecución)	Desempeño Indirecto (Pruebas concretas resultantes del desempeño o producto obtenido)
Ejecutar los planes comerciales Informes de ejecución	Implementación de planes comerciales	reporte de resultados de planes comerciales
Campo de Aplicación	Evidencia de Conocimiento y Comprensión (Conocimientos Demostrables)	
<i>Ambiente: Oficina</i> <i>Tipo de Clientes: Interno</i> <i>Tecnología: Electrónica</i> <i>Equipos y Herramientas: Equipos de oficina</i> <i>Especificaciones de Seguridad: Reglamento de seguridad</i> <i>Naturaleza de Información Generada: Escrita</i>	<ol style="list-style-type: none"> 1.- Roles y misiones del departamento de servicio 2.- Manual de proceso de calidad del servicio 3.- Venta de accesorios durante la atención de servicio 4.- Técnicas de venta en el servicio 	
Guía Para la Evaluación (Recolección de Evidencia de desempeño)		
Apego a planes y programas mandatorios de las marcas y los de la organización		

Tabla 59 Norma de Competencia C6 Jefe de taller.

Area Ocupacional: Jefe de Taller		
Unidad de Competencia: C.- Realizar el seguimiento al cumplimiento del presupuesto de ventas anual de Postventa en la Sucursal. (Mano de obra, taller), y de los planes comerciales en cada sucursal		
Realización Profesional (El trabajador debe ser capaz de): C7- Receptar y reportar sugerencias del cliente externo y atender sus requerimientos.		
Criterios de Desempeño: (Cómo y que se espera del Desempeño)	Evidencias de Desempeño (Prueba o demostración de la Competencia)	
	Desempeño Directo (Evidencia del desenvolvimiento mismo en el trabajo, observación directa de la ejecución)	Desempeño Indirecto (Pruebas concretas resultantes del desempeño o producto obtenido)
1.- Atender criterios de clientes actuales para alcanzar retroalimentación del servicio recibido 2.- Informe de comentarios trascendentales de clientes actuales y 3.-- Establecer comparaciones de conversaciones en sitio con datos generados en CRM	Mantener comunicación directa con clientes	
Campo de Aplicación	Evidencia de Conocimiento y Comprensión (Conocimientos Demostrables)	
<i>Ambiente: Oficina</i> <i>Tipo de Clientes: Interno</i> <i>Tecnología- Electrónica</i> <i>Equipos y Herramientas: Equipos de oficina</i> <i>Especificaciones de Seguridad: Reglamento de seguridad</i> <i>Naturaleza de Información Generada: Escrita</i>	1.- Roles y misiones del departamento de servicio 2.- Manual de proceso de calidad del servicio 3.- El cliente primero - Conexión 4.- El cliente primero - Proceso y comportamientos 5.- Experiencia excepcional para el cliente Comunicándose con el cliente de ahora	
Guía Para la Evaluación (Recolección de Evidencia de desempeño)		
Habilidad en el manejo de clientes de acuerdo a la cultura de servicio de la organización y los estándares de las Marcas		

Tabla 60 Norma de Competencia C7 Jefe de taller.

Area Ocupacional: Jefe de Taller		
Unidad de Competencia: D.- Velar por el cumplimiento de los Planes de Talento Humano, y gestionar la Administración del Recurso Humano asignado de acuerdo a los procedimientos y políticas establecidos		
Realización Profesional (El trabajador debe ser capaz de): D1- Velar por la generación de un buen clima laboral		
Criterios de Desempeño: (Cómo y que se espera del Desempeño)	Evidencias de Desempeño (Prueba o demostración de la Competencia)	
	Desempeño Directo (Evidencia del desenvolvimiento mismo en el trabajo, observación directa de la ejecución)	Desempeño Indirecto (Pruebas concretas resultantes del desempeño o producto obtenido)
Atender criterios de miembros del equipo de servicio para alcanzar retroalimentación de la satisfacción en el puesto de trabajo	Mantener comunicación directa con los miembros del equipo registrar y reportar sus inquietudes	Informe de comentarios trascendentales de miembros del equipo
Campo de Aplicación	Evidencia de Conocimiento y Comprensión (Conocimientos Demostrables)	
<i>Ambiente: Oficina</i> <i>Tipo de Clientes: Interno</i> <i>Tecnología- Electrónica</i> <i>Equipos y Herramientas: Equipos de oficina</i> <i>Especificaciones de Seguridad: Reglamento de seguridad</i> <i>Naturaleza de Información Generada: Escrita</i>	1.- Roles y misiones del departamento de servicio 2.- Manual de proceso de calidad del servicio 4.- Técnicas de coaching	
Guía Para la Evaluación (Recolección de Evidencia de desempeño)		
Evidencia de gestión de equipo, y satisfacción individual de los colaboradores		

Tabla 61 Norma de Competencia D1 Jefe de taller.

Area Ocupacional: Jefe de Taller		
Unidad de Competencia: D.- Velar por el cumplimiento de los Planes de Talento Humano, y gestionar la Administración del Recurso Humano asignado de acuerdo a los procedimientos y políticas establecidos		
Realización Profesional (El trabajador debe ser capaz de): D2- Capacitar al personal de Taller en procesos, procedimientos, políticas, productos, servicios, competencias técnicas - humanas y de interés general.		
Criterios de Desempeño: (Cómo y que se espera del Desempeño)	Evidencias de Desempeño (Prueba o demostración de la Competencia)	
	Desempeño Directo (Evidencia del desenvolvimiento mismo en el trabajo, observación directa de la ejecución)	Desempeño Indirecto (Pruebas concretas resultantes del desempeño o producto obtenido)
Facilitar el acceso a información de actualización a procedimientos de la compañía para el personal de servicio, Aclarar dudas sobre información de actualización y asegurar la comprensión de información de actualización	Capacitar a personal actual o nuevo sobre procedimientos de su puesto de trabajo, procesos del taller, políticas corporativas y otros relativos a su cargo	
Campo de Aplicación	Evidencia de Conocimiento y Comprensión (Conocimientos Demostrables)	
<i>Ambiente: Oficina</i> <i>Tipo de Clientes: Interno</i> <i>Tecnología- Electrónica</i> <i>Equipos y Herramientas: Equipos de oficina</i> <i>Especificaciones de Seguridad: Reglamento de seguridad</i> <i>Naturaleza de Información Generada: Escrita</i>	1.- Roles y misiones del departamento de servicio 2.- Manual de proceso de calidad del servicio 3.- técnicas de coaching	
Guía Para la Evaluación (Recolección de Evidencia de desempeño)		
Cumplimiento de entrenamiento y capacitación en políticas y procedimientos generales		

Tabla 62 Norma de Competencia D2 Jefe de taller.

Area Ocupacional: Jefe de Taller		
Unidad de Competencia: D.- Velar por el cumplimiento de los Planes de Talento Humano, y gestionar la Administración del Recurso Humano asignado de acuerdo a los procedimientos y políticas establecidos		
Realización Profesional (El trabajador debe ser capaz de): D3- Coordinar y gestionar que las mallas de capacitación técnica se cumplan		
Criterios de Desempeño: (Cómo y que se espera del Desempeño)	Evidencias de Desempeño (Prueba o demostración de la Competencia)	
	Desempeño Directo (Evidencia del desenvolvimiento mismo en el trabajo, observación directa de la ejecución)	Desempeño Indirecto (Pruebas concretas resultantes del desempeño o producto obtenido)
Coordinar con el departamento de Capacitación y Asistencia Técnica de la Gerencia Técnica la asistencia y cumplimientos de planes de acción, seguimiento a planes de capacitación y certificación del equipo de servicio Facilitar a los miembros del equipo de servicio el cumplimiento de capacitaciones virtuales Mantener una base de datos del nivel de certificación y capacitación del equipo de servicio Coordinar con el departamento de Capacitación y Asistencia Técnica de la Gerencia Técnica para planificar procesos formativos requeridos por el personal del taller que sean parte de las mallas de las Marcas u otras que no sean parte de estas mallas de capacitación	1.- Coordinación para la capacitación y cumplimiento de horas productivas 2.- Asegurar la mejora continua de competencias del equipo de trabajo	1.- Base de datos de cumplimiento y avance de programas de capacitación de los miembros del equipo
Campo de Aplicación	Evidencia de Conocimiento y Comprensión (Conocimientos Demostrables)	
<i>Ambiente: Oficina</i> <i>Tipo de Clientes: Interno</i> <i>Tecnología- Electrónica</i> <i>Equipos y Herramientas: Equipos de oficina</i> <i>Especificaciones de Seguridad: Reglamento de seguridad</i> <i>Naturaleza de Información Generada: Escrita</i>	1.- Roles y misiones del departamento de servicio 2.- Manual de proceso de calidad del servicio 3.- Técnicas de coaching	
Guía Para la Evaluación (Recolección de Evidencia de desempeño)		
Cumplimiento del diseño instruccional de la organización y sus marcas		

Tabla 63 Norma de Competencia D3 Jefe de taller.

Area Ocupacional: Jefe de Taller		
Unidad de Competencia: D.- Velar por el cumplimiento de los Planes de Talento Humano, y gestionar la Administración del Recurso Humanos asignado de acuerdo a los procedimientos y políticas establecidos		
Realización Profesional (El trabajador debe ser capaz de): D4- Administrar la gestión de personal (permisos, vacaciones) de acuerdo a políticas establecidas por la compañía.		
Criterios de Desempeño: (Cómo y qué se espera del Desempeño)	Evidencias de Desempeño (Prueba o demostración de la Competencia)	
	Desempeño Directo (Evidencia del desenvolvimiento mismo en el trabajo, observación directa de la ejecución)	Desempeño Indirecto (Pruebas concretas resultantes del desempeño o producto obtenido)
Calendarización de períodos de vacaciones y permisos en coordinación con el flujo de trabajo del taller y procesos de capacitación	Distribuir las actividades del taller sobre la base de los días de descanso.	Calendario de capacitación, vacaciones y otros días libres.
Campo de Aplicación	Evidencia de Conocimiento y Comprensión (Conocimientos Demostrables)	
<i>Ambiente: Oficina</i> <i>Tipo de Clientes: Interno</i> <i>Tecnología- Electrónica</i> <i>Equipos y Herramientas: Equipos de oficina</i> <i>Especificaciones de Seguridad: Reglamento de seguridad, normas de prevención de riesgos de los cargos supervisados.</i> <i>Naturaleza de Información Generada: Escrita</i>	1.- Roles y misiones del departamento de servicio 2.- Manual de proceso de calidad del servicio	
Guía Para la Evaluación (Recolección de Evidencia de desempeño)		
Evidencia de Cumplimiento de políticas de vacaciones cuidando la productividad del taller y el cumplimiento de políticas institucionales		

Tabla 64 Norma de Competencia D4 Jefe de taller.

ANEXO VII NORMA DE COMPETENCIA PINTORES

Area Ocupacional: Pintor		
Unidad de Competencia: A.- Preparación de Superficies		
Realización Profesional (El trabajador debe ser capaz de): A1.-Inspección de Enderezado (pieza nueva o reparada)		
Criterios de Desempeño: (Cómo y qué se espera del Desempeño)	Evidencias de Desempeño (Prueba o demostración de la Competencia)	
	Desempeño Directo (Evidencia del desenvolvimiento mismo en el trabajo, observación directa de la ejecución.)	Desempeño Indirecto (Pruebas concretas resultantes del desempeño o producto obtenido)
Determinar los defectos de enderezada en las uniones soldadas así como en la lámina desnuda de manera visual y al tacto.	Habilidad para encontrar defectos de enderezado y/o soldadura sobre la lámina.	Cumplimiento de la Entrega del vehículo reparado conforme a la fecha y hora acordadas en la O/T
Campo de Aplicación	Evidencia de Conocimiento y Comprensión (Conocimientos Demostrables)	
<i>Ambiente: Taller de Pintura</i> <i>Tipo de Clientes: Externos</i> <i>Tecnologías Utilizadas:</i> <i>Equipos y Herramientas:</i> <i>Especificaciones de Seguridad: De acuerdo a los manuales de la marca y reglamento interno de seguridad, factores de riesgo del cargo.</i> <i>Naturaleza de Información Generada:</i> <i>Notificación verbal</i>	1. Reparación de Lámina 2.- Soldadura Automotriz. 3.- Control de Calidad	
Guía Para la Evaluación (Recolección de Evidencia de desempeño)		
Evidencia de preparación óptima de la superficie a ser pintada. Observación del desempeño directo con el fin de evidenciar el proceso de preparado		

Tabla 65 Norma de Competencia A1 Pintor.

Area Ocupacional: Pintor		
Unidad de Competencia: A.- Preparación de Superficies.		
Realización Profesional (El trabajador debe ser capaz de): A2.- Lijado de superficies en seco (cataforesis)		
Criterios de Desempeño: <i>(Cómo y que se espera del Desempeño)</i>	Evidencias de Desempeño <i>(Prueba o demostración de la Competencia)</i>	
	Desempeño Directo <i>(Evidencia del desenvolvimiento mismo en el trabajo, observación directa de la ejecución)</i>	Desempeño Indirecto <i>(Pruebas concretas resultantes del desempeño o producto obtenido)</i>
Realizar el proceso de lijado en seco de la lámina desnuda reparada o el mateado de la cataforesis en piezas nuevas según el caso.	Habilidad para determinar el tipo de abrasivo adecuado. Habilidad para seleccionar los implementos de lijado así como el equipo de protección.	Cumplimiento de la Entrega del vehículo reparado conforme a la fecha y hora acordadas en la O/T
Campo de Aplicación	Evidencia de Conocimiento y Comprensión <i>(Conocimientos Demostrables)</i>	
<i>Ambiente: Taller de Pintura Tipo de Clientes: Externos Tecnologías Utilizadas: Equipos y Herramientas: Lijadora neumática. Planos de Aspiración Especificaciones de Seguridad: De acuerdo a los manuales de la marca y reglamento interno de seguridad y los factores de riesgo identificados en el cargo Naturaleza de Información Generada:</i>	1.-Preparación de Superficies	
Guía Para la Evaluación <i>(Recolección de Evidencia de desempeño)</i>		
Evidencia de la calidad del lijado, con el cumplimiento del procedimiento		

Tabla 66 Norma de Competencia A2 Pintor.

Area Ocupacional: Pintor		
Unidad de Competencia: A.- Preparación de Superficies		
Realización Profesional (El trabajador debe ser capaz de): A3.- Limpiar, desengrasar las superficies a ser pintadas y aplicar imprimante.		
Criterios de Desempeño: (Cómo y que se espera del Desempeño)	Evidencias de Desempeño (Prueba o demostración de la Competencia)	
	Desempeño Directo (Evidencia del desenvolvimiento mismo en el trabajo, observación directa de la ejecución)	Desempeño Indirecto (Pruebas concretas resultantes del desempeño o producto obtenido)
Realizar la limpieza de la superficie con insumos desengrasantes para preparar la lámina para la pintura de fondo.	Habilidad para dejar la superficie totalmente libre de grasa y contaminación.	La pieza pasa a la fase de preparación de superficie. Cumplimiento de la
Aplicar proceso de Imprimación a la lámina desnuda.	Habilidad para aplicar proceso de imprimación de la lámina para protección contra corrosión.	Entrega del vehículo reparado conforme a la fecha y hora acordadas en la O/T
Campo de Aplicación	Evidencia de Conocimiento y Comprensión (Conocimientos Demostrables)	
<i>Ambiente: Taller de pintura</i> <i>Tipo de Clientes: Externos</i> <i>Tecnologías Utilizadas:</i> <i>Equipos y Herramientas:</i> <i>Especificaciones de Seguridad: De acuerdo a los manuales de la marca y reglamento interno de seguridad y los factores de riesgo identificados en el cargo</i> <i>Naturaleza de Información Generada:</i>	1.-Preparación de Superficies	
Guía Para la Evaluación (Recolección de Evidencia de desempeño)		
Evaluar el proceso de limpieza de y proceso de aplicación de imprimación		

Tabla 67 Norma de Competencia A3 Pintor.

Area Ocupacional: Pintor		
Unidad de Competencia: A.- Preparación de Superficies.		
Realización Profesional (<i>El trabajador debe ser capaz de</i>): A4.- Medición, pesaje y aplicación de la masilla		
Criterios de Desempeño: <i>(Cómo y que se espera del Desempeño)</i>	Evidencias de Desempeño <i>(Prueba o demostración de la Competencia)</i>	
Determinar de manera exacta la proporción de masilla y acelerante. Definir y entender las instrucciones de aplicación de masilla de acuerdo al fabricante del producto.	Desempeño Directo <i>(Evidencia del desenvolvimiento mismo en el trabajo, observación directa de la ejecución)</i>	Desempeño Indirecto <i>(Pruebas concretas resultantes del desempeño o producto obtenido)</i>
	1.- Habilidad para Usar las herramientas de pesaje. 2.- Habilidad para realizar la aplicación de la masilla. 3.- Habilidad para definir la cantidad exacta de masilla a aplicar en función del área a preparar.	1.- La pieza pasa a la fase de preparación de superficie. 2.- Cumplimiento de la Entrega del vehículo reparado conforme a la fecha y hora acordadas en la O/T
Campo de Aplicación	Evidencia de Conocimiento y Comprensión <i>(Conocimientos Demostrables)</i>	
<i>Ambiente: Taller de Pintura Tipo de Clientes: Externos Tecnologías Utilizadas: Equipos y Herramientas: Balanza electrónica, Tabla de mezcla de masilla, espátula Especificaciones de Seguridad: De acuerdo a los manuales de la marca y reglamento interno de seguridad y los riesgos identificados en el cargo Naturaleza de Información Generada:</i>	1.-Preparación de Superficies	
Guía Para la Evaluación <i>(Recolección de Evidencia de desempeño)</i>		
Evidencia del procedimiento de aplicación de masillas, observación del desempeño en cuanto a especificaciones de los fabricantes de masillas, con el fin de garantizar el resultado final.		

Tabla 68 Norma de Competencia A4 Pintor.

Area Ocupacional: Pintor		
Unidad de Competencia: A.- Preparación de Superficies		
Realización Profesional (El trabajador debe ser capaz de): A5.- Lijado en seco de la superficie y bordes.		
Criterios de Desempeño: (Cómo y que se espera del Desempeño)	Evidencias de Desempeño (Prueba o demostración de la Competencia)	
	Desempeño Directo (Evidencia del desenvolvimiento mismo en el trabajo, observación directa de la ejecución)	Desempeño Indirecto (Pruebas concretas resultantes del desempeño o producto obtenido)
Realizar el lijado en seco para eliminación de excesos, bordes y cantos de masilla en la superficie de la lámina. Utilizar herramientas de aspiración de polvos, lijadoras orbitales y el cometer.	1.- Habilidad para eliminar desperfectos de la masilla 2.- Habilidad para usar de manera adecuada los equipos de medición de masilla aplicada.	Cumplimiento de la Entrega del vehículo reparado conforme a la fecha y hora acordadas en la O/T
Campo de Aplicación	Evidencia de Conocimiento y Comprensión (Conocimientos Demostrables)	
<i>Ambiente: Taller</i> <i>Tipo de Clientes: Externo</i> <i>Tecnologías Utilizadas:</i> <i>Equipos y Herramientas: Lijadoras neumáticas</i> <i>Especificaciones de Seguridad: De acuerdo a los manuales de la marca, reglamento interno de seguridad y factores de riesgo identificados para el grupo ocupacional</i>	1.-Preparación de Superficies	
Guía Para la Evaluación (Recolección de Evidencia de desempeño)		
Observación del desempeño para verificar la eliminación de desperfectos en las masillas, y verificación del uso adecuado de equipos de medición de masillas.		

Tabla 69 Norma de Competencia A5 Pintor.

Area Ocupacional: Pintor		
Unidad de Competencia: A.- Preparación de Superficies		
Realización Profesional (El trabajador debe ser capaz de): A6.- Aplicación de Pinturas de Fondo		
Criterios de Desempeño: (Cómo y que se espera del Desempeño)	Evidencias de Desempeño (Prueba o demostración de la Competencia)	
Aplicar la pintura de fondo sobre toda el área a cubrir con bajo nivel de desperdicio.	Desempeño Directo (Evidencia del desenvolvimiento mismo en el trabajo, observación directa de la ejecución)	Desempeño Indirecto (Pruebas concretas resultantes del desempeño o producto obtenido)
	1.- Habilidad para aplicar las pinturas de fondo sobre la lámina. 2.- Selecciona de manera correcta la pistola así como el diámetro de la boquilla.	Cumplimiento de la Entrega del vehículo reparado conforme a la fecha y hora acordadas en la O/T
Campo de Aplicación	Evidencia de Conocimiento y Comprensión (Conocimientos Demostrables)	
<i>Ambiente: Taller</i> <i>Tipo de Clientes :Externo</i> <i>Tecnologías Utilizadas:</i> <i>Equipos y Herramientas: Pistola de Fondo, Plenum, equipos de protección personal.</i> <i>Especificaciones de Seguridad: De acuerdo a los manuales de la marca, reglamento interno de seguridad y factores de riesgo identificados para el grupo ocupacional</i>	1.-Preparación de Superficies	
Guía Para la Evaluación (Recolección de Evidencia de desempeño)		
Evaluación de la aplicación, de fondo y verificación del resultado final mediante la observación de desempeño directo		

Tabla 70 Norma de Competencia A6 Pintor.

Area Ocupacional: Pintor		
Unidad de Competencia: A.- Preparación de Superficies		
Realización Profesional (El trabajador debe ser capaz de): A7.- Secado de masillas, imprimaciones y aparejos.		
Criterios de Desempeño: (Cómo y que se espera del Desempeño)	Evidencias de Desempeño (Prueba o demostración de la Competencia)	
	Desempeño Directo (Evidencia del desenvolvimiento mismo en el trabajo, observación directa de la ejecución)	Desempeño Indirecto (Pruebas concretas resultantes del desempeño o producto obtenido)
Realizar de forma adecuada el secado de la pieza conforme las instrucciones del fabricante de la pintura de fondo.	Habilidad para interpretar las instrucciones de secado dadas por el fabricante de la pintura de fondo.	Cumplimiento de la Entrega del vehículo reparado conforme a la fecha y hora acordadas en la O/T
Campo de Aplicación	Evidencia de Conocimiento y Comprensión (Conocimientos Demostrables)	
<i>Ambiente: Taller</i> <i>Tipo de Clientes: Externo</i> <i>Tecnologías Utilizadas:</i> <i>Equipos y Herramientas: Horno de Pintura, lámpara infrarroja.</i> <i>Especificaciones de Seguridad: De acuerdo a los manuales de la marca, reglamento interno de seguridad y factores de riesgo identificados para el grupo ocupacional</i>	1.- Preparación de Superficies	
Guía Para la Evaluación (Recolección de Evidencia de desempeño)		
Evidenciar el manejo del proceso de secado mediante observación directa del desempeño		

Tabla 71 Norma de Competencia A7 Pintor.

