

MANUAL DEL SISTEMA DE COMPETENCIAS Y CAPACITACIÓN DEL PERSONAL (SQE)

Departamento / Área: JEFATURA DE ENSEÑANZA	Vigente a partir de: ENERO 2018	Clave: CEMA-MN-JE-SQE-02
	Versión: 1.0	Página 1 de 19

# MANUAL DEL SISTEMA DE COMPETENCIAS Y CAPACITACION DEL PERSONAL SQE



Elaboró	Revisó	Autorizo	Libero
DRA. KAREN RUBI MARTINEZ VEGA JEFA DE ENSEÑANZA CEMA	MCD. VICENTE MORENO CALVA DIRECTOR DE CALIDAD	DR. JOSÉ MARÍA BUSTO VILLARREAL DIRECTOR MEDICO	DRA. GABRIELA MURGUIA CANOVAS DIRECTORA GENERAL
Este documento es propiedad de Clínica de Medicina Deportiva S.A. de C.V.			

**MANUAL DEL SISTEMA DE COMPETENCIAS Y CAPACITACIÓN DEL PERSONAL (SQE)**

Departamento / Área: <b>JEFATURA DE ENSEÑANZA</b>	Vigente a partir de: <b>ENERO 2018</b>	Clave: <b>CEMA-MN-JE-SQE-02</b>
	Versión: <b>1.0</b>	<b>Página 2 de 19</b>

**Tabla de contenido**

**OBJETIVO** .....

**ALCANCE** .....

**RECEPTOR DEL SERVICIO** .....

**RESPONSABLE** .....

**ÁREAS INVOLUCRADAS** .....

**INTEGRACION CON EL MODELO SQE 1** .....

**CAPACITACIÓN ACERCA DEL SISTEMA DE COMPETENCIAS Y EDUCACIÓN DEL PERSONAL SQE 2** .....

**RECURSOS DEL SISTEMA SQE 3**.....

**DEFINICIONES DE FUNCIONES Y PRIVILEGIOS SQE 4** .....

**OTORGAMIENTO DE PRIVILEGIOS SQE 5.** .....

**RECLUTAMIENTO Y SELECCIÓN SQE 6**.....

**ASIGNACIÓN Y REASIGNACIÓN DEL PERSONAL SQE 7.** .....

**ORIENTACION SQE 8.** .....

**EVALUACION DEL DESEMPEÑO SQE 9** .....

**CAPACITACIÓN CONTINUA. SQE 10** .....

**SALUD Y SEGURIDAD DEL PERSONAL SQE 12**.....

**PERSONAL CLINICO SQE 13 Y 14** .....

**DOCUMENTACIÓN DE LA INFORMACIÓN DEL PERSONAL SQE 15** .....

Elaboró	Revisó	Autorizo	Libero
DRA. KAREN RUBI MARTINEZ VEGA JEFA DE ENSEÑANZA CEMA	MCD. VICENTE MORENO CALVA DIRECTOR DE CALIDAD	DR. JOSÉ MARÍA BUSTO VILLARREAL DIRECTOR MEDICO	DRA. GABRIELA MURGUIA CANOVAS DIRECTORA GENERAL

**MANUAL DEL SISTEMA DE COMPETENCIAS Y CAPACITACIÓN DEL PERSONAL (SQE)**

<b>Departamento / Área: JEFATURA DE ENSEÑANZA</b>	<b>Vigente a partir de:</b> <b>ENERO 2018</b>	<b>Clave:</b> <b>CEMA-MN-JE-SQE-02</b>
	<b>Versión: 1.0</b>	<b>Página 3 de 19</b>

## Objetivo

El objetivo del desarrollo e implementación de un Sistema de Competencias y Capacitación del personal es alinear los procesos de atención y gestión que se implementan en la organización con la capacitación, la evaluación del desempeño y la realimentación al personal para la mejora del sistema.

## Alcance

El presente documento abarca los procesos de Reclutamiento, Selección, Contratación, Asignación y Reasignación, Orientación, evaluación y capacitación; aplica para todo el personal interno y de servicios subrogados que colaboran en la organización.