ANEXO VIII EVALUACIÓN DE NORMAS DE COMPETENCIA TÉCNICO MECÁNICO

FORMULARIO DE EVALUACION							
Nombre del Trabajador:							
Area Ocupacional: Técnicos Mecánicos							
Unidad de Competencia: A.- Realizar pre chequeos de autos nuevos. (PDI)							
Realización Profesional (El trabajador debe ser capaz de): A1.- Desarrollar Inspecciones y ajustes en los vehículos nuevos en base al formato PDI vigente.							
Criterios de Desempeño							
A	Llevar a cabo las inspecciones y ajustes especificadas en el formato PDI para todos los vehículos nuevos.						
B							
C							
D							
E							
F							
G							
VERIFICACION DE EVIDENCIAS DE DESEMPEÑO Y CONOCIMIENTO							
	Evidencias de Desempeño y Producto	CD (1)	VERIFICADO		MRED (2)	EXCLUSION/ CONTRAINDICACION (3)	Evaluador
			SI	NO			
1	Proceso de Revisión exterior del vehículo.	A			OD		
2	Proceso de Revisión bajo el capó, motor apagado.	A			OD		
3	Proceso de Revisión bajo el capó, motor encendido.	A			OD		
4	Proceso de Revisión interior del vehículo.	A			OD		
5	Proceso de Revisión del vehículo sobre el elevador.	A			OD		
6	Proceso de Prueba de carretera.	A			OD		
7	Proceso de Revisión Post Prueba de carretera.	A			OD		
8	Formato PDI lleno con el check list completo, observaciones y firma de responsabilidad del técnico.	A			PT		
9							
Evidencias de Conocimiento							
10	FUNDAMENTAL 1 - 2	A			PC		
11	M-MDS Y PROGRAMACION DE MODULOS	A			E		
12	INDUCCIÓN AL PROCESO PDI POR UN TÉCNICO EXPERIMENTADO	A			E		
13							
14							
15							
Concepto							
Competente		<input type="checkbox"/>		Aún no Competente		<input type="checkbox"/>	

(1) **Criterio de Desempeño (CD)**

(2) **Métodos de Recolección de Evidencias de Desempeño (MRED):** E= Entrevistas, PC= Prueba de Conocimientos, OD= Observación de Desempeño, AS= Ambiente Simulado, PT= Producto Terminado, PE= Portafolio de Evidencias

(3) **Criterios:** E= Exclusión un estándar de desempeño que determina si es competente o no. C= Contraindicación: Mas de tres contraindicaciones lo convierte en criterio excluyente por lo tanto no competente

Figura 31 Formato de Evaluación para norma A1 Técnico Mecánico.

FORMULARIO DE EVALUACION						
Nombre del Trabajador:						
Area Ocupacional: Técnicos Mecánicos						
Unidad de Competencia: B.- Realizar trabajos de mecánica rápida (Mantenimiento Preventivo)						
Realización Profesional (El trabajador debe ser capaz de): B1.- Desarrollar procesos básicos de diagnóstico mecánico, eléctrico y electrónicos del sistema de control de motor.						
Criterios de Desempeño						
A	Ejecutar de procesos básicos de diagnóstico mecánico, eléctrico y electrónicos.					
B						
C						
D						
E						
F						
G						
VERIFICACION DE EVIDENCIAS DE DESEMPEÑO Y CONOCIMIENTO						
Evidencias de Desempeño y Producto	CD (1)	VERIFICADO		MRED (2)	EXCLUSION/ CONTRAINDICACION (3)	Evaluador
		SI	NO			
1	Efectividad de la estrategia de diagnóstico aplicada.	A			OD	
2	Habilidad en búsqueda de información técnica en los manuales de servicio.	A			E	
3	Habilidad de uso correcto de equipos y herramientas de diagnóstico mecánico, eléctrico y electrónico.	A			PC	
4	Conocimiento de la ubicación y contenido de los boletines técnicos de servicio (BTS)	A			E	
5	Diagnosticar fallas mecánicas, eléctricas y electrónicas basados en el conocimiento adquirido en capacitación del nivel 1.	A			PT	
6						
7						
8						
9						
Evidencias de Conocimiento						
8	ELECTRICIDAD BASICA	A			PC	
9	M-MDS Y PROGRAMACION DE MODULOS	A			E	
10	CONTROL DE MOTOR 1	A			PC	
11	DIAGNÓSTICO LÓGICO DE MOTOR	A			PC	
12	AIRE ACONDICIONADO OPERACIÓN Y DIAGNÓSTICO	A			PC	
13						
Concepto						
Competente <input type="checkbox"/>		Aún no Competente			<input type="checkbox"/>	

(1) **Criterio de Desempeño (CD)**

(2) **Métodos de Recolección de Evidencias de Desempeño (MRED):** E= Entrevistas, PC= Prueba de Conocimientos, OD= Observación de Desempeño, AS= Ambiente Simulado, PT= Producto Terminado, PE= Portafolio de Evidencias

(3) **Criterios:** E= Exclusión un estándar de desempeño que determina si es competente o no. C= Contraindicación: Mas de tres contraindicaciones lo convierte en criterio excluyente por lo tanto no competente

Figura 32 Formato de Evaluación para norma B1 Técnico Mecánico.

FORMULARIO DE EVALUACION							
Nombre del Trabajador:							
Area Ocupacional: Técnicos Mecánicos							
Unidad de Competencia: B.- Realizar trabajos de mecánica automotriz en general							
Realización Profesional (El trabajador debe ser capaz de): B2.-Desarrollar procesos de diagnóstico básico por medio de rutinas apoyados en equipos mecánicos de diagnóstico y herramientas especiales							
Criterios de Desempeño Revisión técnica de los componentes mecánicos, eléctricos y electrónicos del motor que no pueden ser reparados y reemplazarlos según información técnica del manual de servicio.							
A							
B							
C							
D							
E							
F							
G							
VERIFICACION DE EVIDENCIAS DE DESEMPEÑO Y CONOCIMIENTO							
Evidencias de Desempeño y Producto	CD (1)	VERIFICADO		MRED (2)	EXCLUSION/ CONTRAINDICACION (3)	Evaluador	
		SI	NO				
1	Habilidad en búsqueda de información técnica en los manuales de servicio.	A			E		
2	Habilidad de uso correcto de equipos y herramientas de diagnóstico mecánico, eléctrico y electrónico.	A			PC		
3	Conocimiento de la ubicación y contenido de los boletines técnicos de servicio (BTS)	A			E		
4	Solucionar la falla reportada por el cliente.	A			PT		
5							
6							
7							
Evidencias de Conocimiento							
8	ELECTRICIDAD BASICA				PC		
9	M-MDS y Programación de Módulos				E		
10	CONTROL DE MOTOR 1				PC		
11	DIAGNÓSTICO LÓGICO DE MOTOR				PC		
12	AIRE ACONDICIONADO OPERACIÓN Y DIAGNÓSTICO				PC		
13							
Concepto							
Competente <input type="checkbox"/>		Aún no Competente <input type="checkbox"/>					

(1) **Criterio de Desempeño (CD)**

(2) **Métodos de Recolección de Evidencias de Desempeño (MRED):** E= Entrevistas, PC= Prueba de Conocimientos, OD= Observación de Desempeño, AS= Ambiente Simulado, PT= Producto Terminado, PE= Portafolio de Evidencias

(3) **Criterios:** E= Exclusión un estándar de desempeño que determina si es competente o no. C= Contraindicación: Mas de tres contraindicaciones lo convierte en criterio excluyente por lo tanto no competente

Figura 33 Formato de Evaluación para norma B2 Técnico Mecánico.

FORMULARIO DE EVALUACION						
Nombre del Trabajador:						
Area Ocupacional: Técnico Mecánico						
Unidad de Competencia: B.- Realizar trabajos de mecánica rápida (Mantenimiento Preventivo)						
Realización Profesional (El trabajador debe ser capaz de): B3 .-Desmontar y reemplazar la mayor parte de componentes mecánicos de vehículos						
Criterios de Desempeño						
A	Llevar a cabo las operaciones de desmontaje y reemplazo de componentes del vehículo según la información técnica del manual de servicio.					
B						
C						
D						
E						
F						
G						
VERIFICACION DE EVIDENCIAS DE DESEMPEÑO Y CONOCIMIENTO						
Evidencias de Desempeño y Producto	CD (1)	VERIFICADO		MRED (2)	EXCLUSION/ CONTRAINDICACION (3)	Evaluador
		SI	NO			
1	Habilidad en búsqueda de información técnica en los manuales de servicio.	A			E	
2	Verificación del correcto funcionamiento del componente intervenido post instalación.	A			PT	
3						
4						
5						
Evidencias de Conocimiento						
6	FUNDAMENTAL 1 -2	A			PC	
7	DIAGNÓSTICO LÓGICO DE MOTOR	A			PC	
8	MANTENIMIENTO DE MTX	A			PC	
9	MANTENIMIENTO DE DIRECCIÓN Y SUSPENSIÓN	A			PC	
10	MANTENIMIENTO DE FRENOS	A			PC	
11	Conocimiento de la ubicación y uso correcto de herramientas especiales (SST)	A			PC	
12	Conocimiento de la ubicación y contenido de los boletines técnicos de servicio (BTS)	A			E	
13	AIRE ACONDICIONADO OPERACIÓN Y DIAGNÓSTICO	A			PC	
Concepto						
Competente		Aún no Competente				

(1) **Criterio de Desempeño (CD)**

(2) **Métodos de Recolección de Evidencias de Desempeño (MRED):** E= Entrevistas, PC= Prueba de Conocimientos, OD= Observación de Desempeño, AS= Ambiente Simulado, PT= Producto Terminado, PE= Portafolio de Evidencias

(3) **Criterios:** E= Exclusión un estándar de desempeño que determina si es competente o no. C= Contraindicación: Mas de tres contraindicaciones lo convierte en criterio excluyente por lo tanto no competente

Figura 34 Formato de Evaluación para norma B3 Técnico Mecánico.

FORMULARIO DE EVALUACION								
Nombre del Trabajador:								
Area Ocupacional: Técnico Mecánico								
Unidad de Competencia: B.- Realizar trabajos de mecánica rápida (Mantenimiento Preventivo)								
Realización Profesional (El trabajador debe ser capaz de): B4.- Identificar componentes que no pueden ser reparados y reemplazarlos según información técnica pertinente								
Criterios de Desempeño Ejecutar las operaciones de mantenimiento preventivo especificadas en la tabla de mantenimiento con las respectivas especificaciones de lubricantes y fluidos.								
A	Ejecutar las operaciones de mantenimiento preventivo especificadas en la tabla de mantenimiento con las respectivas especificaciones de lubricantes y fluidos.							
B								
C								
D								
E								
F								
G								
VERIFICACION DE EVIDENCIAS DE DESEMPEÑO Y CONOCIMIENTO								
	Evidencias de Desempeño y Producto	CD (1)	VERIFICADO		MRED (2)	EXCLUSION/ CONTRAINDICACION (3)	Evaluador	
			SI	NO				
1	Habilidad de manejo e interpretación de las tablas de mantenimiento y sus anexos de lubricantes y fluidos.	A			E			
2	Cumplimiento del proceso OJT establecido para la bahía de trabajo.	A			OD			
3	Habilidad en búsqueda de información técnica en los manuales de servicio.	A			E			
4	Finalización del mantenimiento preventivo dentro del tiempo establecido.	A			PT			
5								
6								
Evidencias de Conocimiento								
7	FUNDAMENTAL 1 - 2	A			PC			
8	M-MDS Y PROGRAMACION DE MODULOS	A			E			
9	MANTENIMIENTO PROGRAMADO OJT	A			E			
10	Conocimiento de la ubicación y contenido de los boletines técnicos de servicio (BTS)	A			E			
Concepto								
Competente <input type="checkbox"/>		Aún no Competente <input type="checkbox"/>						

(1) **Criterio de Desempeño (CD)**

(2) **Métodos de Recolección de Evidencias de Desempeño (MRED):** E= Entrevistas, PC= Prueba de Conocimientos, OD= Observación de Desempeño, AS= Ambiente Simulado, PT= Producto Terminado, PE= Portafolio de Evidencias

(3) **Criterios:** E= Exclusión un estándar de desempeño que determina si es competente o no. C= Contraindicación: Mas de tres contraindicaciones lo convierte en criterio excluyente por lo tanto no competente

Figura 35 Formato de Evaluación para norma B4 Técnico Mecánico.

FORMULARIO DE EVALUACION							
Nombre del Trabajador:							
Area Ocupacional: Técnico Mecánico							
Unidad de Competencia: C.- Realizar trabajos de mecánica automotriz especializada							
Realización Profesional (El trabajador debe ser capaz de): C1.-Desarrollar procesos de diagnóstico mecánico, eléctrico y electrónicos de los sistemas de control electrónico del vehículo.							
Criterios de Desempeño							
A	Ejecución de procesos de diagnóstico mecánico, eléctrico y electrónicos de los sistemas de control electrónico del vehículo.						
B							
C							
D							
E							
F							
G							
VERIFICACION DE EVIDENCIAS DE DESEMPEÑO Y CONOCIMIENTO							
	Evidencias de Desempeño y Producto	CD (1)	VERIFICADO		MRED (2)	EXCLUSION/ CONTRAIINDICACION (3)	Evaluador
			SI	NO			
1	Efectividad de la estrategia de diagnóstico aplicada.	A			OD		
2	Habilidad en búsqueda de información técnica en los manuales de servicio.	A			E		
3	Habilidad de uso correcto de equipos y herramientas de diagnóstico mecánico, eléctrico y electrónico.	A			PC		
4	Diagnosticar fallas mecánicas, eléctricas y electrónicas basados en el conocimiento adquirido en capacitación del nivel 2.	A			PT		
5							
6							
Evidencias de Conocimiento							
7	ELECTRICIDAD AVANZADA	A			PC		
8	CONTROL DE MOTOR 2	A			PC		
9	SISTEMAS OBD II	A			PC		
10	DIAGNOSIS Y OPERACIÓN DE AIRE ACONDICIONADO AUTOMATICO.	A			PC		
11	REPARACIÓN DE CAJAS AUTOMATICAS	A			PC		
12	Conocimiento de la ubicación y contenido de los boletines técnicos de servicio (BTS)	A			E		
13	ABS,TSC,DRS,SRS	A			PC		
Concepto							
Competente		Aún no Competente					

(1) **Criterio de Desempeño (CD)**

(2) **Métodos de Recolección de Evidencias de Desempeño (MRED):** E= Entrevistas, PC= Prueba de Conocimientos, OD= Observación de Desempeño, AS= Ambiente Simulado, PT= Producto Terminado, PE= Portafolio de Evidencias

(3) **Criterios:** E= Exclusión un estándar de desempeño que determina si es competente o no. C= Contraindicación: Mas de tres contraindicaciones lo convierte en criterio excluyente por lo tanto no competente

Figura 36 Formato de Evaluación para norma C1 Técnico Mecánico.

FORMULARIO DE EVALUACION						
Nombre del Trabajador:						
Area Ocupacional: Técnico Mecánico						
Unidad de Competencia: C.- Realizar trabajos de mecánica Especializada y colisiones						
Realización Profesional (El trabajador debe ser capaz de): C2.- Reparar y asegurar el correcto funcionamiento de todos los componentes eléctricos y electrónicos del vehículo.						
Criterios de Desempeño Llevar a cabo la reparación y asegurarse del correcto funcionamiento de todos los componentes eléctricos y electrónicos del vehículo.						
A						
B						
C						
D						
E						
F						
G						
VERIFICACION DE EVIDENCIAS DE DESEMPEÑO Y CONOCIMIENTO						
Evidencias de Desempeño y Producto	CD (1)	VERIFICADO		MRED (2)	EXCLUSION/ CONTRAINDICACION (3)	Evaluador
		SI	NO			
1	Habilidad en búsqueda de información técnica en los manuales de servicio.	A			E	
2	Habilidad de uso correcto de equipos y herramientas de diagnóstico mecánico y eléctrico.	A			PC	
3	Solucionar la falla reportada por el cliente.	A			PT	
4						
Evidencias de Conocimiento						
5	ELECTRICIDAD AVANZADA	A			PC	
6	CONTROL DE MOTOR 2	A			PC	
7	SISTEMAS OBD II	A			PC	
8	DIAGNOSIS Y OPERACIÓN DE AIRE ACONDICIONADO AUTOMATICO.	A			PC	
9	REPARACIÓN DE CAJAS AUTOMATICAS	A			PC	
10	ABS,TSC,DRS,SRS	A			PC	
11	Saber interpretar correctamente los valores de DATA LOGER del equipo de diagnóstico.	A			E	
12	Conocimiento de la ubicación y contenido de los boletines técnicos de servicio (BTS)	A			E	
13	Saber interpretar correctamente los diagramas eléctricos de los diferentes sistemas.	A			PC	
Concepto						
Competente <input type="checkbox"/> Aún no Competente <input type="checkbox"/>						

(1) **Criterio de Desempeño (CD)**

(2) **Métodos de Recolección de Evidencias de Desempeño (MRED):** E= Entrevistas, PC= Prueba de Conocimientos, OD= Observación de Desempeño, AS= Ambiente Simulado, PT= Producto Terminado, PE= Portafolio de Evidencias

(3) **Criterios:** E= Exclusión un estándar de desempeño que determina si es competente o no. C= Contraindicación: Mas de tres contraindicaciones lo convierte en criterio excluyente por lo tanto no competente

Figura 37 Formato de Evaluación para norma C2 Técnico Mecánico.

FORMULARIO DE EVALUACION						
Nombre del Trabajador:						
Area Ocupacional: Técnico Mecánico						
Unidad de Competencia: C.- Realizar trabajos de mecánica Especializada y colisiones						
Realización Profesional (El trabajador debe ser capaz de): C4.- Programar módulos de control electrónico y calibrar sus parámetros de funcionamiento.						
Criterios de Desempeño						
A	Realizar programación de módulos de control electrónicos, llaves y calibrar sus parámetros de funcionamiento.					
B						
C						
D						
E						
F						
G						
VERIFICACION DE EVIDENCIAS DE DESEMPEÑO Y CONOCIMIENTO						
Evidencias de Desempeño y Producto	CD (1)	VERIFICADO		MRED (2)	EXCLUSION/ CONTRAINDICACION (3)	Evaluador
		SI	NO			
1	Habilidad en búsqueda de información técnica en los manuales de servicio.	A			E	
2	Habilidad de uso correcto del equipo de diagnóstico para programación y calibraciones.	A			E	
3	Efectividad de la programación del modulo, llave o calibración de parámetro de funcionamiento.	A			PT	
4						
5						
6						
Evidencias de Conocimiento						
7	ELECTRICIDAD AVANZADA	A			PC	
8	CONTROL DE MOTOR 2	A			PC	
9	SISTEMAS OBD II	A			PC	
10	DIAGNOSIS Y OPERACIÓN DE AIRE ACONDICIONADO AUTOMATICO.	A			PC	
11	M-MDS y PROGRAMACIÓN DE MODULOS.	A			E	
12	Conocimiento de la ubicación y contenido de los boletines técnicos de servicio (BTS)	A			E	
Concepto						
Competente <input type="checkbox"/>			Aún no Competente <input type="checkbox"/>			

(1) **Criterio de Desempeño (CD)**

(2) **Métodos de Recolección de Evidencias de Desempeño (MRED):** E= Entrevistas, PC= Prueba de Conocimientos, OD= Observación de Desempeño, AS= Ambiente Simulado, PT= Producto Terminado, PE= Portafolio de Evidencias

(3) **Criterios:** E= Exclusión un estándar de desempeño que determina si es competente o no. C= Contraindicación: Mas de tres contraindicaciones lo convierte en criterio excluyente por lo tanto no competente

Figura 39 Formato de Evaluación para norma C4 Técnico Mecánico.

FORMULARIO DE EVALUACION						
Nombre del Trabajador:						
Area Ocupacional: Técnico Mecánico						
Unidad de Competencia: D.- Localizar averías en base a la evaluación de síntomas						
Realización Profesional (El trabajador debe ser capaz de): D1.- Solucionar averías mecánicas, eléctricas y electrónicas en todos los sistemas del vehículo a partir de los síntomas, problemas, efectos y causas.						
Criterios de Desempeño Llevar a cabo la Solución de averías mecánicas, eléctricas y electrónicas en todos los sistemas del vehículo a partir de los síntomas, problemas, efectos y causas.						
A	_____					
B	_____					
C	_____					
D	_____					
VERIFICACION DE EVIDENCIAS DE DESEMPEÑO Y CONOCIMIENTO						
Evidencias de Desempeño y Producto	CD (1)	VERIFICADO		MRED (2)	EXCLUSION/ CONTRAINDICACION (3)	Evaluador
		SI	NO			
1 Efectividad de la estrategia de diagnóstico aplicada.	A			OD		
2 Habilidades en la solución de problemas de Ruidos, vibraciones y asperezas (NVH)	A			OD		
3 Habilidad en búsqueda de información técnica en los manuales de servicio.	A			E		
4 Habilidad para realizar calibraciones y ajustes necesarios para la reparación del sistema.	A			E		
5 Destreza en la localización de averías mecánicas, eléctricas y electrónicas.	A			PT		
Evidencias de Conocimiento						
6 DIAGNÓSTICO DE AVERIAS ELECTRICAS.	A			PC		
7 LOCALIZACIÓN DE AVERIAS NVH.	A			PC		
8 FUNDAMENTO DE RESOLUCIÓN DE PROBLEMAS.	A			PC		
9 LOCALIZACIÓN DE AVERIAS DE MOTOR.	A			PC		
10 LOCALIZACIÓN DE AVERIAS EN T/A.	A			PC		
11 LOCALIZACIÓN DE AVERIAS EN EL SISTEMA ELECTRICO.	A			PC		
12 Conocimiento de uso correcto de herramientas especiales (SST) , de precisión, equipos de diagnóstico mecánicos y eléctricos.	A			PC		
13 Saber interpretar correctamente los diagramas eléctricos de los diferentes sistemas.	A			PC		
14 Saber interpretar correctamente los valores de DATA LOGGER del equipo de diagnóstico.	A			E		
15 Conocimiento de la ubicación y contenido de los boletines técnicos de servicio (BTS)	A			E		
Concepto						
Competente <input type="checkbox"/>		Aún no Competente			<input type="checkbox"/>	

(1) **Criterio de Desempeño (CD)**

(2) **Métodos de Recolección de Evidencias de Desempeño (MRED):** E= Entrevistas, PC= Prueba de Conocimientos, OD= Observación de Desempeño, AS= Ambiente Simulado, PT= Producto Terminado, PE= Portafolio de Evidencias

(3) **Criterios:** E= Exclusión un estándar de desempeño que determina si es competente o no. C= Contraindicación: Mas de tres contraindicaciones lo convierte en criterio excluyente por lo tanto no competente

Figura 40 Formato de Evaluación para norma D1 Técnico Mecánico.

FORMULARIO DE EVALUACION							
Nombre del Trabajador:							
Area Ocupacional: Técnico Mecánico							
Unidad de Competencia: D.- Localizar averías en base a la evaluación de síntomas							
Realización Profesional (El trabajador debe ser capaz de): D2.- Desempeñar operaciones de diagnóstico en los modelos nuevos							
Criterios de Desempeño							
A	Ejecutar operaciones de diagnóstico en los modelos nuevos.						
B	_____						
C	_____						
D	_____						
E	_____						
F	_____						
G	_____						
VERIFICACION DE EVIDENCIAS DE DESEMPEÑO Y CONOCIMIENTO							
	Evidencias de Desempeño y Producto	CD (1)	VERIFICADO		MRED (2)	EXCLUSION/ CONTRAINDICACION (3)	Evaluador
			SI	NO			
1	Efectividad de la estrategia de diagnóstico aplicada.	A			OD		
2	Habilidad en búsqueda de información técnica en los manuales de servicio.	A			E		
3	Habilidad de uso correcto de equipos y herramientas de diagnóstico mecánico, eléctrico y electrónico.	A			PC		
4	Solucionar falla reportada por el cliente.	A			PT		
5							
6							
Evidencias de Conocimiento							
8	CONOCIMIENTO TÉCNICO NUEVOS MODELOS	A			PC		
9	Conocimiento de la ubicación y contenido de los boletines técnicos de servicio (BTS)	A			E		
10							
11							
12							
13							
Concepto							
Competente		<input type="text"/>	Aún no Competente			<input type="text"/>	

(1) **Criterio de Desempeño (CD)**

(2) **Métodos de Recolección de Evidencias de Desempeño (MRED):** E= Entrevistas, PC= Prueba de Conocimientos, OD= Observación de Desempeño, AS= Ambiente Simulado, PT= Producto Terminado, PE= Portafolio de Evidencias

(3) **Criterios:** E= Exclusión un estándar de desempeño que determina si es competente o no. C= Contraindicación: Mas de tres contraindicaciones lo convierte en criterio excluyente por lo tanto no competente

Figura 41 Formato de Evaluación para norma D2 Técnico Mecánico.

FORMULARIO DE EVALUACION						
Nombre del Trabajador:						
Area Ocupacional: Técnico Mecánico						
Unidad de Competencia: D.- Localizar averías en base a la evaluación de síntomas						
Realización Profesional (El trabajador debe ser capaz de): D3 Apoyar a los técnicos nivel 1 y 2 en operaciones de mantenimiento, reparación y diagnóstico.						
Criterios de Desempeño						
A	Brindar apoyo a los técnicos nivel 1 y 2 en operaciones de mantenimiento, reparación y diagnóstico.					
B						
C						
D						
E						
F						
G						
VERIFICACION DE EVIDENCIAS DE DESEMPEÑO Y CONOCIMIENTO						
Evidencias de Desempeño y Producto	CD (1)	VERIFICADO		MRED (2)	EXCLUSION/ CONTRAINDICACION (3)	Evaluador
		SI	NO			
1	Trabaja en Equipo para brindar asistencia técnica.	A			OD	
2	Uso de ejemplos para captar mejor la teoría.	A			OD	
3	Facilita la participación y da confianza.	A			OD	
4	Enseña los procedimientos prácticos	A			OD	
5	Da seguimiento del proceso	A			OD	
6	Cierre de orden de trabajo del técnico apoyado.	A			PT	
7						
Evidencias de Conocimiento						
8	DIAGNÓSTICO DE AVERIAS ELECTRICAS.	A			PC	
9	LOCALIZACIÓN DE AVERIAS NVH.	A			PC	
10	FUNDAMENTO DE RESOLUCIÓN DE PROBLEMAS.	A			PC	
11	LOCALIZACIÓN DE AVERIAS DE MOTOR.	A			PC	
12	LOCALIZACIÓN DE AVERIAS EN T/A.	A			PC	
13	LOCALIZACIÓN DE AVERIAS EN EL SISTEMA ELECTRICO.	A			PC	
14	OJT TRAIN THE TRAINERS	A			E	
15						
Concepto						
Competente		<input type="checkbox"/>		Aún no Competente		<input type="checkbox"/>

(1) **Criterio de Desempeño (CD)**

(2) **Métodos de Recolección de Evidencias de Desempeño (MRED):** E= Entrevistas, PC= Prueba de Conocimientos, OD= Observación de Desempeño, AS= Ambiente Simulado, PT= Producto Terminado, PE= Portafolio de Evidencias

(3) **Criterios:** E= Exclusión un estándar de desempeño que determina si es competente o no. C= Contraindicación: Mas de tres contraindicaciones lo convierte en criterio excluyente por lo tanto no competente

Figura 42 Formato de Evaluación para norma D3 Técnico Mecánico.

ANEXO IX EVALUACIÓN DE NORMAS DE COMPETENCIA ASESORES DE SERVICIO

FORMULARIO DE EVALUACION						
Nombre del Trabajador:						
Área Ocupacional: Asesor de Servicio						
Unidad de Competencia:						
A.- Realizar los procesos estándar para los diferentes puntos de contacto con el cliente.						
Realización Profesional (El trabajador debe ser capaz de):						
A1.- Realizar la llamada pro-activa estándar. (invitar al cliente para acudir al concesionario)						
Criterios de Desempeño						
A	Revisar el historial del vehículo y calcular el kilometraje aproximado que tendría.					
B	Realizar la llamada en base al estándar de la marca.					
C	Registrar la cita (en caso de ser aceptada por el cliente).					
D						
E						
F						
G						
VERIFICACION DE EVIDENCIAS DE DESEMPEÑO Y CONOCIMIENTO						
Evidencias de Desempeño y Producto	CD (1)	VERIFICADO		MRED (2)	EXCLUSION/ CONTRAINDICACION (3)	Evaluador
		SI	NO			
1	Búsqueda del historial del auto en el sistema. Cálculo aproximado del kilometraje actual del vehículo.	A		OD		
2	Cumplimiento del estándar para la llamada proactiva.	B		AS, OD		
3	Visita del cliente a concesionario para dejar su auto en mantenimiento o reparación, en el horario previamente acordado.	B, C		OD		
4	Registro en la O/T	B,C		PE		
Evidencias de Conocimiento						
8	Conocimiento básico del funcionamiento de un vehículo	B		PC		
9	Equipamiento y su funcionamiento CONOCIMIENTO DE PRODUCTO	B		PC		
10	Estándar para la llamada post servicio ENTRENAMIENTO BÁSICO PARA ASESORES DE SERVICIO 1	B		AS, OD		
Concepto						
Competente <input style="width: 100px; height: 20px;" type="text"/> Aún no Competente <input style="width: 100px; height: 20px;" type="text"/>						
(1) Criterio de Desempeño (CD)						
(2) Métodos de Recolección de Evidencias de Desempeño (MRED): E= Entrevistas, PC= Prueba de Conocimientos, OD= Observación de Desempeño, AS= Ambiente Simulado, PT= Producto Terminado, PE= Portafolio de Evidencias						
(3) Criterios: E= Exclusión un estándar de desempeño que determina si es competente o no. C= Contraindicación: Mas de tres contraindicaciones lo convierte en criterio excluyente por lo tanto no competente						

Figura 43 Formato de Evaluación para norma A1 Asesor de Servicio.

FORMULARIO DE EVALUACION						
Nombre del Trabajador:						
Área Ocupacional: Asesor de Servicio						
Unidad de Competencia: A.- Realizar los procesos estándar para los diferentes puntos de contacto con el cliente.						
Realización Profesional (El trabajador debe ser capaz de): A2.- Realizar el proceso estándar para completar la recepción del vehículo.						
Criterios de Desempeño						
A Dar la bienvenida al cliente.						
B Revisar inventario interno y externo del vehículo						
C Asesorar al cliente en lo que se refiere a la parte técnica del auto						
D Informar al cliente respecto al pago del servicio y hora de entrega						
E Despedida del cliente						
F _____						
G _____						
VERIFICACION DE EVIDENCIAS DE DESEMPEÑO Y CONOCIMIENTO						
Evidencias de Desempeño y Producto	CD (1)	VERIFICADO		MRED (2)	EXCLUSION/ CONTRAINDICACION (3)	Evaluador
		SI	NO			
1 Da la bienvenida al cliente	A			AS, OD		
2 Revisa inventario del vehículo y lo registra en la O/T	B			AS, OD		
3 Explica al cliente lo que se realizará a su vehículo con detalle	C			AS, OD		
4 Comunica al cliente la forma de pago y los montos aproximados	D			AS, OD		
5 Despide al cliente de manera amable	E			AS, OD		
6 O/T con los datos de: Inventario del auto y el tipo de servicio ha ejecutar.	A,C,D			PE		
Evidencias de Conocimiento						
8 Conocimiento básico del funcionamiento de un vehículo FUNDAMENTAL 1 FUNDAMENTAL 2	C			PC		
9 Equipamiento y su funcionamiento CONOCIMIENTO DE PRODUCTO	C			PC		
10 Estándar para la recepción de un vehículo ENTRENAMIENTO BÁSICO PARA ASESORES DE SERVICIO 1	A, B, C, D			AS, OD		
Concepto						
Competente <input type="checkbox"/> Aún no Competente <input type="checkbox"/>						
(1) Criterio de Desempeño (CD)						
(2) Métodos de Recolección de Evidencias de Desempeño (MRED): E= Entrevistas, PC= Prueba de Conocimientos, OD= Observación de Desempeño, AS= Ambiente Simulado, PT= Producto Terminado, PE= Portafolio de Evidencias						
(3) Criterios: E= Exclusión un estándar de desempeño que determina si es competente o no. C= Contraindicación: Mas de tres contraindicaciones lo convierte						

Figura 44 Formato de Evaluación para norma A2 Asesor de Servicio.

FORMULARIO DE EVALUACION							
Nombre del Trabajador:							
Área Ocupacional: Asesor de Servicio							
Unidad de Competencia: A.- Realizar los procesos estándar para los diferentes puntos de contacto con el cliente.							
Realización Profesional (El trabajador debe ser capaz de): A3.- Realizar el proceso para explicar al cliente porque es conveniente acudir al servicio autorizado.							
Criterios de Desempeño							
A Explicar al cliente porque le conviene acudir servicio autorizado.							
B							
C							
D							
E							
F							
G							
VERIFICACION DE EVIDENCIAS DE DESEMPEÑO Y CONOCIMIENTO							
Evidencias de Desempeño y Producto	CD (1)	VERIFICADO		MRED (2)	EXCLUSION/ CONTRAINDICACION (3)	Evaluador	
		SI	NO				
1 Explica al cliente porque el taller autorizado es la mejor opción usando el procedimiento de la marca.	A			AS, OD			
7							
Evidencias de Conocimiento							
8 Proceso recomendado por la marca para explicar al cliente porque es conveniente acudir a servicio autorizado	A			AS, OD			
13							
Concepto							
Competente <input type="checkbox"/> Aún no Competente <input type="checkbox"/>							
(1) Criterio de Desempeño (CD)							
Métodos de Recolección de Evidencias de Desempeño (MRED): E= Entrevistas, PC= Prueba de Conocimientos, OD= Observación de Desempeño, AS= Ambiente Simulado, PT= Producto Terminado, PE= Portafolio de Evidencias							
(2) Criterios: E= Exclusión un estándar de desempeño que determina si es competente o no. C= Contraindicación: Mas de tres contraindicaciones lo convierte							
(3) en criterio excluyente por lo tanto no competente.							

Figura 45 Formato de Evaluación para norma A3 Asesor de Servicio.

FORMULARIO DE EVALUACION						
Nombre del Trabajador:						
Área Ocupacional: Asesor de Servicio						
Unidad de Competencia: A.- Realizar los procesos estándar para los diferentes puntos de contacto con el cliente						
Realización Profesional (El trabajador debe ser capaz de): A4.- Realizar el proceso para la venta de consumibles del vehículo.						
Criterios de Desempeño						
A	Vender los consumibles, como lo explica el estándar de marca, que necesita cambiar en el vehículo.					
B						
C						
D						
E						
F						
G						
VERIFICACION DE EVIDENCIAS DE DESEMPEÑO Y CONOCIMIENTO						
Evidencias de Desempeño y Producto	CD (1)	VERIFICADO		MRED (2)	EXCLUSION/ CONTRAINDICACION (3)	Evaluador
		SI	NO			
1	Explica cual es la función del repuesto a vender en el auto.	A			AS, OD, PC	
2	Explica que problema causaría el no cambiar el repuesto.	A			AS, OD, PC	
3	Explica cada cuanto tiempo debe cambiarse el repuesto.	A			AS, OD, PC	
4	Facturación del repuesto (Nota: no siempre se concretará la venta)	A			PE	
5						
6						
7						
Evidencias de Conocimiento						
8	Conocimiento básico del funcionamiento de un vehículo FUNDAMENTAL 1 FUNDAMENTAL 2	A			PC	
9	Proceso para mejorar la venta de consumibles ENTRENAMIENTO BÁSICO PARA ASESORES DE SERVICIO 2	A			AS, OD, PC	
10						
11						
12						
13						
Concepto						
Competente <input type="checkbox"/> Aún no Competente <input type="checkbox"/>						
(1) Criterio de Desempeño (CD)						
(2) Métodos de Recolección de Evidencias de Desempeño (MRED): E= Entrevistas, PC= Prueba de Conocimientos, OD= Observación de Desempeño, AS= Ambiente Simulado, PT= Producto Terminado, PE= Portafolio de Evidencias						
(3) Criterios: E= Exclusión un estándar de desempeño que determina si es competente o no. C= Contraindicación: Mas de tres contraindicaciones lo convierte en criterio excluyente por lo tanto no competente.						

Figura 46 Formato de Evaluación para norma A4 Asesor de Servicio.

FORMULARIO DE EVALUACION						
Nombre del Trabajador:						
Área Ocupacional: Asesor de Servicio						
Unidad de Competencia:						
A.- Realizar los procesos estándar para los diferentes puntos de contacto con el cliente						
Realización Profesional (El trabajador debe ser capaz de):						
A5.- Realizar el proceso estándar para la entrega del vehículo al cliente.						
Criterios de Desempeño						
A Saludar al cliente.						
B Revisar inventario interno y externo del vehículo junto con el cliente						
C Explicar al cliente lo que se realizó a su auto						
D Informar al cliente cuando es el próximo mantenimiento						
E Despedida del cliente						
F						
G						
VERIFICACION DE EVIDENCIAS DE DESEMPEÑO Y CONOCIMIENTO						
Evidencias de Desempeño y Producto	CD (1)	VERIFICADO		MRED (2)	EXCLUSION/ CONTRAINDICACION (3)	Evaluador
		SI	NO			
1 Saluda al cliente	A			AS, OD		
2 Revisa inventario del vehículo junto con el cliente según lo registrado en la O/T	B			AS, OD		
3 Explica al cliente el trabajo que se realizó a su vehículo con detalle	C			AS, OD		
4 Comunica al cliente los próximos trabajos y cuando se los va a realizar	D			AS, OD, PC		
5 Despide al cliente de manera amable	E			AS, OD		
6						
7						
Evidencias de Conocimiento						
8 Conocimiento básico del funcionamiento de un vehículo FUNDAMENTAL 1 FUNDAMENTAL 2	C			PC		
9 Equipamiento y su funcionamiento CONOCIMIENTO DE PRODUCTO	C			PC		
10 Estándar para la entrega de un vehículo ENTRENAMIENTO BÁSICO PARA ASESORES DE SERVICIO 2	A, B, C, D, E			AS, OD		
11						
12						
13						
Concepto						
Competente <input type="checkbox"/> Aún no Competente <input type="checkbox"/>						
<p>(1) Criterio de Desempeño (CD)</p> <p>(2) Métodos de Recolección de Evidencias de Desempeño (MRED): E= Entrevistas, PC= Prueba de Conocimientos, OD= Observación de Desempeño, AS= Ambiente Simulado, PT= Producto Terminado, PE= Portafolio de Evidencias</p> <p>(3) Criterios: E= Exclusión un estándar de desempeño que determina si es competente o no. C= Contraindicación: Mas de tres contraindicaciones lo convierte en criterio excluyente por lo tanto no competente.</p>						

Figura 47 Formato de Evaluación para norma A5 Asesor de Servicio.

FORMULARIO DE EVALUACION						
Nombre del Trabajador:						
Área Ocupacional: Asesor de Servicio						
Unidad de Competencia: A.- Realizar los procesos estándar para los diferentes puntos de contacto con el cliente						
Realización Profesional (El trabajador debe ser capaz de): A6.- Realizar la llamada estándar post-servicio						
Criterios de Desempeño						
A Revisar el historial del vehículo.						
B Realizar la llamada post servicio en base al estándar de la marca						
C						
D						
E						
F						
G						
VERIFICACION DE EVIDENCIAS DE DESEMPEÑO Y CONOCIMIENTO						
Evidencias de Desempeño y Producto	CD (1)	VERIFICADO		MRED (2)	EXCLUSION/ CONTRAINDICACION (3)	Evaluador
		SI	NO			
1	Búsqueda del historial del auto en el sistema.	A			OD	
2	Cumplimiento de cada paso del estándar de la llamada post servicio.	B			E	
3	Registro de llamadas post servicio (NOTA: actualmente no existe)	B			PE	
4						
5						
6						
7						
de Conocimiento						
8	Conocimiento básico del funcionamiento de un vehículo FUNDAMENTAL 1 FUNDAMENTAL 2	B			PC	
9	Equipamiento y su funcionamiento CONOCIMIENTO DE PRODUCTO	B			PC	
10	Estándar para la llamada post servicio ENTRENAMIENTO BÁSICO PARA ASESORES DE SERVICIO 2	B			AS, OD	
11						
12						
13						
Concepto						
Competente <input type="checkbox"/> Aún no Competente <input type="checkbox"/>						
(1) Criterio de Desempeño (CD)						
(2) Métodos de Recolección de Evidencias de Desempeño (MRED): E= Entrevistas, PC= Prueba de Conocimientos, OD= Observación de Desempeño, AS= Ambiente Simulado, PT= Producto Terminado, PE= Portafolio de Evidencias						
(3) Criterios: E= Exclusión un estándar de desempeño que determina si es competente o no. C= Contraindicación: Mas de tres contraindicaciones lo convierte en criterio excluyente por lo tanto no competente.						

Figura 48 Formato de Evaluación para norma A6 Asesor de Servicio.

FORMULARIO DE EVALUACION						
Nombre del Trabajador:						
Área Ocupacional: Asesor de Servicio						
Unidad de Competencia: B.- Desempeñar actividades de control en los procesos del taller y asesoramiento del cliente.						
Realización Profesional (El trabajador debe ser capaz de): B1.- Realizar el procedimiento estándar para la reproducción de fallas y ruidos.						
Criterios de Desempeño						
A	Reproducir la falla junto con el cliente					
B	Recolectar la información bajo la cual se produce la falla o ruido					
C	Entregar la información recolectada al técnico					
D						
E						
F						
G						
VERIFICACION DE EVIDENCIAS DE DESEMPEÑO Y CONOCIMIENTO						
Evidencias de Desempeño y Producto	CD (1)	VERIFICADO		MRED (2)	EXCLUSION/ CONTRAINDICACION (3)	Evaluador
		SI	NO			
1	Reproduce de la falla en el vehículo junto con el cliente.	A			AS, OD	
2	Hace preguntas relevantes a la falla y registra las respuestas en la hoja de diagnóstico	B			AS, OD, PC	
3	Revisa el historial del vehículo	B			OD	
4	Entrega al técnico la hoja de diagnóstico completamente llena.	C			OD	
5	Hoja de Diagnóstico	B			OD, AS	
6						
7						
Evidencias de Conocimiento						
8	Conocimiento básico del funcionamiento de un vehículo FUNDAMENTAL 1 FUNDAMENTAL 2	A, B			PC	
9	Equipamiento y su funcionamiento CONOCIMIENTO DE PRODUCTO	A,B			PC	
10	Estándar para la llamada post servicio ENTRENAMIENTO BÁSICO PARA ASESORES DE SERVICIO 1	B			AS, OD	
11	Procedimiento para recibir un auto con falla o ruido REPARACIÓN CORRECTA A LA PRIMERA VEZ	A, B, C			AS, OD	
12						
13						
Concepto						
Competente <input type="checkbox"/> Aún no Competente <input type="checkbox"/>						
(1) Criterio de Desempeño (CD)						
(2) Métodos de Recolección de Evidencias de Desempeño (MRED): E= Entrevistas, PC= Prueba de Conocimientos, OD= Observación de Desempeño, AS= Ambiente Simulado, PT= Producto Terminado, PE= Portafolio de Evidencias						
(3) Criterios: E= Exclusión un estándar de desempeño que determina si es competente o no. C= Contraindicación: Mas de tres contraindicaciones lo convierte en criterio excluyente por lo tanto no competente.						