## Receptor del servicio

Los pacientes de la organización.

## Responsable

Gerente de recursos humanos CEMA  
Coordinadora de reclutamiento y selección  
Jefa de Enseñanza

## Áreas Involucradas

AREA	RESPONSABLE	FIRMA
Servicios médicos	Coordinadora Médica	
Coordinación de Enfermería	Responsable de Enfermería	
Coordinación Terapia Física y Rehabilitación	Responsable Terapia Física y Rehabilitación	
Coordinación de evaluaciones médicas	Responsable de evaluaciones médicas	
Coordinación de psicología	Responsable de Psicología	
Coordinación de Imagenología	Responsable de Imagenología	

Elaboró	Revisó	Autorizo	Libero
DRA. KAREN RUBI MARTINEZ VEGA JEFA DE ENSEÑANZA CEMA	MCD. VICENTE MORENO CALVA DIRECTOR DE CALIDAD	DR. JOSÉ MARÍA BUSTO VILLARREAL DIRECTOR MEDICO	DRA. GABRIELA MURGUIA CANOVAS DIRECTORA GENERAL

**MANUAL DEL SISTEMA DE COMPETENCIAS Y CAPACITACIÓN DEL PERSONAL (SQE)**

<b>Departamento / Área: JEFATURA DE ENSEÑANZA</b>	<b>Vigente a partir de: ENERO 2018</b>	<b>Clave: CEMA-MN-JE-SQE-02</b>
	<b>Versión: 1.0</b>	<b>Página 4 de 19</b>

Administración	Responsable de Administración	
Almacén	Responsable de Almacén	
Laboratorio Clínico	Responsable de Laboratorio Clínico	
Área Biomédica	Responsable de Área Biomédica	
Calidad	Responsable de calidad	
Admisión	Responsable de admisión	
Promoción	Coordinador de promoción	
Relaciones públicas	Responsable de relaciones públicas	
Operaciones	Responsable de operaciones	

El sistema de Competencias y Capacitación del personal, se integró a través de:

- a) Definición de funciones o privilegios
- b) Reclutamiento del personal.
- c) Selección del personal.
- d) Asignación y reasignación.
- e) Orientación
- f) Evaluación del personal
- g) Capacitación continua
- h) Atención y seguimiento a la salud y seguridad del personal

### INTEGRACION CON EL MODELO SQE 1

El Sistema de Competencias y Capacitación del Personal de la organización, se sustenta en la legislación aplicable vigente: con base al Artículo 123, fracción XIII de la constitución política de los Estados Unidos Mexicanos. “Las empresas, cualquiera que sea su actividad, estarán obligadas a proporcionar a sus trabajadores, capacitación o adiestramiento para el trabajo.

La ley reglamentaria determinará los sistemas, métodos y procedimientos conforme a los cuales los patrones deberán cumplir con dicha obligación”. De la ley Federal del trabajo: Artículo 153-A a 153-X.

Dicha normativa es de observancia obligatoria para todas las áreas y personal clínico y no clínico de la organización.

Los líderes toman en cuenta los siguientes factores para proyectar las necesidades del personal

Elaboró	Revisó	Autorizo	Libero
DRA. KAREN RUBI MARTINEZ VEGA JEFA DE ENSEÑANZA CEMA	MCD. VICENTE MORENO CALVA DIRECTOR DE CALIDAD	DR. JOSÉ MARÍA BUSTO VILLARREAL DIRECTOR MEDICO	DRA. GABRIELA MURGUIA CANOVAS DIRECTORA GENERAL

**MANUAL DEL SISTEMA DE COMPETENCIAS Y CAPACITACIÓN DEL PERSONAL (SQE)**

<b>Departamento / Área: JEFATURA DE ENSEÑANZA</b>	<b>Vigente a partir de: ENERO 2018</b>	<b>Clave: CEMA-MN-JE-SQE-02</b>
	<b>Versión: 1.0</b>	<b>Página 5 de 19</b>

(SQE1.1):

La organización desarrollo un sistema de competencias y capacitación del personal, abarcando a toda la organización tanto personal clínico y no clínico; que se fomenta o se basa en las siguientes necesidades.