Figura 49 Formato de Evaluación para norma B1 Asesor de Servicio.

FORMULARIO DE EVALUACION							
Nombre del Trabajador:							
Área Ocupacional: Asesor de Servicio							
Unidad de Competencia: B.- Desempeñar actividades de control en los procesos del taller y asesoramiento del cliente							
Realización Profesional (El trabajador debe ser capaz de): B2.- Controlar los procesos para el manejo de citas, la asignación de trabajos para la productividad del taller en base a un trabajo en equipo.							
Criterios de Desempeño							
A	Revisar las citas asignadas						
B	Distribuir el trabajo entre los técnicos en función a la productividad del taller						
C	Revisar la productividad del taller y de cada técnico						
D							
E							
F							
G							
VERIFICACION DE EVIDENCIAS DE DESEMPEÑO Y CONOCIMIENTO							
	Evidencias de Desempeño y Producto	CD (1)	VERIFICADO		MRED (2)	EXCLUSION/ CONTRAINDICACION (3)	Evaluador
			SI	NO			
1	Estudia las citas asignadas y los tiempos aproximados en la ejecución del trabajo para cada vehículo	A			OD, PE		
2	Asigna el trabajo a los operarios de una manera técnica.	B			AS, OD		
3	Estudia la productividad del taller	C			OD, PE		
4							
5							
6							
7							
Evidencias de Conocimiento							
8	Conocimiento básico del funcionamiento de un vehículo FUNDAMENTAL 1 FUNDAMENTAL 2	B			PC		
9	Medición de productividad y asignación de trabajos ENTRENAMIENTO AVANZADO PARA ASESORES DE	A, B, C			AS, OD		
10							
11							
12							
13							
Concepto							
Competente		<input type="checkbox"/>	Aún no Competente		<input type="checkbox"/>		
<p>(1) Criterio de Desempeño (CD)</p> <p>(2) Métodos de Recolección de Evidencias de Desempeño (MRED): E= Entrevistas, PC= Prueba de Conocimientos, OD= Observación de Desempeño, AS= Ambiente Simulado, PT= Producto Terminado, PE= Portafolio de Evidencias</p> <p>(3) Criterios: E= Exclusión un estándar de desempeño que determina si es competente o no. C= Contraindicación: Mas de tres contraindicaciones lo convierte en criterio excluyente por lo tanto no competente.</p>							

Figura 50 Formato de Evaluación para norma B2 Asesor de Servicio.

FORMULARIO DE EVALUACION						
Nombre del Trabajador:						
Área Ocupacional: Asesor de Servicio						
Unidad de Competencia: B.- Desempeñar actividades de control en los procesos del taller y asesoramiento del cliente.						
Realización Profesional (El trabajador debe ser capaz de): B3- Resolución de quejas por medio de un proceso estándar						
Criterios de Desempeño						
A Resolver una queja de un cliente en base al estándar diseñado por la marca						
B _____						
C _____						
D _____						
E _____						
F _____						
G _____						
VERIFICACION DE EVIDENCIAS DE DESEMPEÑO Y CONOCIMIENTO						
Evidencias de Desempeño y Producto	CD (1)	VERIFICADO		MRED (2)	EXCLUSION/ CONTRAINDICACION (3)	Evaluador
		SI	NO			
1 Escucha al cliente con detenimiento e interés	A			AS, OD		
2 Reconfirma lo que ha escuchado y busca más información	A			AS, OD		
3 Usa frases para aliviar la ira del cliente	A			AS, OD		
4 Se enfoca en la real preocupación del cliente	A			AS, OD		
5						
6						
7						
Evidencias de Conocimiento						
8 Procedimiento resolver una queja del cliente ENTRENAMIENTO AVANZADO PARA ASESORES DE SERVICIO 2	A			AS, OD		
9						
10						
11						
12						
13						
Concepto						
Competente <input type="checkbox"/> Aún no Competente <input type="checkbox"/>						
<p>(1) Criterio de Desempeño (CD)</p> <p>(2) Métodos de Recolección de Evidencias de Desempeño (MRED): E= Entrevistas, PC= Prueba de Conocimientos, OD= Observación de Desempeño, AS= Ambiente Simulado, PT= Producto Terminado, PE= Portafolio de Evidencias</p> <p>(3) Criterios: E= Exclusión un estándar de desempeño que determina si es competente o no. C= Contraindicación: Mas de tres contraindicaciones lo convierte en criterio excluyente por lo tanto no competente.</p>						

Figura 51 Formato de Evaluación para norma B3 Asesor de Servicio.

FORMULARIO DE EVALUACION						
Nombre del Trabajador:						
Área Ocupacional: Asesor de Servicio						
Unidad de Competencia: B.- Desempeñar actividades de control en los procesos del taller y asesoramiento del cliente.						
Realización Profesional (El trabajador debe ser capaz de): B4- Asesorar al cliente sobre procedimientos de mantenimiento o reparación adicionales.						
Criterios de Desempeño						
A Ofrecer al cliente otro servicio adicional						
B Consultar al cliente por servicios sugeridos por el técnico						
C Sugerir al cliente realizar un procedimiento adicional para la próxima visita						
D						
E						
F						
G						
VERIFICACION DE EVIDENCIAS DE DESEMPEÑO Y CONOCIMIENTO						
Evidencias de Desempeño y Producto	CD (1)	VERIFICADO		MRED (2)	EXCLUSION/ CONTRAINDICACION (3)	Evaluador
		SI	NO			
1 Ofrece al cliente un servicio adicional que lo beneficie	A			AS,OD		
2 Pregunta al cliente por la realización de procedimientos sugeridos por el técnico	B			AS,OD		
3 Sugiere al cliente realizar un procedimiento adicional para la próxima visita	C			AS,OD		
4 Tarjeta de mantenimiento y sugerencias						
5						
6						
7						
Evidencias de Conocimiento						
8 Asesoramiento, al cliente, sobre servicios adicionales ENTRENAMIENTO AVANZADO PARA ASESORES DE SERVICIO 2	A, B, C			AS, OD		
9						
10						
11						
12						
13						
Concepto						
Competente <input type="checkbox"/> Aún no Competente <input type="checkbox"/>						

(1) **Criterio de Desempeño (CD)**

(2) **Métodos de Recolección de Evidencias de Desempeño (MRED):** E= Entrevistas, PC= Prueba de Conocimientos, OD= Observación de Desempeño, AS= Ambiente Simulado, PT= Producto Terminado, PE= Portafolio de Evidencias

(3) **Criterios:** E= Exclusión un estándar de desempeño que determina si es competente o no. C= Contraindicación: Mas de tres contraindicaciones lo convierte en criterio excluyente por lo tanto no competente.

Figura 52 Formato de Evaluación para norma B4 Asesor de Servicio.

FORMULARIO DE EVALUACION						
Nombre del Trabajador:						
Área Ocupacional: Asesor de Servicio						
Unidad de Competencia: C.- Contribuir en el incremento de la venta de servicio y desarrollo de operaciones para mejorar la utilidad y eficiencia del taller de servicio.						
Realización Profesional (El trabajador debe ser capaz de): C1.- Identificar condiciones clave del proceso de servicio y operaciones para estandarizarlas y mejorar la productividad del taller por medio de su intervención o sugerencia al Jefe de Taller						
Criterios de Desempeño						
A	Estandarizar la recepción y entrega del vehículo					
B	Mejorar la utilidad del taller					
C	Sugerir mejoras al Jefe de Taller					
D						
E						
F						
G						
VERIFICACION DE EVIDENCIAS DE DESEMPEÑO Y CONOCIMIENTO						
Evidencias de Desempeño y Producto	CD (1)	VERIFICADO		MRED (2)	EXCLUSION/ CONTRAINDICACION (3)	Evaluador
		SI	NO			
1	Recibe los vehículos de manera estandarizada para mejorar sus tiempos de recepción	A			AS, OD	
2	Ofrece, a los clientes, reemplazo de repuestos consumibles para mejorar la utilidad del taller.	B			AS, OD	
3	Sugiere al Jefe de Taller cambios en los procesos para mejorar el servicio y la utilidad del taller	C			PE	
4	Correo electrónico de las sugerencias planteadas.	C			PE	
5						
6						
7						
Evidencias de Conocimiento						
8	Estándar para la recepción de un vehículo ENTRENAMIENTO BÁSICO PARA ASESORES DE SERVICIO 1	A			AS, OD	
9	Proceso para mejorar la venta de consumibles ENTRENAMIENTO BÁSICO PARA ASESORES DE SERVICIO 2	B			AS, OD	
10	Medición de productividad y asignación de trabajos ENTRENAMIENTO AVANZADO PARA ASESORES DE SERVICIO 1	C			AS, OD	
11	Conceptos de estandarización OJT	A, B, C			AS, OD, PC	
12						
13						
Concepto						
Competente <input type="checkbox"/> Aún no Competente <input type="checkbox"/>						
(1) Criterio de Desempeño (CD)						
(2) Métodos de Recolección de Evidencias de Desempeño (MRED): E= Entrevistas, PC= Prueba de Conocimientos, OD= Observación de Desempeño, AS= Ambiente Simulado, PT= Producto Terminado, PE= Portafolio de Evidencias						
(3) Criterios: E= Exclusión un estándar de desempeño que determina si es competente o no. C= Contraindicación: Mas de tres contraindicaciones lo convierte en criterio excluyente por lo tanto no competente.						

Figura 53 Formato de Evaluación para norma C1 Asesor de Servicio.

ANEXO X EVALUACIÓN DE NORMAS DE COMPETENCIA PINTORES

FORMULARIO DE EVALUACION							
Nombre del Trabajador:							
Area Ocupacional: Pintor							
Unidad de Competencia: A.- Preparación de Superficies							
Realización Profesional (El trabajador debe ser capaz de): A1.- Inspección de Enderezado (pieza nueva o reparada)							
Criterios de Desempeño							
A <u>Determinar los defectos de enderezada en las uniones soldadas asi como en la lámina desnuda de manera visual y al tacto.</u>							
B _____							
C _____							
D _____							
E _____							
F _____							
G _____							
VERIFICACION DE EVIDENCIAS DE DESEMPEÑO Y CONOCIMIENTO							
No.	Evidencias de Desempeño y Producto	CD (1)	VERIFICADO		MRED (2)	EXCLUSION/ CONTRAINDICACION (3)	Evaluador
			SI	NO			
1	Habilidad para encontrar defectos de enderezado y/ó soldadura sobre la lámina	A			OD		
2							
3							
4							
5							
6							
7							
Evidencias de Conocimiento							
8	Preparacion de Superficies	A			OD		
9							
10							
11							
12							
13							
Concepto							
Competente		<input type="checkbox"/>	Aún no Competente		<input type="checkbox"/>		

(1) **Criterio de Desempeño (CD)**

(2) **Métodos de Recolección de Evidencias de Desempeño (MRED):** E= Entrevistas, PC= Prueba de Conocimientos, OD= Observación de Desempeño, AS= Ambiente Simulado, PT= Producto Terminado, PE= Portafolio de Evidencias

(3) **Criterios:** E= Exclusión un estándar de desempeño que determina si es competente o no. C= Contraindicación: Mas de tres contraindicaciones lo convierte en criterio excluyente por lo tanto no competente

Figura 55 Formato de Evaluación para norma A1 Pintor.

FORMULARIO DE EVALUACION							
Nombre del Trabajador:							
Area Ocupacional: Pintor							
Unidad de Competencia: A.- Preparación de Superficies							
Realización Profesional (El trabajador debe ser capaz de): A2.- Lijado de superficies en seco (cataforesis)							
Criterios de Desempeño							
A	Realizar el proceso de lijado en seco de la lámina desnuda reparada o el mateado de la cataforesis en piezas nuevas según el caso.						
B							
C							
D							
E							
F							
G							
VERIFICACION DE EVIDENCIAS DE DESEMPEÑO Y CONOCIMIENTO							
	Evidencias de Desempeño y Producto	CD (1)	VERIFICADO		MRED (2)	EXCLUSION/ CONTRAINDICACION (3)	Evaluador
			SI	NO			
1	Habilidad para determinar el tipo de abrasivo adecuado.	A			OD		
2	Habilidad para seleccionar los implementos de lijado así como elequipo de protección.	A			E-OD		
3							
4							
5							
6							
7							
Evidencias de Conocimiento							
8	Preparación de Superficies	A			OD		
9							
10							
11							
12							
13							
Concepto							
Competente		<input type="checkbox"/>			Aún no Competente		<input type="checkbox"/>

(1) **Criterio de Desempeño (CD)**

(2) **Métodos de Recolección de Evidencias de Desempeño (MRED):** E= Entrevistas, PC= Prueba de Conocimientos, OD= Observación de Desempeño, AS= Ambiente Simulado, PT= Producto Terminado, PE= Portafolio de Evidencias

(3) **Criterios:** E= Exclusión un estándar de desempeño que determina si es competente o no. C= Contraindicación: Mas de tres contraindicaciones lo convierte en criterio excluyente por lo tanto no competente

Figura 56 Formato de Evaluación para norma A2 Pintor.

FORMULARIO DE EVALUACION							
Nombre del Trabajador:							
Area Ocupacional: Pintor							
Unidad de Competencia: A.- Preparación de Superficies							
Realización Profesional (El trabajador debe ser capaz de): A3.-Limpiar y desengrasar las superficies a ser pintadas							
Criterios de Desempeño							
A Realizar la limpieza de la superficie con insumos desengrasantes para preparar la lamina para la pintura de fondo							
B _____							
C _____							
D _____							
E _____							
F _____							
G _____							
VERIFICACION DE EVIDENCIAS DE DESEMPEÑO Y CONOCIMIENTO							
	Evidencias de Desempeño y Producto	CD (1)	VERIFICADO		MRED (2)	EXCLUSION/ CONTRAINDICACION (3)	Evaluador
			SI	NO			
1	Habilidad para dejar la superficie totalmente libre de grasa y contaminación.	A			OD		
2							
3							
4							
5							
6							
7							
Evidencias de Conocimiento							
8	Conocimiento de l Proceso de desengrasado	A			OD		
9	Conocimiento del tipo de desangrasante a aplicarse de acuerdo a la superficie	A			OD		
10							
11							
12							
13							
Concepto							
Competente		<input type="checkbox"/>			Aún no Competente		<input type="checkbox"/>

(1) **Criterio de Desempeño (CD)**

(2) **Métodos de Recolección de Evidencias de Desempeño (MRED):** E= Entrevistas, PC= Prueba de Conocimientos, OD= Observación de Desempeño, AS= Ambiente Simulado, PT= Producto Terminado, PE= Portafolio de Evidencias

(3) **Criterios:** E= Exclusión un estándar de desempeño que determina si es competente o no. C= Contraindicación: Mas de tres contraindicaciones lo convierte en criterio excluyente por lo tanto no competente

Figura 57 Formato de Evaluación para norma A3 Pintor.

FORMULARIO DE EVALUACION						
Nombre del Trabajador:						
Area Ocupacional: Pintor						
Unidad de Competencia: A.- Preparación de Superficies						
Realización Profesional (El trabajador debe ser capaz de): A4.- Medición, pesaje y aplicación de la masilla						
Criterios de Desempeño						
A Determinar de manera exacta la proporción de masilla y acelerante.						
B Definir y entender las instrucciones de aplicación de masilla de acuerdo al fabricante del producto.						
C						
D						
E						
F						
G						
VERIFICACION DE EVIDENCIAS DE DESEMPEÑO Y CONOCIMIENTO						
Evidencias de Desempeño y Producto	CD (1)	VERIFICADO		MRED (2)	EXCLUSION/ CONTRAINDICACION (3)	Evaluador
		SI	NO			
1 habilidad para Usar las herramientas de pesaje.	A			OD		
2 Habilidad para realizar la aplicación de la masilla.	B			OD		
3 Habilidad para definir la cantidad exacta de masilla a aplicar en función del area a preparar.	A			OD-E		
4						
5						
6						
7						
Evidencias de Conocimiento						
8 Conocimiento del procedimiento de aplicación de masillas, de acuerdo al tipo y a las instrucciones del fabricante	B			OD		
9 Preparación de Superficies	A			OD		
10						
11						
12						
13						
Concepto						
Competente		<input type="checkbox"/>		Aún no Competente		<input type="checkbox"/>

(1) **Criterio de Desempeño (CD)**

(2) **Métodos de Recolección de Evidencias de Desempeño (MRED):** E= Entrevistas, PC= Prueba de Conocimientos, OD= Observación de Desempeño, AS= Ambiente Simulado, PT= Producto Terminado, PE= Portafolio de Evidencias

(3) **Criterios:** E= Exclusión un estándar de desempeño que determina si es competente o no. C= Contraindicación: Mas de tres contraindicaciones lo convierte en criterio excluyente por lo tanto no competente

Figura 58 Formato de Evaluación para norma A4 Pintor.

FORMULARIO DE EVALUACION						
Nombre del Trabajador:						
Area Ocupacional: Pintor						
Unidad de Competencia: A.- Preparación de Superficies						
Realización Profesional (El trabajador debe ser capaz de): A5.- Lijado en seco de la superficie y bordes.						
Criterios de Desempeño						
A Realizar el lijado en seco para eliminación de excesos, bordes y cantos de masilla en la superficie de la lámina						
B Utilizar herramientas de aspiración de polvos, lijadoras orbitales y elcometer.						
C						
D						
E						
F						
G						
VERIFICACION DE EVIDENCIAS DE DESEMPEÑO Y CONOCIMIENTO						
	Evidencias de Desempeño y Producto	CD (1)	VERIFICADO		MRED (2)	Evaluador
			SI	NO		
1	Habilidad para eliminar desperfectos de la masilla	A			OD	
2	Habilidad para usar de manera adecuada los equipos de medición de masilla aplicada	B			OD	
3						
4						
5						
6						
7						
Evidencias de Conocimiento						
8	Preparación de Superficies	A, B			OD	
9						
10						
11						
12						
13						
Concepto						
Competente		<input type="checkbox"/>			Aún no Competente	
		<input type="checkbox"/>				

(1) **Criterio de Desempeño (CD)**

(2) **Métodos de Recolección de Evidencias de Desempeño (MRED):** E= Entrevistas, PC= Prueba de Conocimientos, OD= Observación de Desempeño, AS= Ambiente Simulado, PT= Producto Terminado, PE= Portafolio de Evidencias

(3) **Criterios:** E= Exclusión un estándar de desempeño que determina si es competente o no. C= Contraindicación: Mas de tres contraindicaciones lo convierte en criterio excluyente por lo tanto no competente

Figura 59 Formato de Evaluación para norma A5 Pintor.

FORMULARIO DE EVALUACION						
Nombre del Trabajador:						
Area Ocupacional: Pintor						
A.- Preparación de Superficies						
Realización Profesional (El trabajador debe ser capaz de):						
A6.- Aplicación de Pinturas de Fondo						
Criterios de Desempeño						
A Aplicar de forma adecuada la pintura de fondo sobre toda el área a cubrir con bajo nivel de desperdicio.						
B _____						
C _____						
D _____						
E _____						
F _____						
G _____						
VERIFICACION DE EVIDENCIAS DE DESEMPEÑO Y CONOCIMIENTO						
	Evidencias de Desempeño y Producto	CD (1)	VERIFICADO		MRED (2)	Evaluador
			SI	NO		
1	Habilidad para aplicar las pinturas de fondo sobre la lámina.	A			OD	
2	Selecciona de manera correcta la pistola así como el diámetro de la boquilla.	A			OD	
3						
4						
5						
6						
7						
Evidencias de Conocimiento						
8	Preparación de Superficies	A			OD	
9						
10						
11						
12						
13						
Concepto						
Competente		<input type="checkbox"/>		Aún no Competente		<input type="checkbox"/>

(1) **Criterio de Desempeño (CD)**

(2) **Métodos de Recolección de Evidencias de Desempeño (MRED):** E= Entrevistas, PC= Prueba de Conocimientos, OD= Observación de Desempeño, AS= Ambiente Simulado, PT= Producto Terminado, PE= Portafolio de Evidencias

(3) **Criterios:** E= Exclusión un estándar de desempeño que determina si es competente o no. C= Contraindicación: Mas de tres contraindicaciones lo convierte en criterio excluyente por lo tanto no competente

Figura 60 Formato de Evaluación para norma A6 Pintor.

FORMULARIO DE EVALUACION						
Nombre del Trabajador:						
Area Ocupacional: Pintor						
A.- Preparación de Superficies						
Realización Profesional (El trabajador debe ser capaz de):						
A7.- Secado de masillas, imprimaciones y aparejos.						
Criterios de Desempeño						
A	Realizar de forma adecuada el secado de la pieza conforme las instrucciones del fabricante de la pintura de fondo.					
B						
C						
D						
E						
F						
G						
VERIFICACION DE EVIDENCIAS DE DESEMPEÑO Y CONOCIMIENTO						
	Evidencias de Desempeño y Producto	CD (1)	VERIFICADO		MRED (2)	Evaluador
			SI	NO		
1	Habilidad para interpretar las instrucciones de secado dadas por el fabricante de la pintura de fondo	A			OD	
2						
3						
4						
5						
6						
7						
Evidencias de Conocimiento						
8	Preparación de Superficies	A			OD	
9						
10						
11						
12						
13						
Concepto						
Competente		<input type="checkbox"/>		Aún no Competente		<input type="checkbox"/>

(1) **Criterio de Desempeño (CD)**

(2) **Métodos de Recolección de Evidencias de Desempeño (MRED):** E= Entrevistas, PC= Prueba de Conocimientos, OD= Observación de Desempeño, AS= Ambiente Simulado, PT= Producto Terminado, PE= Portafolio de Evidencias

(3) **Criterios:** E= Exclusión un estándar de desempeño que determina si es competente o no. C= Contraindicación: Mas de tres contraindicaciones lo convierte en criterio excluyente por lo tanto no competente

Figura 61 Formato de Evaluación para norma A7 Pintor.

FORMULARIO DE EVALUACION						
Nombre del Trabajador:						
Area Ocupacional: Pintor						
Unidad de Competencia: B.- Aplicación de Pinturas de Acabado						
Realización Profesional (El trabajador debe ser capaz de): B1.- Inspección de la Preparación (medición del espesor en micras)						
Criterios de Desempeño						
A	Determinar si la pieza preparada es apta o no para la aplicación de la pintura de fondo					
B						
C						
D						
E						
F						
G						
VERIFICACION DE EVIDENCIAS DE DESEMPEÑO Y CONOCIMIENTO						
	Evidencias de Desempeño y Producto	CD (1)	VERIFICADO		MRED (2)	Evaluador
			SI	NO		
1	Mide el espesor de la pintura de fondo y determina la idoneidad del acabado de fondo.	A			OD	
2						
3						
4						
5						
6						
7						
Evidencias de Conocimiento						
8	Pinturas de Acabado	A			PC, OD	
9						
10						
11						
12						
13						
Concepto						
Competente		<input type="checkbox"/>			Aún no Competente	
		<input type="checkbox"/>				

(1) **Criterio de Desempeño (CD)**

(2) **Métodos de Recolección de Evidencias de Desempeño (MRED):** E= Entrevistas, PC= Prueba de Conocimientos, OD= Observación de Desempeño, AS= Ambiente Simulado, PT= Producto Terminado, PE= Portafolio de Evidencias

(3) **Criterios:** E= Exclusión un estándar de desempeño que determina si es competente o no. C= Contraindicación: Mas de tres contraindicaciones lo convierte en criterio excluyente por lo tanto no competente

Figura 62 Formato de Evaluación para norma B1 Pintor.

FORMULARIO DE EVALUACION						
Nombre del Trabajador:						
Area Ocupacional: Pintor						
Unidad de Competencia: B.- Aplicación de Pinturas de Acabado						
Realización Profesional (El trabajador debe ser capaz de): B2.- Enmascarado de las piezas a pintar						
Criterios de Desempeño						
A Seleccionar un método de enmascarado adecuado según las piezas pintadas.						
B _____						
C _____						
D _____						
E _____						
F _____						
G _____						
VERIFICACION DE EVIDENCIAS DE DESEMPEÑO Y CONOCIMIENTO						
Evidencias de Desempeño y Producto	CD (1)	VERIFICADO		MRED (2)		Evaluador
		SI	NO			
1 Protege de pintura las áreas en donde no se va a pintar conforme a los diferentes procesos de enmascarado	A			OD		
2						
3						
4						
5						
6						
7						
Evidencias de Conocimiento						
8 Pinturas de Acabado	A			OD, PC		
9						
10						
11						
12						
13						
Concepto						
Competente		<input type="checkbox"/>	Aún no Competente		<input type="checkbox"/>	

(1) **Criterio de Desempeño (CD)**

(2) **Métodos de Recolección de Evidencias de Desempeño (MRED):** E= Entrevistas, PC= Prueba de Conocimientos, OD= Observación de Desempeño, AS= Ambiente Simulado, PT= Producto Terminado, PE= Portafolio de Evidencias

(3) **Criterios:** E= Exclusión un estándar de desempeño que determina si es competente o no. C= Contraindicación: Mas de tres contraindicaciones lo convierte en criterio excluyente por lo tanto no competente

Figura 63 Formato de Evaluación para norma B2 Pintor.

FORMULARIO DE EVALUACION						
Nombre del Trabajador:						
Area Ocupacional: Pintor						
B.- Aplicación de Pinturas de Acabado						
Realización Profesional (El trabajador debe ser capaz de):						
B3.- Verificar funcionamiento de equipos y ó cabina, (línea de aire, Pistola, nivel de luz en cabina, T						
Criterios de Desempeño						
A Determinar y seleccionar los parámetros de funcionamiento adecuado de la cabina de pintura.						
B _____						
C _____						
D _____						
E _____						
F _____						
G _____						
VERIFICACION DE EVIDENCIAS DE DESEMPEÑO Y CONOCIMIENTO						
	Evidencias de Desempeño y Producto	CD (1)	VERIFICADO		MRED (2)	Evaluador
			SI	NO		
1	Prepara la cabina y revisa si es apta para la aplicación de pintura.	A			OD-E	
2	Elige la pistola adecuada para la aplicación.	A			OD	
3						
4						
5						
6						
7						
Evidencias de Conocimiento						
8	Pinturas de Acabado	A			PC, OD	
9						
10						
11						
12						
13						
Concepto						
Competente		<input type="checkbox"/>		Aún no Competente		<input type="checkbox"/>

(1) **Criterio de Desempeño (CD)**

(2) **Métodos de Recolección de Evidencias de Desempeño (MRED):** E= Entrevistas, PC= Prueba de Conocimientos, OD= Observación de Desempeño, AS= Ambiente Simulado, PT= Producto Terminado, PE= Portafolio de Evidencias

(3) **Criterios:** E= Exclusión un estándar de desempeño que determina si es competente o no. C= Contraindicación: Mas de tres contraindicaciones lo convierte en criterio excluyente por lo tanto no competente

Figura 64 Formato de Evaluación para norma B3 Pintor.

FORMULARIO DE EVALUACION						
Nombre del Trabajador:						
Area Ocupacional: Pintor						
B.- Aplicación de Pinturas de Acabado						
Realización Profesional (El trabajador debe ser capaz de):						
B4.- Preparación del color (copa de viscosidad)						
Criterios de Desempeño						
A Determinar el método adecuado para obtener el color.						
B Definir la cantidad de pintura (en gramos) a utilizar en base al área a pintar.						
C						
D						
E						
F						
G						
VERIFICACION DE EVIDENCIAS DE DESEMPEÑO Y CONOCIMIENTO						
Evidencias de Desempeño y Producto	CD (1)	VERIFICADO		MRED (2)		Evaluador
		SI	NO			
1 Obtiene el color a pintar de manera precisa.	A			OD		
2 Utiliza la masa de pintura adecuada en función del área a pintar.	B			OD		
3 Utiliza la copa vickers o ford para definir la viscosidad de la pintura	A			OD		
4						
5						
6						
7						
Evidencias de Conocimiento						
8 Pinturas de Acabado	A			PC, OD		
9						
10						
11						
12						
13						
Concepto						
Competente		<input type="checkbox"/>		Aún no Competente		<input type="checkbox"/>

(1) **Criterio de Desempeño (CD)**

(2) **Métodos de Recolección de Evidencias de Desempeño (MRED):** E= Entrevistas, PC= Prueba de Conocimientos, OD= Observación de Desempeño, AS= Ambiente Simulado, PT= Producto Terminado, PE= Portafolio de Evidencias

(3) **Criterios:** E= Exclusión un estándar de desempeño que determina si es competente o no. C= Contraindicación: Mas de tres contraindicaciones lo convierte en criterio excluyente por lo tanto no competente

Figura 65 Formato de Evaluación para norma B4 Pintor.

FORMULARIO DE EVALUACION						
Nombre del Trabajador:						
Area Ocupacional: Pintor						
B.- Aplicación de Pinturas de Acabado						
Realización Profesional (El trabajador debe ser capaz de):						
B5.- Aplicación de Pinturas de Acabado						
Criterios de Desempeño						
Seleccionar la técnica de aplicación de pinturas de acabado para los diferentes ángulos y superficies del vehículo así como la cantidad de pintura a utilizar.						
A						
B						
C						
D						
E						
F						
G						
VERIFICACION DE EVIDENCIAS DE DESEMPEÑO Y CONOCIMIENTO						
	Evidencias de Desempeño y Producto	CD (1)	VERIFICADO		MRED (2)	Evaluador
			SI	NO		
1	Obtiene un acabado exento de defectos de pintura	A			OD	
2	Utiliza la cantidad de pintura preparada de manera precisa.	A			OD	
3	Aplica de manera técnica la pintura sobre plásticos.	A			OD-E	
4						
5						
6						
7						
Evidencias de Conocimiento						
8	Pinturas de Acabado	A			OD, PC	
9						
10						
11						
12						
13						
Concepto						
Competente		<input type="checkbox"/>		Aún no Competente		<input type="checkbox"/>

(1) **Criterio de Desempeño (CD)**

(2) **Métodos de Recolección de Evidencias de Desempeño (MRED):** E= Entrevistas, PC= Prueba de Conocimientos, OD= Observación de Desempeño, AS= Ambiente Simulado, PT= Producto Terminado, PE= Portafolio de Evidencias

(3) **Criterios:** E= Exclusión un estándar de desempeño que determina si es competente o no. C= Contraindicación: Mas de tres contraindicaciones lo convierte en criterio excluyente por lo tanto no competente

Figura 66 Formato de Evaluación para norma B5 Pintor.

FORMULARIO DE EVALUACION						
Nombre del Trabajador:						
Area Ocupacional: Pintor						
B.- Aplicación de Pinturas de Acabado						
Realización Profesional (El trabajador debe ser capaz de):						
B6.- Proceso de secado en Horno o con lámparas Infrarrojas						
Criterios de Desempeño						
A Seleccionar, calibrar y utilizar herramientas para el secado de la pieza						
B _____						
C _____						
D _____						
E _____						
F _____						
G _____						
VERIFICACION DE EVIDENCIAS DE DESEMPEÑO Y CONOCIMIENTO						
	Evidencias de Desempeño y Producto	CD (1)	VERIFICADO		MRED (2)	Evaluador
			SI	NO		
1	Aplica correctamente los tiempos de secado en cabina y/ó con lámparas IR.	A			OD	
2						
3						
4						
5						
6						
7						
Evidencias de Conocimiento						
8	Pinturas de Acabado	A			OD, PC	
9						
10						
11						
12						
13						
Concepto						
Competente		<input type="checkbox"/>		Aún no Competente		<input type="checkbox"/>

(1) **Criterio de Desempeño (CD)**

(2) **Métodos de Recolección de Evidencias de Desempeño (MRED):** E= Entrevistas, PC= Prueba de Conocimientos, OD= Observación de Desempeño, AS= Ambiente Simulado, PT= Producto Terminado, PE= Portafolio de Evidencias

(3) **Criterios:** E= Exclusión un estándar de desempeño que determina si es competente o no. C= Contraindicación: Mas de tres contraindicaciones lo convierte en criterio excluyente por lo tanto no competente

Figura 67 Formato de Evaluación para norma B6 Pintor

FORMULARIO DE EVALUACION						
Nombre del Trabajador:						
Area Ocupacional: Pintor						
B.- Aplicación de Pinturas de Acabado						
Realización Profesional (El trabajador debe ser capaz de):						
B7.- Inspección del Acabado						
Criterios de Desempeño						
A Definir los defectos puntuales del proceso de aplicación de pintura.						
B _____						
C _____						
D _____						
E _____						
F _____						
G _____						
VERIFICACION DE EVIDENCIAS DE DESEMPEÑO Y CONOCIMIENTO						
Evidencias de Desempeño y Producto	CD (1)	VERIFICADO		MRED (2)		Evaluador
		SI	NO			
1	Determina los defectos de la pintura.	A			OD	
2	Determina el espesor final de pintura	A			OD	
3						
4						
5						
6						
7						
Evidencias de Conocimiento						
8	Pinturas de Acabado	A			PC, OD	
9						
10						
11						
12						
13						
Concepto						
Competente		<input type="checkbox"/>		Aún no Competente		<input type="checkbox"/>

(1) **Criterio de Desempeño (CD)**

(2) **Métodos de Recolección de Evidencias de Desempeño (MRED):** E= Entrevistas, PC= Prueba de Conocimientos, OD= Observación de Desempeño, AS= Ambiente Simulado, PT= Producto Terminado, PE= Portafolio de Evidencias

(3) **Criterios:** E= Exclusión un estándar de desempeño que determina si es competente o no. C= Contraindicación: Mas de tres contraindicaciones lo convierte en criterio excluyente por lo tanto no competente

Figura 68 Formato de Evaluación para norma B7 Pintor.

FORMULARIO DE EVALUACION						
Nombre del Trabajador:						
Area Ocupacional: Pintor						
Unidad de Competencia: C.- Corrección de defectos y color						
Realización Profesional (El trabajador debe ser capaz de): C1.- Inspección y solución de defectos de pintura.						
Criterios de Desempeño						
A Corregir los defectos de pintura que se hayan presentado después del proceso de aplicación de la pintura de acabado.						
B						
C						
D						
E						
F						
G						
VERIFICACION DE EVIDENCIAS DE DESEMPEÑO Y CONOCIMIENTO						
	Evidencias de Desempeño y Producto	CD (1)	VERIFICADO		MRED (2)	Evaluador
			SI	NO		
1	Habilidad para reconocer la causa raíz de cada uno de los defectos de pintura y su proceso de reparación	A			OD	
2						
3						
4						
5						
6						
7						
Evidencias de Conocimiento						
8	Técnicas de Difuminado y retoque de color	A			OD, PC	
9						
10						
11						
12						
13						
Concepto						
Competente		<input type="checkbox"/>			Aún no Competente	
		<input type="checkbox"/>				

(1) **Criterio de Desempeño (CD)**

(2) **Métodos de Recolección de Evidencias de Desempeño (MRED):** E= Entrevistas, PC= Prueba de Conocimientos, OD= Observación de Desempeño, AS= Ambiente Simulado, PT= Producto Terminado, PE= Portafolio de Evidencias

(3) **Criterios:** E= Exclusión un estándar de desempeño que determina si es competente o no. C= Contraindicación: Mas de tres contraindicaciones lo convierte en criterio excluyente por lo tanto no competente

Figura 69 Formato de Evaluación para norma C1 Pintor.

FORMULARIO DE EVALUACION						
Nombre del Trabajador:						
Area Ocupacional: Pintor						
Unidad de Competencia: C.- Corrección de defectos y color						
Realización Profesional (El trabajador debe ser capaz de): C2.- Aplicación de Técnicas de difuminado y retoque puntual de fallas del color.						
Criterios de Desempeño						
A	Determinar el método adecuado de difuminado y retoque de pintura en función del defecto presentado sobre la pieza.					
B						
C						
D						
E						
F						
G						
VERIFICACION DE EVIDENCIAS DE DESEMPEÑO Y CONOCIMIENTO						
	Evidencias de Desempeño y Producto	CD (1)	VERIFICADO		MRED (2)	Evaluador
			SI	NO		
1	Habilidad para reconocer la causa raíz de cada uno de los defectos de pintura y poder solucionarlos a través de la aplicación de una técnica de difuminado	A			OD	
2						
3						
4						
5						
6						
7						
Evidencias de Conocimiento						
8	Técnicas de Difuminado y retoque de color	A			OD, PC	
9						
10						
11						
12						
13						
Concepto						
Competente		<input type="checkbox"/>		Aún no Competente		<input type="checkbox"/>

(1) **Criterio de Desempeño (CD)**

(2) **Métodos de Recolección de Evidencias de Desempeño (MRED):** E= Entrevistas, PC= Prueba de Conocimientos, OD= Observación de Desempeño, AS= Ambiente Simulado, PT= Producto Terminado, PE= Portafolio de Evidencias

(3) **Criterios:** E= Exclusión un estándar de desempeño que determina si es competente o no. C= Contraindicación: Mas de tres contraindicaciones lo convierte en criterio excluyente por lo tanto no competente

Figura 70 Formato de Evaluación para norma C2 Pintor.

FORMULARIO DE EVALUACION						
Nombre del Trabajador:						
Area Ocupacional: Pintor						
Unidad de Competencia: C.- Corrección de defectos y color						
Realización Profesional (El trabajador debe ser capaz de): C3.- Aplicación de Técnicas de brillado						
Criterios de Desempeño						
A Reconocer las superficies de pintura opaca o con pérdida de tonalidad.						
B						
C						
D						
E						
F						
G						
VERIFICACION DE EVIDENCIAS DE DESEMPEÑO Y CONOCIMIENTO						
	Evidencias de Desempeño y Producto	CD (1)	VERIFICADO		MRED (2)	Evaluador
			SI	NO		
1	Habilidad para aplicar técnicas de abrillantado del color e igualación de tonalidad.	A			OD	
2						
3						
4						
5						
6						
7						
Evidencias de Conocimiento						
8	Técnicas de difuminado y retoque de color	A			PC, OD	
9						
10						
11						
12						
13						
Concepto						
Competente		<input type="checkbox"/>			Aún no Competente	
		<input type="checkbox"/>				

(1) **Criterio de Desempeño (CD)**

(2) **Métodos de Recolección de Evidencias de Desempeño (MRED):** E= Entrevistas, PC= Prueba de Conocimientos, OD= Observación de Desempeño, AS= Ambiente Simulado, PT= Producto Terminado, PE= Portafolio de Evidencias

(3) **Criterios:** E= Exclusión un estándar de desempeño que determina si es competente o no. C= Contraindicación: Mas de tres contraindicaciones lo convierte en criterio excluyente por lo tanto no competente

Figura 71 Formato de Evaluación para norma C3 Pintor.

ANEXO XI EVALUACIÓN DE NORMAS DE COMPETENCIA ENDEREZADOR

FORMULARIO DE EVALUACION							
Nombre del Trabajador:							
Área Ocupacional: Enderezador							
Unidad de Competencia: A.- Técnicas de Reparación de Lámina.							
Realización Profesional (El trabajador debe ser capaz de): A1.- Realizar el desmontaje de los elementos de carrocería así como tapicerías internas y alfombras							
Criterios de Desempeño							
A	Determinar la información técnica del manual de servicio para proceder al desmontaje de los componentes.						
B	Llevar a cabo el desmontaje de los elementos de la carrocería así como de las tapicerías interiores.						
C							
D							
E							
F							
G							
VERIFICACION DE EVIDENCIAS DE DESEMPEÑO Y CONOCIMIENTO							
	Evidencias de Desempeño y Producto	CD (1)	VERIFICADO		MRED (2)	EXCLUSION/ CONTRAINDICACION (3)	Evaluador
			SI	NO			
1	Capacidad para desmontar las piezas de carrocería sin provocar mayores daños a la estructura conforme a las instrucciones del manual de servicio.	A			OD		
2	Habilidad para desmontar piezas de interiores como tapicerías, alfombras, paneles, sin provocar mayores daños a las estructuras existentes.	B			OD		
3	Vehículo entregado el día y la hora conforme a la O/T del cliente.	AB			PT		
4							
5							
6							
7							
Evidencias de Conocimiento							
8	Información de Servicio de la marca	AB			PC PT OD		
9							
10							
11							
12							
13							
Concepto							
Competente		<input type="checkbox"/>		Aún no Competente		<input type="checkbox"/>	

(1) **Criterio de Desempeño (CD)**

(2) **Métodos de Recolección de Evidencias de Desempeño (MRED):** E= Entrevistas, PC= Prueba de Conocimientos, OD= Observación de Desempeño, AS= Ambiente Simulado, PT= Producto Terminado, PE= Portafolio de Evidencias

(3) **Criterios:** E= Exclusión un estándar de desempeño que determina si es competente o no. C= Contraindicación: Mas de tres contraindicaciones lo convierte en criterio excluyente por lo tanto no competente

Figura 72 Formato de Evaluación para norma A1 Enderezador.

FORMULARIO DE EVALUACION							
Nombre del Trabajador:							
Área Ocupacional: Enderezador							
Unidad de Competencia: A.- Técnicas de Reparación de Lámina.							
Realización Profesional (El trabajador debe ser capaz de): A2.- Realizar el almacenaje correcto y organizado de las partes y piezas desmontadas del vehículo							
Criterios de Desempeño							
A	Almacenar de manera adecuada y segura todos los ensamblés de la carrocería e interior del vehículo.						
B							
C							
D							
E							
F							
G							
VERIFICACION DE EVIDENCIAS DE DESEMPEÑO Y CONOCIMIENTO							
	Evidencias de Desempeño y Producto	CD (1)	VERIFICADO		MRED (2)	EXCLUSION/ CONTRAINDICACION (3)	Evaluador
			SI	NO			
1	Capacidad para Ordenar y Organizar en alacenas y compartimentos adecuados los ensamblés del vehículo según programa 5S.	A			OD		
2	Vehículo entregado el día y la hora conforme a la O/T del cliente.	A			PT		
3							
4							
5							
6							
7							
Evidencias de Conocimiento							
8	Programa 5S	A			PC, OD		
9							
10							
11							
12							
13							
Concepto							
Competente		<input type="checkbox"/>		Aún no Competente		<input type="checkbox"/>	

(1) **Criterio de Desempeño (CD)**

(2) **Métodos de Recolección de Evidencias de Desempeño (MRED):** E= Entrevistas, PC= Prueba de Conocimientos, OD= Observación de Desempeño, AS= Ambiente Simulado, PT= Producto Terminado, PE= Portafolio de Evidencias

(3) **Criterios:** E= Exclusión un estándar de desempeño que determina si es competente o no. C= Contraindicación: Mas de tres contraindicaciones lo convierte en criterio excluyente por lo tanto no competente

Figura 73 Formato de Evaluación para norma A2 Enderezador.

FORMULARIO DE EVALUACION						
Nombre del Trabajador:						
Área Ocupacional: Enderezador						
Unidad de Competencia: A.- Técnicas de Reparación de Lámina.						
Realización Profesional (El trabajador debe ser capaz de): A3- Aplicar procedimientos de conformación y recuperación en frío de lámina con herramientas manuales.						
Criterios de Desempeño						
A <u>Llevar a cabo trabajos de reparación de lámina en frío con el uso de herramientas manuales adecuadas.</u>						
B _____						
C _____						
D _____						
E _____						
F _____						
G _____						
VERIFICACION DE EVIDENCIAS DE DESEMPEÑO Y CONOCIMIENTO						
Evidencias de Desempeño y Producto	CD (1)	VERIFICADO		MRED (2)	EXCLUSION/ CONTRAINDICACION (3)	Evaluador
		SI	NO			
1 Realiza tareas de conformación de lámina en frío utilizando técnicas y herramientas especiales como el spotter.	A			OD		
2 Determina las áreas de la lámina donde deben aplicarse los diferentes métodos para recuperar las fallas.	A			OD		
3 Vehículo entregado el día y la hora conforme a la O/T del cliente.	A			PT		
4						
5						
6						
7						
Evidencias de Conocimiento						
8 Técnicas de Reparación de lámina	A			PC, OD		
9						
10						
11						
12						
13						
Concepto						
Competente <input type="checkbox"/> Aún no Competente <input type="checkbox"/>						

(1) **Criterio de Desempeño (CD)**

(2) **Métodos de Recolección de Evidencias de Desempeño (MRED):** E= Entrevistas, PC= Prueba de Conocimientos, OD= Observación de Desempeño, AS= Ambiente Simulado, PT= Producto Terminado, PE= Portafolio de Evidencias

(3) **Criterios:** E= Exclusión un estándar de desempeño que determina si es competente o no. C= Contraindicación: Mas de tres contraindicaciones lo convierte en criterio excluyente por lo tanto no competente

Figura 74 Formato de Evaluación para norma A3 Enderezador.

FORMULARIO DE EVALUACION						
Nombre del Trabajador:						
Área Ocupacional: Enderezador						
Unidad de Competencia: A- Técnicas de Reparación de Lámina.						
Realización Profesional (El trabajador debe ser capaz de): A4- .Aplicar tratamientos térmicos de recuperación de lámina con herramientas especializadas						
Criterios de Desempeño						
A	Realizar trabajos de conformación de lámina en caliente					
B						
C						
D						
E						
F						
G						
VERIFICACION DE EVIDENCIAS DE DESEMPEÑO Y CONOCIMIENTO						
Evidencias de Desempeño y Producto	CD (1)	VERIFICADO		MRED (2)	EXCLUSION/ CONTRAINDICACION (3)	Evaluador
		SI	NO			
1 Utiliza la suelda oxiacetilénica para realizar trabajos de calentamiento de la lámina. Habilidad en el uso del electrodo de cobre y aluminio para realizar el recalado de la superficie de la lámina.	A			OD		
2 Habilidad en el manejo de tranchas y palancas para conformar la lámina sin afectarla.	A			OD		
3 Habilidad para realizar proceso de rellenado de lámina en base a soldadura de estaño.	A			OD		
4 Vehículo entregado el día y la hora conforme a la O/T del cliente.	A			PT		
5						
6						
7						
Evidencias de Conocimiento						
8 Técnicas de Reparación de lámina	A			PC, OD		
9						
10						
11						
12						
13						
Concepto						
Competente		<input type="checkbox"/>		Aún no Competente		<input type="checkbox"/>

(1) **Criterio de Desempeño (CD)**

(2) **Métodos de Recolección de Evidencias de Desempeño (MRED):** E= Entrevistas, PC= Prueba de Conocimientos, OD= Observación de Desempeño, AS= Ambiente Simulado, PT= Producto Terminado, PE= Portafolio de Evidencias

(3) **Criterios:** E= Exclusión un estándar de desempeño que determina si es competente o no. C= Contraindicación: Mas de tres contraindicaciones lo convierte en criterio excluyente por lo tanto no competente

Figura 75 Formato de Evaluación para norma A4 Enderezador.

FORMULARIO DE EVALUACION						
Nombre del Trabajador:						
Área Ocupacional: Enderezador						
Unidad de Competencia: A.- Técnicas de Reparación de Lámina.						
Realización Profesional (El trabajador debe ser capaz de): A5- Realizar procesos de reparación de plásticos.						
Criterios de Desempeño						
A	Realizar reparaciones de piezas plásticas de la carrocería y paneles interiores					
B						
C						
D						
E						
F						
G						
VERIFICACION DE EVIDENCIAS DE DESEMPEÑO Y CONOCIMIENTO						
Evidencias de Desempeño y Producto	CD (1)	VERIFICADO		MRED (2)	EXCLUSION/ CONTRAINDICACION (3)	Evaluador
		SI	NO			
1	Habilidad para ejecutar soldaduras en plástico.	A			OD	
2	Habilidad para determinar el tipo de plástico a usar sobre la rotura de la pieza.	A			E	
3	Vehículo entregado el día y la hora conforme a la O/T del cliente.	A			PT	
4						
5						
6						
7						
Evidencias de Conocimiento						
8	Técnicas de reparación de plásticos	A			PC, OD	
9	Automáticos					
10						
11						
12						
13						
Concepto						
Competente		<input type="checkbox"/>	Aún no Competente		<input type="checkbox"/>	

(1) **Criterio de Desempeño (CD)**

(2) **Métodos de Recolección de Evidencias de Desempeño (MRED):** E= Entrevistas, PC= Prueba de Conocimientos, OD= Observación de Desempeño, AS= Ambiente Simulado, PT= Producto Terminado, PE= Portafolio de Evidencias

(3) **Criterios:** E= Exclusión un estándar de desempeño que determina si es competente o no. C= Contraindicación: Mas de tres contraindicaciones lo convierte en criterio excluyente por lo tanto no competente

Figura 76 Formato de Evaluación para norma A5 Enderezador.

FORMULARIO DE EVALUACION						
Nombre del Trabajador:						
Área Ocupacional: Enderezador						
Unidad de Competencia: A.- Técnicas de Reparación de Lámina.						
Realización Profesional (El trabajador debe ser capaz de): A6- Armar el vehículo, una vez que haya pasado por pintura, colocar piezas, puertas, tapicerías, alfombras						
Criterios de Desempeño						
A	Realizar el armado de componentes de carrocería y tapicerías interiores					
B						
C						
D						
E						
F						
G						
VERIFICACION DE EVIDENCIAS DE DESEMPEÑO Y CONOCIMIENTO						
Evidencias de Desempeño y Producto	CD (1)	VERIFICADO		MRED (2)	EXCLUSION/ CONTRAINDICACION (3)	Evaluador
		SI	NO			
1	Habilidad para Armar los ensambles en base a la información de servicio del vehículo	A			OD	
2	Vehículo entregado el día y la hora conforme a la O/T del cliente.	A			PT	
3						
4						
5						
6						
7						
Evidencias de Conocimiento						
8	Información de Servicio de la marca	A			PC, OD	
9						
10						
11						
12						
13						
Concepto						
Competente		<input type="checkbox"/>	Aún no Competente		<input type="checkbox"/>	

(1) **Criterio de Desempeño (CD)**

(2) **Métodos de Recolección de Evidencias de Desempeño (MRED):** E= Entrevistas, PC= Prueba de Conocimientos, OD= Observación de Desempeño, AS= Ambiente Simulado, PT= Producto Terminado, PE= Portafolio de Evidencias

(3) **Criterios:** E= Exclusión un estándar de desempeño que determina si es competente o no. C= Contraindicación: Mas de tres contraindicaciones lo convierte en criterio excluyente por lo tanto no competente

Figura 77 Formato de Evaluación para norma A6 Enderezador.

FORMULARIO DE EVALUACION							
Nombre del Trabajador:							
Área Ocupacional: Enderezador							
Unidad de Competencia: B.- Proceso de Soldadura corte y desgrafado							
Realización Profesional (El trabajador debe ser capaz de): B1- Realizar procesos de soldadura con equipo MIG/MAG, oxiacetilénica, eléctrica por puntos, estaño plomo.							
Criterios de Desempeño							
A	Soldar uniones de lámina de carrocería bajo procesos adecuados de soldadura automatizada tal como MIG/MAG y eléctrica de puntos.						
B	_____						
C	_____						
D	_____						
E	_____						
F	_____						
G	_____						
VERIFICACION DE EVIDENCIAS DE DESEMPEÑO Y CONOCIMIENTO							
	Evidencias de Desempeño y Producto	CD (1)	VERIFICADO		MRED (2)	EXCLUSION/ CONTRAINDICACION (3)	Evaluador
			SI	NO			
1	Habilidad para hacer uniones soldadas resistentes en carrocería utilizando equipos de soldadura para automóviles como MIG/MAG y eléctrica de puntos.	A			OD		
2	Habilidad para leer las instrucciones del manual de servicio	A			PC		
3	Vehículo entregado el día y la hora conforme a la O/T del cliente.	A			PT		
4							
5							
6							
7							
Evidencias de Conocimiento							
8	Procesos de Soldadura corte y desgrafado	A			PC, OD		
9							
10							
11							
12							
13							
Concepto							
Competente		<input type="checkbox"/>	Aún no Competente		<input type="checkbox"/>		

(1) **Criterio de Desempeño (CD)**

(2) **Métodos de Recolección de Evidencias de Desempeño (MRED):** E= Entrevistas, PC= Prueba de Conocimientos, OD= Observación de Desempeño, AS= Ambiente Simulado, PT= Producto Terminado, PE= Portafolio de Evidencias

(3) **Criterios:** E= Exclusión un estándar de desempeño que determina si es competente o no. C= Contraindicación: Mas de tres contraindicaciones lo convierte en criterio excluyente por lo tanto no competente

Figura 78 Formato de Evaluación para norma B1 Enderezador.

FORMULARIO DE EVALUACION						
Nombre del Trabajador:						
Área Ocupacional: Enderezador						
Unidad de Competencia: B.- Proceso de Soldadura corte y desgrafado						
Realización Profesional (El trabajador debe ser capaz de): B2 . Realizar procesos de sustituciones completas y parciales de piezas de carrocería						
Criterios de Desempeño						
A	Determinar sobre la pieza a cortar los puntos necesarios de corte a fin de minimizar el impacto en el vehículo así como los puntos necesarios de corte.					
C						
D						
E						
F						
G						
VERIFICACION DE EVIDENCIAS DE DESEMPEÑO Y CONOCIMIENTO						
Evidencias de Desempeño y Producto	CD (1)	VERIFICADO		MRED (2)	EXCLUSION/ CONTRAINDICACION (3)	Evaluador
		SI	NO			
1	Habilidad para realizar los cortes de manera lógica sin que comprometa la resistencia mecánica de los componentes y conforme a las instrucciones del manual de carrocería.	A			OD	
2	Capacidad para definir los puntos necesarios de corte de lamina.	A			OD	
3	Habilidad para leer manuales de servicio	A			PC	
4	Vehículo entregado el día y la hora conforme a la O/T del cliente.	A			PT	
5						
6						
7						
Evidencias de Conocimiento						
8	Técnicas de Soldadura y corte	A			PC, OD	
9						
10						
11						
12						
13						
Concepto						
Competente		<input type="checkbox"/>	Aún no Competente		<input type="checkbox"/>	

(1) **Criterio de Desempeño (CD)**

(2) **Métodos de Recolección de Evidencias de Desempeño (MRED):** E= Entrevistas, PC= Prueba de Conocimientos, OD= Observación de Desempeño, AS= Ambiente Simulado, PT= Producto Terminado, PE= Portafolio de Evidencias

(3) **Criterios:** E= Exclusión un estándar de desempeño que determina si es competente o no. C= Contraindicación: Mas de tres contraindicaciones lo convierte en criterio excluyente por lo tanto no competente

Figura 79 Formato de Evaluación para norma B2 Enderezador.

FORMULARIO DE EVALUACION							
Nombre del Trabajador:							
Área Ocupacional: Enderezador							
Unidad de Competencia: C.- diagnostico y reparación de chasis.							
Realización Profesional (El trabajador debe ser capaz de): C1- Realizar la medición de la deformación del chasis en los 3 planos en base a la verificación de las cotas actuales (y finales) y su registro posterior. Diagnostico							
Criterios de Desempeño							
A	Realizar la medición del chasis para definir el tipo de deformación existente. Utilizar sistemas de medición para determinar las cotas alteradas.						
B							
C							
D							
E							
F							
G							
VERIFICACION DE EVIDENCIAS DE DESEMPEÑO Y CONOCIMIENTO							
	Evidencias de Desempeño y Producto	CD (1)	VERIFICADO		MRED (2)	EXCLUSION/ CONTRAINDICACION (3)	Evaluador
			SI	NO			
1	Habilidad para utilizar los sistemas de medición mecánica o eléctrica de chasis	A			OD		
2	Capacidad para conocer el tipo de deformación del chasis.	B			E		
3	Vehículo entregado el día y la hora conforme a la O/T del cliente.	AB			PT		
4							
5							
6							
7							
Evidencias de Conocimiento							
8	Medición y diagnóstico de Chasis	A			OD, PC		
9	Manejo de Bancos de Enderezado	A			OD, PC		
10							
11							
12							
13							
Concepto							
Competente		<input type="checkbox"/>	Aún no Competente		<input type="checkbox"/>		

(1) **Criterio de Desempeño (CD)**

(2) **Métodos de Recolección de Evidencias de Desempeño (MRED):** E= Entrevistas, PC= Prueba de Conocimientos, OD= Observación de Desempeño, AS= Ambiente Simulado, PT= Producto Terminado, PE= Portafolio de Evidencias

(3) **Criterios:** E= Exclusión un estándar de desempeño que determina si es competente o no. C= Contraindicación: Mas de tres contraindicaciones lo convierte en criterio excluyente por lo tanto no competente

Figura 80 Formato de Evaluación para norma C1 Enderezador.

FORMULARIO DE EVALUACION							
Nombre del Trabajador:							
Área Ocupacional: Enderezador							
Unidad de Competencia: C.- diagnostico y reparación de chasis.							
Realización Profesional (El trabajador debe ser capaz de): C2- Utilizar herramienta de fuerza y /ó tratamiento térmico para recuperar el chasis a las dimensiones originales según el plano afectado.							
Criterios de Desempeño							
A	Realizar el arreglo del chasis en base a la aplicación de fuerzas de compresión y o tracción para recuperar las cotas originales del mismo.						
B							
C							
D							
E							
F							
G							
VERIFICACION DE EVIDENCIAS DE DESEMPEÑO Y CONOCIMIENTO							
	Evidencias de Desempeño y Producto	CD (1)	VERIFICADO		MRED (2)	EXCLUSION/ CONTRAINDICACION (3)	Evaluador
			SI	NO			
1	Habilidad para interpretar planos de medidas de chasis.	A			PC		
2	Habilidad para el manejo de dozer, pluma de tracción, suelda oxiacetilénica para calentar metales.	A			OD		
3	Habilidad para seleccionar las dimas adecuadas.	A			OD		
4	Habilidad para utilizar los diferentes sistemas de medición de chasis.	A			OD		
5	Vehículo entregado el día y la hora conforme a la O/T del cliente.	A			PT		
6							
7							
Evidencias de Conocimiento							
8	Manejo de Bancos de enderezado	A			OD, PC		
9	Medición y diagnóstico de chasis	A			OD, PC		
10							
11							
12							
13							
Concepto							
Competente		<input type="checkbox"/>	Aún no Competente		<input type="checkbox"/>		

(1) **Criterio de Desempeño (CD)**

(2) **Métodos de Recolección de Evidencias de Desempeño (MRED):** E= Entrevistas, PC= Prueba de Conocimientos, OD= Observación de Desempeño, AS= Ambiente Simulado, PT= Producto Terminado, PE= Portafolio de Evidencias

(3) **Criterios:** E= Exclusión un estándar de desempeño que determina si es competente o no. C= Contraindicación: Mas de tres contraindicaciones lo convierte en criterio excluyente por lo tanto no competente

Figura 81 Formato de Evaluación para norma C2 Enderezador.

FORMULARIO DE EVALUACION						
Nombre del Trabajador:						
Área Ocupacional: Enderezador						
Unidad de Competencia: C.- Diagnosticar y Reparar chasis.						
Realización Profesional (El trabajador debe ser capaz de): C3- Realizar el control de calidad final incluyendo prueba de ruta (ruidos, comportamiento dinámico, frenos, etc.) según croquis establecido y enviar la unidad al área de lavado.						
A Realizar el control de calidad final del estiraje de chasis.						
B _____						
C _____						
D _____						
E _____						
F _____						
G _____						
VERIFICACION DE EVIDENCIAS DE DESEMPEÑO Y CONOCIMIENTO						
Evidencias de Desempeño y Producto	CD (1)	VERIFICADO		MRED (2)	EXCLUSION/ CONTRAINDICACION (3)	Evaluador
		SI	NO			
1	Habilidad para detectar fallas del estiraje de chasis a través de una prueba de ruta y detectar posibles desviaciones de la suspensión, ruidos, vibraciones, etc.	A			OD	
2	Capacidad para realizar un informe final de medidas como registro para el taller sobre el trabajo realizado.	A			PE	
3	Vehículo entregado el día y la hora conforme a la O/T del cliente.	A			PT	
4						
5						
6						
7						
Evidencias de Conocimiento						
8	Control de Calidad Colisiones	A			OD, PC	
9	Sistemas de Chasis	A			OD, PC	
10						
11						
12						
13						
Concepto						
Competente		<input type="checkbox"/>	Aún no Competente		<input type="checkbox"/>	

(1) **Criterio de Desempeño (CD)**

(2) **Métodos de Recolección de Evidencias de Desempeño (MRED):** E= Entrevistas, PC= Prueba de Conocimientos, OD= Observación de Desempeño, AS= Ambiente Simulado, PT= Producto Terminado, PE= Portafolio de Evidencias

(3) **Criterios:** E= Exclusión un estándar de desempeño que determina si es competente o no. C= Contraindicación: Mas de tres contraindicaciones lo convierte en criterio excluyente por lo tanto no competente

Figura 82 Formato de Evaluación para norma C3 Enderezador.

ANEXO XII EVALUACIÓN DE NORMAS DE COMPETENCIA JEFE DE TALLER

FORMULARIO DE EVALUACION							
Nombre del Trabajador:							
Área Ocupacional: Jefe de Taller							
Unidad de Competencia: A.- Administrar el taller de acuerdo a políticas, procedimientos y estrategias establecidas por la Gerencia de Servicios							
Realización Profesional (El trabajador debe ser capaz de): A1.- Establecer e implementar estrategias, proyectos de mejora continua de acuerdo a lineamientos de la gerencia de servicio.							
Criterios de Desempeño							
A	Proyectos de mejora continua en base al análisis de los indicadores de gestión del taller.						
B	_____						
C	_____						
D	_____						
E	_____						
F	_____						
G	_____						
VERIFICACION DE EVIDENCIAS DE DESEMPEÑO Y CONOCIMIENTO							
	Evidencias de Desempeño y Producto	CD (1)	VERIFICADO		MRED (2)	EXCLUSION/ CONTRAINDICACION (3)	Evaluador
			SI	NO			
1	Lograr interpretar indicadores de gestión	A			PE, E		
2	Lograr desarrollar planes de mejora	A			PE/PT		
3	Detallar planes de mejora	A			PT		
4							
5							
6							
7							
Evidencias de Conocimiento							
8	Roles y misiones del departamento de servicio	A			PC		
9	Manual de proceso de calidad del servicio	A			PC		
10							
11							
12							
13							
Concepto							
Competente		<input type="checkbox"/>		Aún no Competente		<input type="checkbox"/>	

(1) **Criterio de Desempeño (CD)**

(2) **Métodos de Recolección de Evidencias de Desempeño (MRED):** E= Entrevistas, PC= Prueba de Conocimientos, OD= Observación de Desempeño, AS= Ambiente Simulado, PT= Producto Terminado, PE= Portafolio de Evidencias

(3) **Criterios:** E= Exclusión un estándar de desempeño que determina si es competente o no. C= Contraindicación: Mas de tres contraindicaciones lo convierte en criterio excluyente por lo tanto no competente

Figura 83 Formato de Evaluación para norma A1 Jefe de Taller.

FORMULARIO DE EVALUACION						
Nombre del Trabajador:						
Area Ocupacional: Jefe de Taller						
Unidad de Competencia:						
A.- Administrar el taller de acuerdo a políticas, procedimientos y estrategias establecidas por la Gerencia de Servicios						
Realización Profesional (El trabajador debe ser capaz de):						
A2.- Detectar oportunidades de mejora, elaborar, ejecutar y evaluar los planes de acción implementados en los procesos operativos del taller y en el servicio						
Criterios de Desempeño						
A	Mediciones de resultados en las operaciones de taller en comparación con la planificación de la compañía.					
B						
C						
D						
E						
F						
G						
VERIFICACION DE EVIDENCIAS DE DESEMPEÑO Y CONOCIMIENTO						
Evidencias de Desempeño y Producto	CD (1)	VERIFICADO		MRED (2)	EXCLUSION/ CONTRAINDICACION (3)	Evaluador
		SI	NO			
1	Incremento de resultados evidenciados en los Indicadores de Gestión del taller medidos y generados por el equipo de auditoría autorizado por las Marcas y/o por la compañía.	A			PE, PT	
2						
3						
4						
5						
6						
7						
Evidencias de Conocimiento						
8	Roles y misiones del departamento de servicio	A			PC	
9	Manual de proceso de calidad del servicio	A			PC	
10						
11						
12						
13						
Concepto						
Competente <input type="checkbox"/> Aún no Competente <input type="checkbox"/>						

(1) **Criterio de Desempeño (CD)**

(2) **Métodos de Recolección de Evidencias de Desempeño (MRED):** E= Entrevistas, PC= Prueba de Conocimientos, OD= Observación de Desempeño, AS= Ambiente Simulado, PT= Producto Terminado, PE= Portafolio de Evidencias

(3) **Criterios:** E= Exclusión un estándar de desempeño que determina si es competente o no. C= Contraindicación: Mas de tres contraindicaciones lo convierte en criterio excluyente por lo tanto no competente

Figura 84 Formato de Evaluación para norma A2 Jefe de Taller.

FORMULARIO DE EVALUACION							
Nombre del Trabajador:							
Área Ocupacional: Jefe de Taller							
Unidad de Competencia: A.- Administrar el taller de acuerdo a políticas, procedimientos y estrategias establecidas por la Gerencia de Servicios							
Realización Profesional (El trabajador debe ser capaz de): A3.- Fiscalizar un programa de mantenimiento correctivo y preventivo del taller, incluidas las actividades de servicios generales							
Criterios de Desempeño							
A Distribuir las actividades de taller según la especialización del personal de servicio.							
B Asegurar el cumplimiento de los planes y programas de mantenimiento entregados por la Gerencia Técnica.							
C Dar Soporte Técnico al personal de taller.							
D Canalizar Asistencia técnica de Marca.							
E							
F							
G							
VERIFICACION DE EVIDENCIAS DE DESEMPEÑO Y CONOCIMIENTO							
	Evidencias de Desempeño y Producto	CD (1)	VERIFICADO		MRED (2)	EXCLUSION/ CONTRAINDICACION (3)	Evaluador
			SI	NO			
1	Mantener indicadores de productividad elevados en base a la planificación de la compañía.	A,B			PT, PE		
2	Asegurar el cumplimiento de los procesos de mantenimientos preventivos según las hojas OJT.	A,B			OD, PT		
3	Asegurar el cumplimiento de actividades de recepción, diagnóstico y reparación según los procedimientos entregados en reuniones de capacitación.	A,B,C,D			OD		
4							
5							
6							
7							
Evidencias de Conocimiento							
8	Roles y misiones del departamento de servicio	A, B,C,D			PC		
9	Manual de proceso de calidad del servicio	A, B,C,D			PC		
10	Procesos de mantenimiento programado (OJT)	B,C,D			PC		
11	Preparación de Vehículos Nuevos	A, B,C,D			PC		
12	Técnicas de coaching	A, B,C,D			PC		
13							
Concepto							
Competente		<input type="checkbox"/>	Aún no Competente		<input type="checkbox"/>		

(1) **Criterio de Desempeño (CD)**

(2) **Métodos de Recolección de Evidencias de Desempeño (MRED):** E= Entrevistas, PC= Prueba de Conocimientos, OD= Observación de Desempeño, AS= Ambiente Simulado, PT= Producto Terminado, PE= Portafolio de Evidencias

(3) **Criterios:** E= Exclusión un estándar de desempeño que determina si es competente o no. C= Contraindicación: Mas de tres contraindicaciones lo convierte en criterio excluyente por lo tanto no competente

Figura 85 Formato de Evaluación para norma A3 Jefe de Taller.

FORMULARIO DE EVALUACION						
Nombre del Trabajador:						
Área Ocupacional: Jefe de Taller						
Unidad de Competencia: A.- Administrar el taller de acuerdo a políticas, procedimientos y estrategias establecidas por la Gerencia de Servicios						
Realización Profesional (El trabajador debe ser capaz de): A4.- Revisar y aprobar los gastos del taller, los mismos que incluyen, suministros, gastos de mantenimiento, y otros gastos menores						
Criterios de Desempeño						
A <u>Asegurar la provisión de recursos para las operaciones de taller en funcionamiento</u>						
B _____						
C _____						
D _____						
E _____						
F _____						
G _____						
VERIFICACION DE EVIDENCIAS DE DESEMPEÑO Y CONOCIMIENTO						
Evidencias de Desempeño y Producto	CD (1)	VERIFICADO		MRED (2)	EXCLUSION/ CONTRAINDICACION (3)	Evaluador
		SI	NO			
1 Manejar un criterio de control de gastos adecuado con los presupuestos establecidos por la compañía	A			PE		
2 Presupuesto de operación y control de gasto	A			PE		
3						
4						
5						
6						
7						
Evidencias de Conocimiento						
8 Roles y misiones del departamento de servicio	A			PC		
9 Manual de proceso de calidad del servicio	A			PC		
10						
11						
12						
13						
Concepto						
Competente <input type="checkbox"/> Aún no Competente <input type="checkbox"/>						

(1) **Criterio de Desempeño (CD)**

(2) **Métodos de Recolección de Evidencias de Desempeño (MRED):** E= Entrevistas, PC= Prueba de Conocimientos, OD= Observación de Desempeño, AS= Ambiente Simulado, PT= Producto Terminado, PE= Portafolio de Evidencias

(3) **Criterios:** E= Exclusión un estándar de desempeño que determina si es competente o no. C= Contraindicación: Mas de tres contraindicaciones lo convierte en criterio excluyente por lo tanto no competente

Figura 86 Formato de Evaluación para norma A4 Jefe de Taller.

FORMULARIO DE EVALUACION							
Área Ocupacional: Jefe de Taller							
Unidad de Competencia: A.- Administrar el taller de acuerdo a políticas, procedimientos y estrategias establecidas por la Gerencia de Servicios							
Realización Profesional (El trabajador debe ser capaz de): A5.- Establecer planes de control de gastos, a través de procesos de reciclaje, control de materiales e insumos							
Criterios de Desempeño							
A	Empatar el gasto y uso de recursos con el presupuesto de la compañía.☐						
B	Propiciar planes de reciclaje.						
C							
D							
E							
F							
G							
VERIFICACION DE EVIDENCIAS DE DESEMPEÑO Y CONOCIMIENTO							
	Evidencias de Desempeño y Producto	CD (1)	VERIFICADO		MRED (2)	EXCLUSION/ CONTRAIINDICACION (3)	Evaluador
			SI	NO			
1	Incrementar la utilidad de la operación	A,B			PE		
2	Planes de reciclaje	B			PE, PT		
3	Bases de análisis de control de gasto	A,B			PE		
4							
5							
6							
7							
Evidencias de Conocimiento							
8	Roles y misiones del departamento de servicio	A,B			PC		
9	Manual de proceso de calidad del servicio	A,B			PC		
10							
11							
12							
13							
Concepto							
Competente		<input type="checkbox"/>		Aún no Competente		<input type="checkbox"/>	

(1) **Criterio de Desempeño (CD)**

(2) **Métodos de Recolección de Evidencias de Desempeño (MRED):** E= Entrevistas, PC= Prueba de Conocimientos, OD= Observación de Desempeño, AS= Ambiente Simulado, PT= Producto Terminado, PE= Portafolio de Evidencias

(3) **Criterios:** E= Exclusión un estándar de desempeño que determina si es competente o no. C= Contraindicación: Mas de tres contraindicaciones lo convierte en criterio excluyente por lo tanto no competente

Figura 87 Formato de Evaluación para norma A5 Jefe de Taller.

FORMULARIO DE EVALUACION							
Nombre del Trabajador:							
Área Ocupacional: Jefe de Taller							
Unidad de Competencia: A.- Administrar el taller de acuerdo a políticas, procedimientos y estrategias establecidas por la Gerencia de Servicios							
Realización Profesional (El trabajador debe ser capaz de): A6.- Controlar el inventario de las herramientas otorgadas por parte de la compañía (asegurar que el personal a su cargo posea las herramientas e instrumentos necesarios para efectuar bien su trabajo).							
Criterios de Desempeño							
A	Mantener las bahías de trabajo equipadas para ejecutar las funciones propias de cada bahía.						
B	Asegurar el correcto funcionamiento de los equipos y herramientas de cada bahía de trabajo.						
C	Proponer el equipamiento de las bahías de trabajo de acuerdo a la evolución de la tecnología y el aporte a la productividad del taller.						
D	Asegurar la disponibilidad del personal de servicio de las herramientas especiales que determinen las Marcas para el desempeño de actividades de servicio.						
E	Asegurar la disponibilidad del personal de servicio de las herramientas especiales del servicio automotriz profesional que coadyuven al correcto desempeño de actividades de servicio.						
F							
G							
VERIFICACION DE EVIDENCIAS DE DESEMPEÑO Y CONOCIMIENTO							
	Evidencias de Desempeño y Producto	CD (1)	VERIFICADO		MRED (2)	EXCLUSION/ CONTRAINDICACION (3)	Evaluador
			SI	NO			
1	Inventario de equipos y herramientas actualizado	B,C,D,E			PT, PE		
2	Listados de seguimiento de inventario de equipos y herramientas	A,B,C,D,E			PT, PE		
3							
4							
5							
6							
7							
Evidencias de Conocimiento							
8	Roles y misiones del departamento de servicio	A,B,C,D,E			PC		
9	Manual de proceso de calidad del servicio	A,B,C,D,E			PC		
10							
11							
12							
13							
Concepto							
Competente		<input type="checkbox"/>	Aún no Competente		<input type="checkbox"/>		

(1) **Criterio de Desempeño (CD)**

(2) **Métodos de Recolección de Evidencias de Desempeño (MRED):** E= Entrevistas, PC= Prueba de Conocimientos, OD= Observación de Desempeño, AS= Ambiente Simulado, PT= Producto Terminado, PE= Portafolio de Evidencias

(3) **Criterios:** E= Exclusión un estándar de desempeño que determina si es competente o no. C= Contraindicación: Mas de tres contraindicaciones lo convierte en criterio excluyente por lo tanto no competente

Figura 88 Formato de Evaluación para norma A6 Jefe de Taller.

FORMULARIO DE EVALUACION						
Nombre del Trabajador:						
Area Ocupacional: Jefe de Taller						
Unidad de Competencia: A.- Administrar el taller de acuerdo a políticas, procedimientos y estrategias establecidas por la Gerencia de Servicios						
Realización Profesional (El trabajador debe ser capaz de): A7.- Realizar seguimiento, dar solución y levantar un registro a los problemas técnicos de vehículos reportados en el Taller.						
Criterios de Desempeño						
A Mantener actualizado de manera diaria de un sistema de control que permita evidenciar el flujo de trabajo del taller.						
B Diseñar planes de contingencia para casos de servicio que se encuentren estancados.						
C Generar informes de causas y efectos de OT detenidas a fin de plantear planes de contingencia.						
D _____						
E _____						
F _____						
G _____						
VERIFICACION DE EVIDENCIAS DE DESEMPEÑO Y CONOCIMIENTO						
Evidencias de Desempeño y Producto	CD (1)	VERIFICADO		MRED (2)	EXCLUSION/ CONTRAINDICACION (3)	Evaluador
		SI	NO			
1 Sistema de monitoreo diario de actividades del taller	A			PT		
2 Planes de contingencia	B,C			PE		
3						
4						
5						
6						
7						
Evidencias de Conocimiento						
8 Roles y misiones del departamento de servicio	A,B,C			PC		
9 Manual de proceso de calidad del servicio	A,B,C			PC		
10 Técnicas de coaching	A			PC		
11						
12						
13						
Concepto						
Competente <input type="checkbox"/> Aún no Competente <input type="checkbox"/>						

(1) **Criterio de Desempeño (CD)**

(2) **Métodos de Recolección de Evidencias de Desempeño (MRED):** E= Entrevistas, PC= Prueba de Conocimientos, OD= Observación de Desempeño, AS= Ambiente Simulado, PT= Producto Terminado, PE= Portafolio de Evidencias

(3) **Criterios:** E= Exclusión un estándar de desempeño que determina si es competente o no. C= Contraindicación: Mas de tres contraindicaciones lo convierte en criterio excluyente por lo tanto no competente

Figura 89 Formato de Evaluación para norma A7 Jefe de Taller.

FORMULARIO DE EVALUACION							
Nombre del Trabajador:							
Área Ocupacional: Jefe de Taller							
Unidad de Competencia: A.- Administrar el taller de acuerdo a políticas, procedimientos y estrategias establecidas por la Gerencia de Servicios							
Realización Profesional (El trabajador debe ser capaz de): A8.- Levantar los requerimientos y dar seguimiento al trámite de garantías internas y de las marcas.							
Criterios de Desempeño							
A	Entregar atención correctiva rápida a clientes externos						
B							
C							
D							
E							
F							
G							
VERIFICACION DE EVIDENCIAS DE DESEMPEÑO Y CONOCIMIENTO							
	Evidencias de Desempeño y Producto	CD (1)	VERIFICADO		MRED (2)	EXCLUSION/ CONTRAINDICACION (3)	Evaluador
			SI	NO			
1	Cumplimiento de garantías al día	A			PT, PE		
2	Informes de autos varados por garantía	A			PT, PE		
3	Planes de acción	A			PT,PE		
4							
5							
6							
7							
Evidencias de Conocimiento							
8	Roles y misiones del departamento de servicio	A			PC		
9	Manual de proceso de calidad del servicio	A			PC		
10							
11							
12							
13							
Concepto							
Competente		<input type="checkbox"/>	Aún no Competente		<input type="checkbox"/>		

(1) **Criterio de Desempeño (CD)**

(2) **Métodos de Recolección de Evidencias de Desempeño (MRED):** E= Entrevistas, PC= Prueba de Conocimientos, OD= Observación de Desempeño, AS= Ambiente Simulado, PT= Producto Terminado, PE= Portafolio de Evidencias

(3) **Criterios:** E= Exclusión un estándar de desempeño que determina si es competente o no. C= Contraindicación: Mas de tres contraindicaciones lo convierte en criterio excluyente por lo tanto no competente

Figura 90 Formato de Evaluación para norma A8 Jefe de Taller.

FORMULARIO DE EVALUACION							
Nombre del Trabajador:							
Área Ocupacional: Jefe de Taller							
Unidad de Competencia: A.- Administrar el taller de acuerdo a políticas, procedimientos y estrategias establecidas por la Gerencia de Servicios							
Realización Profesional (El trabajador debe ser capaz de): A9.-Garantizar el cumplimiento de políticas y procedimientos internos del taller y generales de la organización							
Criterios de Desempeño							
A	Motivar a los miembros del equipo a alinearse con las políticas de la compañía						
B							
C							
D							
E							
F							
G							
VERIFICACION DE EVIDENCIAS DE DESEMPEÑO Y CONOCIMIENTO							
	Evidencias de Desempeño y Producto	CD (1)	VERIFICADO		MRED (2)	EXCLUSION/ CONTRAIINDICACION (3)	Evaluador
			SI	NO			
1	Cumplimiento de políticas por parte de los miembros del taller	A			OD, PE		
2							
3							
4							
5							
6							
7							
Evidencias de Conocimiento							
8	Roles y misiones del departamento de servicio	A			PC		
9	Manual de proceso de calidad del servicio	A			PC		
10	Técnicas de coaching	A			PC		
11							
12							
13							
Concepto							
Competente		<input type="checkbox"/>	Aún no Competente		<input type="checkbox"/>		

- (1) **Criterio de Desempeño (CD)**
- (2) **Métodos de Recolección de Evidencias de Desempeño (MRED):** E= Entrevistas, PC= Prueba de Conocimientos, OD= Observación de Desempeño, AS= Ambiente Simulado, PT= Producto Terminado, PE= Portafolio de Evidencias
- Criterios:** E= Exclusión un estándar de desempeño que determina si es competente o no. C= Contraindicación: Mas de tres contraindicaciones lo convierte en criterio excluyente por lo tanto no competente

Figura 91 Formato de Evaluación para norma A9 Jefe de Taller.

FORMULARIO DE EVALUACION						
Nombre del Trabajador:						
Área Ocupacional: Jefe de Taller						
Unidad de Competencia: B- Mantener información actualizada relacionada con el área de Servicio (Ventas, compras, clientes – proveedores, indicadores de gestión y operación)						
Realización Profesional (El trabajador debe ser capaz de): B1.- Elaborar y enviar información semanal de indicadores y actividades de servicio a la marca.						
Criterios de Desempeño						
A	Informe de indicadores respecto de las lecturas tomadas durante el período de análisis					
B						
C						
D						
E						
F						
G						
VERIFICACION DE EVIDENCIAS DE DESEMPEÑO Y CONOCIMIENTO						
Evidencias de Desempeño y Producto	CD (1)	VERIFICADO		MRED (2)	EXCLUSION/ CONTRAINDICACION (3)	Evaluador
		SI	NO			
1	Mantener detallado la evolución de indicadores y tomar acciones que corrijan las desviaciones sobre los objetivos	A			PE,PT	
2	Datos históricos de productividad y eficiencia para establecer planes correctivos	A			PE,PT	
3						
4						
5						
6						
7						
Evidencias de Conocimiento						
8	Roles y misiones del departamento de servicio	A			PC	
9	Manual de proceso de calidad del servicio	A			PC	
10						
11						
12						
13						
Concepto						
Competente		<input type="checkbox"/>	Aún no Competente		<input type="checkbox"/>	

(1) **Criterio de Desempeño (CD)**

(2) **Métodos de Recolección de Evidencias de Desempeño (MRED):** E= Entrevistas, PC= Prueba de Conocimientos, OD= Observación de Desempeño, AS= Ambiente Simulado, PT= Producto Terminado, PE= Portafolio de Evidencias

(3) **Criterios:** E= Exclusión un estándar de desempeño que determina si es competente o no. C= Contraindicación: Mas de tres contraindicaciones lo convierte en criterio excluyente por lo tanto no competente

Figura 92 Formato de Evaluación para norma B1 Jefe de Taller.

FORMULARIO DE EVALUACION						
Nombre del Trabajador:						
Área Ocupacional: Jefe de Taller						
Unidad de Competencia: B- Mantener información actualizada relacionada con el área de Servicio (Ventas, compras, clientes – proveedores, indicadores de gestión y operación)						
Realización Profesional (El trabajador debe ser capaz de): B2.- Analizar información de horas trabajadas / horas facturadas para verificar la eficiencia y productividad del área de Servicios.						
Criterios de Desempeño						
A	Informe de productividad y eficiencia durante el período de análisis					
B						
C						
D						
E						
F						
G						
VERIFICACION DE EVIDENCIAS DE DESEMPEÑO Y CONOCIMIENTO						
Evidencias de Desempeño y Producto	CD (1)	VERIFICADO		MRED (2)	EXCLUSION/ CONTRAINDICACION (3)	Evaluador
		SI	NO			
1	Mantener informes actualizados de productividad respecto de los objetivos de operación	A			PT	
2	Datos históricos de productividad y eficiencia para establecer planes correctivos	A			PE, PT	
3	Planes de acción	A			PT	
4						
5						
6						
7						
Evidencias de Conocimiento						
8	Roles y misiones del departamento de servicio	A			PC	
9	Manual de proceso de calidad del servicio	A			PC	
10						
11						
12						
13						
Concepto						
Competente		<input type="checkbox"/>	Aún no Competente		<input type="checkbox"/>	

(1) **Criterio de Desempeño (CD)**

(2) **Métodos de Recolección de Evidencias de Desempeño (MRED):** E= Entrevistas, PC= Prueba de Conocimientos, OD= Observación de Desempeño, AS= Ambiente Simulado, PT= Producto Terminado, PE= Portafolio de Evidencias

(3) **Criterios:** E= Exclusión un estándar de desempeño que determina si es competente o no. C= Contraindicación: Mas de tres contraindicaciones lo convierte en criterio excluyente por lo tanto no competente

Figura 93 Formato de Evaluación para norma B2 Jefe de Taller.

FORMULARIO DE EVALUACION						
Nombre del Trabajador:						
Área Ocupacional: Jefe de Taller						
Unidad de Competencia: B- Mantener información actualizada relacionada con el área de Servicio (Ventas, compras, clientes – proveedores, indicadores de gestión y operación)						
Realización Profesional (El trabajador debe ser capaz de): B3.- Controlar sobre la base de la información del sistema la correcta y oportuna facturación de las órdenes de trabajo.						
Criterios de Desempeño						
A	Informe de facturación durante el período de análisis					
B						
C						
D						
E						
F						
G						
VERIFICACION DE EVIDENCIAS DE DESEMPEÑO Y CONOCIMIENTO						
Evidencias de Desempeño y Producto	CD (1)	VERIFICADO		MRED (2)	EXCLUSION/ CONTRAINDICACION (3)	Evaluador
		SI	NO			
1	Mantener la cartera en balance positivo y gestionar el correcto cobro de cada OT	A			PT	
2	Datos históricos de facturación para establecer planes correctivos	A			PT	
3						
4						
5						
6						
7						
Evidencias de Conocimiento						
8	Roles y misiones del departamento de servicio	A			PC	
9	Manual de proceso de calidad del servicio	A			PC	
10						
11						
12						
13						
Concepto						
Competente		<input type="checkbox"/>	Aún no Competente		<input type="checkbox"/>	

(1) **Criterio de Desempeño (CD)**

(2) **Métodos de Recolección de Evidencias de Desempeño (MRED):** E= Entrevistas, PC= Prueba de Conocimientos, OD= Observación de Desempeño, AS= Ambiente Simulado, PT= Producto Terminado, PE= Portafolio de Evidencias

(3) **Criterios:** E= Exclusión un estándar de desempeño que determina si es competente o no. C= Contraindicación: Mas de tres contraindicaciones lo convierte en criterio excluyente por lo tanto no competente

Figura 94 Formato de Evaluación para norma B3 Jefe de Taller.

FORMULARIO DE EVALUACION							
Nombre del Trabajador:							
Área Ocupacional: Jefe de Taller							
Unidad de Competencia: B- Mantener información actualizada relacionada con el área de Servicio (Ventas, compras, clientes – proveedores, indicadores de gestión y operación)							
Realización Profesional (El trabajador debe ser capaz de): B4-Analizar semanalmente el reporte de facturación de taller y repuestos - accesorios							
Criterios de Desempeño							
A	Informe comparativo de facturación durante el período de análisis						
B							
C							
D							
E							
F							
G							
VERIFICACION DE EVIDENCIAS DE DESEMPEÑO Y CONOCIMIENTO							
	Evidencias de Desempeño y Producto	CD (1)	VERIFICADO		MRED (2)	EXCLUSION/ CONTRAINDICACION (3)	Evaluador
			SI	NO			
1	Establecer Datos históricos de facturación para establecer planes correctivos	A			PT		
2	Determinación de planes de acción	A			PT, PE		
3	Comparación con presupuesto establecido por la compañía	A			PT		
4							
5							
6							
7							
Evidencias de Conocimiento							
8	Roles y misiones del departamento de servicio	A			PC		
9	Manual de proceso de calidad del servicio	A			PC		
10							
11							
12							
13							
Concepto							
Competente		<input type="checkbox"/>	Aún no Competente		<input type="checkbox"/>		

(1) **Criterio de Desempeño (CD)**

(2) **Métodos de Recolección de Evidencias de Desempeño (MRED):** E= Entrevistas, PC= Prueba de Conocimientos, OD= Observación de Desempeño, AS= Ambiente Simulado, PT= Producto Terminado, PE= Portafolio de Evidencias

(3) **Criterios:** E=Exclusión un estándar de desempeño que determina si es competente o no. C= Contraindicación: Mas de tres contraindicaciones lo convierte en criterio excluyente por lo tanto no competente

Figura 95 Formato de Evaluación para norma B4 Jefe de Taller.

FORMULARIO DE EVALUACION							
Nombre del Trabajador:							
Area Ocupacional: Jefe de Taller							
Unidad de Competencia: C.- Realizar el seguimiento al cumplimiento del presupuesto de ventas anual de Postventa en la Sucursal. (Mano de obra, taller), y de los planes comerciales en cada sucursal							
Realización Profesional (El trabajador debe ser capaz de): C1.- Implementar estrategias correctivo preventivas con el fin de garantizar el cumplimiento de presupuestos comerciales del taller (Mano de Obra y Taller)							
Criterios de Desempeño							
A	Planes de acción comercial y de desempeño de los miembros del servicio técnico para ajustar los resultados futuros en base al presupuesto						
B							
C							
D							
E							
F							
G							
VERIFICACION DE EVIDENCIAS DE DESEMPEÑO Y CONOCIMIENTO							
	Evidencias de Desempeño y Producto	CD (1)	VERIFICADO		MRED (2)	EXCLUSION/ CONTRAINDICACION (3)	Evaluador
			SI	NO			
1	Implementar acciones que ajusten el balance del negocio según el presupuesto	A			PE, PT		
2	Planes de acción	A			PE, PT		
3							
4							
5							
6							
7							
Evidencias de Conocimiento							
8	Roles y misiones del departamento de servicio	A			PC		
9	Manual de proceso de calidad del servicio	A			PC		
10							
11							
12							
13							
Concepto							
Competente		<input type="checkbox"/>	Aún no Competente		<input type="checkbox"/>		

(1) **Criterio de Desempeño (CD)**

(2) **Métodos de Recolección de Evidencias de Desempeño (MRED):** E= Entrevistas, PC= Prueba de Conocimientos, OD= Observación de Desempeño, AS= Ambiente Simulado, PT= Producto Terminado, PE= Portafolio de Evidencias

(3) **Criterios:** E= Exclusión un estándar de desempeño que determina si es competente o no. C= Contraindicación: Mas de tres contraindicaciones lo convierte en criterio excluyente por lo tanto no competente

Figura 96 Formato de Evaluación para norma C1 Jefe de Taller.

FORMULARIO DE EVALUACION						
Nombre del Trabajador:						
Area Ocupacional: Jefe de Taller						
Unidad de Competencia: C.- Realizar el seguimiento al cumplimiento del presupuesto de ventas anual de Postventa en la Sucursal. (Mano de obra, taller), y de los planes comerciales en cada sucursal						
Realización Profesional (El trabajador debe ser capaz de): C2 .-- Mantener relaciones comerciales con proveedores locales para establecer estándar de servicio y precios de acuerdo a políticas y procedimientos establecidos por la compañía						
Criterios de Desempeño						
A	Atender visitas de proveedores y retroalimentar del impacto de los recursos ofrecidos, establecer negociación de precios y parámetros de provisión					
B						
C						
D						
E						
F						
G						
VERIFICACION DE EVIDENCIAS DE DESEMPEÑO Y CONOCIMIENTO						
Evidencias de Desempeño y Producto	CD (1)	VERIFICADO		MRED (2)	EXCLUSION/ CONTRAINDICACION (3)	Evaluador
		SI	NO			
1	Mantener e Investigar proveedores potenciales en base a parámetros de conveniencia para el balance del negocio	A			PE	
2	Base de datos de proveedores, contacto y detalles que indique recursos, parámetros de entrega y precios	A			PE	
3						
4						
5						
6						
7						
Evidencias de Conocimiento						
8	Roles y misiones del departamento de servicio	A			PC	
9	Manual de proceso de calidad del servicio	A			PC	
10						
11						
12						
13						
Concepto						
Competente <input type="checkbox"/> Aún no Competente <input type="checkbox"/>						

(1) **Criterio de Desempeño (CD)**

(2) **Métodos de Recolección de Evidencias de Desempeño (MRED):** E= Entrevistas, PC= Prueba de Conocimientos, OD= Observación de Desempeño, AS= Ambiente Simulado, PT= Producto Terminado, PE= Portafolio de Evidencias

(3) **Criterios:** E= Exclusión un estándar de desempeño que determina si es competente o no. C= Contraindicación: Mas de tres contraindicaciones lo convierte en criterio excluyente por lo tanto no competente

Figura 97 Formato de Evaluación para norma C2 Jefe de Taller.

FORMULARIO DE EVALUACION						
Nombre del Trabajador:						
Área Ocupacional: Jefe de Taller						
Unidad de Competencia: C.- Realizar el seguimiento al cumplimiento del presupuesto de ventas anual de Postventa en la Sucursal. (Mano de obra, taller), y de los planes comerciales en cada sucursal						
Realización Profesional (El trabajador debe ser capaz de): C3.- Evaluar y presentar los resultados de los planes de acción implementados a la Gerencia de Postventa y Servicios						
Criterios de Desempeño						
A	Crear Informe de Planes de acción y de resultados de planes de acción implementados para evaluación del impacto de los planes de acción					
B						
C						
D						
E						
F						
G						
VERIFICACION DE EVIDENCIAS DE DESEMPEÑO Y CONOCIMIENTO						
Evidencias de Desempeño y Producto	CD (1)	VERIFICADO		MRED (2)	EXCLUSION/ CONTRAINDICACION (3)	Evaluador
		SI	NO			
1	Informes de gestión y resultados	A			PT	
2	Informes de gestión	A			PT	
3						
4						
5						
6						
7						
Evidencias de Conocimiento						
8	Roles y misiones del departamento de servicio	A			PC	
9	Manual de proceso de calidad del servicio	A			PC	
10						
11						
12						
13						
Concepto						
Competente		<input type="checkbox"/>	Aún no Competente		<input type="checkbox"/>	

(1) **Criterio de Desempeño (CD)**

(2) **Métodos de Recolección de Evidencias de Desempeño (MRED):** E= Entrevistas, PC= Prueba de Conocimientos, OD= Observación de Desempeño, AS= Ambiente Simulado, PT= Producto Terminado, PE= Portafolio de Evidencias

(3) **Criterios:** E= Exclusión un estándar de desempeño que determina si es competente o no. C= Contraindicación: Mas de tres contraindicaciones lo convierte en criterio excluyente por lo tanto no competente

Figura 98 Formato de Evaluación para norma C3 Jefe de Taller.

FORMULARIO DE EVALUACION						
Nombre del Trabajador:						
Área Ocupacional: Jefe de Taller						
Unidad de Competencia: C.- Realizar el seguimiento al cumplimiento del presupuesto de ventas anual de Postventa en la Sucursal. (Mano de obra, taller), y de los planes comerciales en cada sucursal						
Realización Profesional (El trabajador debe ser capaz de): C4.- Proponer e implementar la venta de productos y servicios adicionales a los convencionalmente ofrecidos por Postventa.						
Criterios de Desempeño						
A	Determinación de oportunidades de negocio, planteamiento de puesta en marcha y proyección de beneficios					
B						
C						
D						
E						
F						
G						
VERIFICACION DE EVIDENCIAS DE DESEMPEÑO Y CONOCIMIENTO						
Evidencias de Desempeño y Producto	CD (1)	VERIFICADO		MRED (2)	EXCLUSION/ CONTRAINDICACION (3)	Evaluador
		SI	NO			
1 Incrementar la venta de servicio y accesorios	A			PT, PE		
2 Informes de ventas	A			PT, PE		
3						
4						
5						
6						
7						
Evidencias de Conocimiento						
8 Roles y misiones del departamento de servicio	A			PC		
9 Manual de proceso de calidad del servicio	A			PC		
10 Venta de accesorios durante la atención de servicio	A			PC		
11 Técnicas de venta en el servicio	A			PC		
12						
13						
Concepto						
Competente <input type="checkbox"/> Aún no Competente <input type="checkbox"/>						

(1) **Criterio de Desempeño (CD)**

(2) **Métodos de Recolección de Evidencias de Desempeño (MRED):** E= Entrevistas, PC= Prueba de Conocimientos, OD= Observación de Desempeño, AS= Ambiente Simulado, PT= Producto Terminado, PE= Portafolio de Evidencias

(3) **Criterios:** E= Exclusión un estándar de desempeño que determina si es competente o no. C= Contraindicación: Mas de tres contraindicaciones lo convierte en criterio excluyente por lo tanto no competente

Figura 99 Formato de Evaluación para norma C4 Jefe de Taller.

FORMULARIO DE EVALUACION						
Nombre del Trabajador:						
Área Ocupacional: Jefe de Taller						
Unidad de Competencia: C.- Realizar el seguimiento al cumplimiento del presupuesto de ventas anual de Postventa en la Sucursal. (Mano de obra, taller), y de los planes comerciales en cada sucursal						
Realización Profesional (El trabajador debe ser capaz de): C5.- Visitar a clientes corporativos locales para establecer convenios y realizar seguimiento en coordinación con la Gerencia de Posventa.						
Criterios de Desempeño						
A	Visitar a clientes actuales y potenciales para alcanzar retroalimentación del servicio recibido					
B						
C						
D						
E						
F						
G						
VERIFICACION DE EVIDENCIAS DE DESEMPEÑO Y CONOCIMIENTO						
Evidencias de Desempeño y Producto	CD (1)	VERIFICADO		MRED (2)	EXCLUSION/ CONTRAINDICACION (3)	Evaluador
		SI	NO			
1	Comunicación directa con clientes actuales y potenciales	A			OD	
2	Informe de visitas a clientes actuales	A			PE	
3	Base de datos de clientes corporativos que indique el volumen de negocio generado	A			PT	
Evidencias de Conocimiento						
6	Roles y misiones del departamento de servicio	A			PC	
7	Manual de proceso de calidad del servicio	A			PC	
8	Venta de accesorios durante la atención de servicio	A			PC	
9	Técnicas de venta en el servicio	A			PC	
Concepto						
Competente <input type="checkbox"/> Aún no Competente <input type="checkbox"/>						

(1) **Criterio de Desempeño (CD)**

(2) **Métodos de Recolección de Evidencias de Desempeño (MRED):** E= Entrevistas, PC= Prueba de Conocimientos, OD= Observación de Desempeño, AS= Ambiente Simulado, PT= Producto Terminado, PE= Portafolio de Evidencias

(3) **Criterios:** E= Exclusión un estándar de desempeño que determina si es competente o no. C= Contraindicación: Mas de tres contraindicaciones lo convierte en criterio excluyente por lo tanto no competente

Figura 100 Formato de Evaluación para norma C5 Jefe de Taller.

FORMULARIO DE EVALUACION						
Nombre del Trabajador:						
Área Ocupacional: Jefe de Taller						
Unidad de Competencia: C.- Realizar el seguimiento al cumplimiento del presupuesto de ventas anual de Postventa en la Sucursal. (Mano de obra, taller), y de los planes comerciales en cada sucursal						
Realización Profesional (El trabajador debe ser capaz de): C6- Ejecutar programas o planes comerciales de posventa establecidos por la compañía y por las Marca en las Sucursales.						
Criterios de Desempeño						
A Puesta en marcha de planes comerciales						
B Informes de ejecución						
C						
VERIFICACION DE EVIDENCIAS DE DESEMPEÑO Y CONOCIMIENTO						
Evidencias de Desempeño y Producto	CD (1)	VERIFICADO		MRED (2)	EXCLUSION/ CONTRAINDICACION (3)	Evaluador
		SI	NO			
1 Implementación de planes comerciales	A,B			PE		
2 Reporte de resultados de planes comerciales	A, B			PT		
3						
Evidencias de Conocimiento						
4 Roles y misiones del departamento de servicio	A,B			PC		
5 Manual de proceso de calidad del servicio	A,B			PC		
6 Venta de accesorios durante la atención de servicio	A,B			PC		
7 Técnicas de venta en el servicio	A,B			PC		
8						
9						
Concepto						
Competente <input type="checkbox"/> Aún no Competente <input type="checkbox"/>						

(1) **Criterio de Desempeño (CD)**

(2) **Métodos de Recolección de Evidencias de Desempeño (MRED):** E= Entrevistas, PC= Prueba de Conocimientos, OD= Observación de Desempeño, AS= Ambiente Simulado, PT= Producto Terminado, PE= Portafolio de Evidencias

(3) **Criterios:** E= Exclusión un estándar de desempeño que determina si es competente o no. C= Contraindicación: Mas de tres contraindicaciones lo convierte en criterio excluyente por lo tanto no competente

Figura 101 Formato de Evaluación para norma C6 Jefe de Taller.

FORMULARIO DE EVALUACION						
Nombre del Trabajador:						
Área Ocupacional: Jefe de Taller						
Unidad de Competencia: C.- Realizar el seguimiento al cumplimiento del presupuesto de ventas anual de Postventa en la Sucursal. (Mano de obra, taller), y de los planes comerciales en cada sucursal						
Realización Profesional (El trabajador debe ser capaz de): C7- Receptar y reportar sugerencias del cliente externo y atender sus requerimientos.						
Criterios de Desempeño						
A	Atender criterios de clientes actuales para alcanzar retroalimentación del servicio recibido					
B	Informe de comentarios trascendentales de clientes actuales y Establecer comparaciones de conversaciones en sitio con datos generados en CRM					
C						
D						
E						
F						
G						
VERIFICACION DE EVIDENCIAS DE DESEMPEÑO Y CONOCIMIENTO						
Evidencias de Desempeño y Producto	CD (1)	VERIFICADO		MRED (2)	EXCLUSION/ CONTRAINDICACION (3)	Evaluador
		SI	NO			
1	Mantener comunicación directa con clientes	A,B			OD	
2						
Evidencias de Conocimiento						
3	Roles y misiones del departamento de servicio	A,B			PC	
4	Manual de proceso de calidad del servicio	A,B			PC	
5	El cliente primero - Conexión	A,B			PC	
6	El cliente primero - Proceso y comportamientos	A,B			PC	
7	Experiencia excepcional para el cliente	A,B			PC	
8	Comunicándose con el cliente de ahora	A,B			PC	
Concepto						
Competente		<input type="checkbox"/>	Aún no Competente		<input type="checkbox"/>	

(1) **Criterio de Desempeño (CD)**

(2) **Métodos de Recolección de Evidencias de Desempeño (MRED):** E= Entrevistas, PC= Prueba de Conocimientos, OD= Observación de Desempeño, AS= Ambiente Simulado, PT= Producto Terminado, PE= Portafolio de Evidencias

(3) **Criterios:** E= Exclusión un estándar de desempeño que determina si es competente o no. C= Contraindicación: Mas de tres contraindicaciones lo convierte en criterio excluyente por lo tanto no competente

Figura 102 Formato de Evaluación para norma C7 Jefe de Taller.

FORMULARIO DE EVALUACION						
Nombre del Trabajador:						
Área Ocupacional: Jefe de Taller						
Unidad de Competencia: D.- Implementar los Planes de Talento Humano, y gestionar la Administración del Recurso Humano asignado de acuerdo a los procedimientos y políticas establecidos						
Realización Profesional (El trabajador debe ser capaz de): D1- Velar por la generación de un buen clima laboral						
Criterios de Desempeño						
A Atender criterios de miembros del equipo de servicio para alcanzar retroalimentación de la satisfacción en el puesto de trabajo						
B _____						
C _____						
D _____						
VERIFICACION DE EVIDENCIAS DE DESEMPEÑO Y CONOCIMIENTO						
Evidencias de Desempeño y Producto	CD (1)	VERIFICADO		MRED (2)	EXCLUSION/ CONTRAINDICACION (3)	Evaluador
		SI	NO			
1 Mantener comunicación directa con los miembros del equipo registrar y reportar sus inquietudes	A			OD, PE		
2 Informe de comentarios trascendentales de miembros del equipo	A			PT		
3						
4						
5						
Evidencias de Conocimiento						
6 Roles y misiones del departamento de servicio	A			PC		
7 Manual de proceso de calidad del servicio	A			PC		
8 Técnicas de coaching	A			PC		
9						
10						
11						
Concepto						
Competente <input type="checkbox"/>		Aún no Competente <input type="checkbox"/>				

(1) **Criterio de Desempeño (CD)**

(2) **Métodos de Recolección de Evidencias de Desempeño (MRED):** E= Entrevistas, PC= Prueba de Conocimientos, OD= Observación de Desempeño, AS= Ambiente Simulado, PT= Producto Terminado, PE= Portafolio de Evidencias

(3) **Criterios:** E= Exclusión un estándar de desempeño que determina si es competente o no. C= Contraindicación: Mas de tres contraindicaciones lo convierte en criterio excluyente por lo tanto no competente

Figura 103 Formato de Evaluación para norma D1 Jefe de Taller.

FORMULARIO DE EVALUACION						
Nombre del Trabajador:						
Área Ocupacional: Jefe de Taller						
Unidad de Competencia: D.- Implementar los Planes de Talento Humano, y gestionar la Administración del Recurso Humano asignado de acuerdo a los procedimientos y políticas establecidos						
Realización Profesional (El trabajador debe ser capaz de): D2- Capacitar al personal de Taller en procesos, procedimientos, políticas, productos, servicios, competencias técnicas - humanas y de interés general.						
Criterios de Desempeño						
A	Facilitar el acceso a información de actualización a procedimientos de la compañía para el personal de servicio, aclarar dudas sobre información de actualización y asegurar la comprensión de información de actualización					
B						
C						
D						
E						
F						
G						
VERIFICACION DE EVIDENCIAS DE DESEMPEÑO Y CONOCIMIENTO						
Evidencias de Desempeño y Producto	CD (1)	VERIFICADO		MRED (2)	EXCLUSION/ CONTRAINDICACION (3)	Evaluador
		SI	NO			
1	Capacitar a personal actual o nuevo sobre procedimientos de su puesto de trabajo, procesos del taller, políticas corporativas y otros relativos a su cargo	A			OD, PT, PE	
2						
3						
Evidencias de Conocimiento						
4	Roles y misiones del departamento de servicio	A			PC	
5	Manual de proceso de calidad del servicio	A			PC	
6	Técnicas de coaching	A			PC	
7						
8						
9						
Concepto						
Competente <input type="checkbox"/> Aún no Competente <input type="checkbox"/>						

(1) **Criterio de Desempeño (CD)**

(2) **Métodos de Recolección de Evidencias de Desempeño (MRED):** E= Entrevistas, PC= Prueba de Conocimientos, OD= Observación de Desempeño, AS= Ambiente Simulado, PT= Producto Terminado, PE= Portafolio de Evidencias

(3) **Criterios:** E= Exclusión un estándar de desempeño que determina si es competente o no. C= Contraindicación: Mas de tres contraindicaciones lo convierte en criterio excluyente por lo tanto no competente

Figura 104 Formato de Evaluación para norma D2 Jefe de Taller.

FORMULARIO DE EVALUACION							
Nombre del Trabajador:							
Área Ocupacional: Jefe de Taller							
Unidad de Competencia: D.- Implementar los Planes de Talento Humano, y gestionar la Administración del Recurso Humano asignado de acuerdo a los procedimientos y políticas establecidos							
Realización Profesional (El trabajador debe ser capaz de): D3- Coordinar y gestionar que las mallas de capacitación técnica se cumplan							
Criterios de Desempeño							
A	Coordinar con el departamento de Capacitación y Asistencia Técnica de la Gerencia Técnica la asistencia y cumplimientos a planes de capacitación y certificación del equipo de servicio						
B	Facilitar a los miembros del equipo de servicio el cumplimiento de capacitaciones virtuales						
C	Mantener una base de datos del nivel de certificación y capacitación del equipo de servicio						
D	Coordinar con el departamento de Capacitación y Asistencia Técnica de la Gerencia Técnica para planificar procesos formativos requeridos por el personal del taller que sean parte de las mallas de las Marcas u otras que no sean parte de estas mallas de capacitación						
VERIFICACION DE EVIDENCIAS DE DESEMPEÑO Y CONOCIMIENTO							
	Evidencias de Desempeño y Producto	CD (1)	VERIFICADO		MRED (2)	EXCLUSION/ CONTRAINDICACION (3)	Evaluador
			SI	NO			
1	Coordinación para la capacitación y cumplimiento de horas productivas	A,B			PT		
2	Asegurar la mejora continua de competencias del equipo de trabajo	B,C,D			PE		
3	Base de datos de cumplimiento y avance de programas de capacitación de los miembros del equipo	C,D			PT, PE		
4							
5							
Evidencias de Conocimiento							
6	Roles y misiones del departamento de servicio	A,B,C,D			PC		
7	Manual de proceso de calidad del servicio	A,B,C,D			PC		
8	Técnicas de coaching	B,C,D			PC		
9							
10							
11							
Concepto							
<p style="text-align: center;"> Competente <input style="width: 50px; height: 15px;" type="text"/> Aún no Competente <input style="width: 50px; height: 15px;" type="text"/> </p>							

(1) **Criterio de Desempeño (CD)**

(2) **Métodos de Recolección de Evidencias de Desempeño (MRED):** E= Entrevistas, PC= Prueba de Conocimientos, OD= Observación de Desempeño, AS= Ambiente Simulado, PT= Producto Terminado, PE= Portafolio de Evidencias

(3) **Criterios:** E= Exclusión un estándar de desempeño que determina si es competente o no. C= Contraindicación: Mas de tres contraindicaciones lo convierte en criterio excluyente por lo tanto no competente

Figura 105 Formato de Evaluación para norma D3 Jefe de Taller.

FORMULARIO DE EVALUACION							
Nombre del Trabajador:							
Área Ocupacional: Jefe de Taller							
Unidad de Competencia: D.- Implementar los Planes de Talento Humano, y gestionar la Administración del Recurso Humano asignado de acuerdo a los procedimientos y políticas establecidos							
Realización Profesional (El trabajador debe ser capaz de): D4- Administrar la gestión de personal (permisos, vacaciones) de acuerdo a políticas establecidas por la compañía.							
Criterios de Desempeño							
A	Calendarización de períodos de vacaciones y permisos en coordinación con el flujo de trabajo del taller y procesos de capacitación						
B	_____						
C	_____						
D	_____						
E	_____						
F	_____						
G	_____						
VERIFICACION DE EVIDENCIAS DE DESEMPEÑO Y CONOCIMIENTO							
	Evidencias de Desempeño y Producto	CD (1)	VERIFICADO		MRED (2)	EXCLUSION/ CONTRAINDICACION (3)	Evaluador
			SI	NO			
1	Distribuir las actividades del taller en base a los días de descanso	A			PT		
2	Calendario de capacitación, vacaciones y otros días libres	A			PT		
3							
4							
5							
Evidencias de Conocimiento							
6	Roles y misiones del departamento de servicio	A			PC		
7	Manual de proceso de calidad del servicio	A			PC		
8							
9							
10							
11							
Concepto							
Competente		<input type="checkbox"/>	Aún no Competente		<input type="checkbox"/>		

(1) **Criterio de Desempeño (CD)**

(2) **Métodos de Recolección de Evidencias de Desempeño (MRED):** E= Entrevistas, PC= Prueba de Conocimientos, OD= Observación de Desempeño, AS= Ambiente Simulado, PT= Producto Terminado, PE= Portafolio de Evidencias

(3) **Criterios:** E= Exclusión un estándar de desempeño que determina si es competente o no. C= Contraindicación: Mas de tres contraindicaciones lo convierte en criterio excluyente por lo tanto no competente

Figura 106 Formato de Evaluación para norma D4 Jefe de Taller.