*a) La filosofía de la organización.*

La misión de la organización es otorgar servicios para el cuidado de la salud a la población de todas las edades, contribuyendo a mejorar su calidad de vida y al máximo desarrollo de sus capacidades, a través de la evaluación, diagnóstico, tratamiento, rehabilitación y prevención de lesiones, todo con un sólido sustento científico, tecnológico y ético, con base a las normas nacionales e internacionales vigentes así como programas de seguridad de atención al paciente.

La visión es ser reconocidos como una de las mejores clínicas a nivel nacional e internacional, con instalaciones, equipo y programas de vanguardia, así como el personal más capacitado y actualizado que brinde una atención de excelencia y sea líder de opinión.

También dentro de nuestra filosofía de la organización contamos con valores como compromiso, responsabilidad, respeto, solidaridad, honestidad, justicia y equidad, tolerancia, pasión, innovación, integridad e institucionalidad.

*b) El tipo de pacientes a quienes se brinda atención, así como la complejidad y gravedad de sus necesidades.* Se brinda atención a la población de todas las edades, así como pacientes de aseguradoras.

*c) Los servicios que ofrece.* A pesar de que se considera una clínica deportiva, se cuenta con varios servicios médicos entre ellos:

- Medicina general, además de diferentes especialidades, entre las que destacan:
  - Cardiología
  - Cardiología Pediátrica
  - Gastroenterología
  - Oftalmología
  - Otorrinolaringología
  - Ginecología
  - Pediatría
  - Cirugía General
  - Cirugía Laparoscópica
  - Dermatología
  - Medicina Familiar

Elaboró	Revisó	Autorizo	Libero
DRA. KAREN RUBI MARTINEZ VEGA JEFA DE ENSEÑANZA CEMA	MCD. VICENTE MORENO CALVA DIRECTOR DE CALIDAD	DR. JOSÉ MARÍA BUSTO VILLARREAL DIRECTOR MEDICO	DRA. GABRIELA MURGUIA CANOVAS DIRECTORA GENERAL

**MANUAL DEL SISTEMA DE COMPETENCIAS Y CAPACITACIÓN DEL PERSONAL (SQE)**

<b>Departamento / Área: JEFATURA DE ENSEÑANZA</b>	<b>Vigente a partir de:</b> <b>ENERO 2018</b>	<b>Clave:</b> <b>CEMA-MN-JE-SQE-02</b>
	<b>Versión: 1.0</b>	<b>Página 6 de 19</b>

- Medicina del Deporte
- Oncología
- Traumatología Y Ortopedia Con Subespecialidades En Cirugía De Hombro, Columna Y Rodilla.
- Urgencias.
- Radiología
  
- También aparte de contar con una amplia cartera de especialidades médicas contamos con:
  - Laboratorio clínico.
  - Laboratorio de composición corporal.
  - Laboratorio de ergometría.
  - Laboratorio de análisis de movimiento en el cual se realiza plantoscopías, examinación de la marcha y estabilidad, análisis de fuerza de miembros inferiores, acortamientos y debilidades musculares.
  - Resonancia magnética, Ultrasonido y rayos X.

*d) Las barreras de seguridad implementadas en sus procesos.*

Se han implementado barreras de seguridad de acuerdo a la evaluación integral de riesgos y problemas mismas que se desarrollan en el SQE 1.2. La información generada se concentró en un lista de evaluación de riesgos y problemas de la organización CEMA-RG-CA-ERP-06

*e) La tecnología usada en la atención al paciente.* Se cuenta con tecnología de punta como el caso del resonador magnético de 3 teslas con imán superconductor y antenas de 4 y 8 canales, bioimpedancia (In Body), plataforma de fuerza en el laboratorio de análisis de movimiento, Fitmate Pro y CPET que es calorimetría indirecta, así como quirófanos equipados con torre de artroscopia flotante, monitores grado medico 64 y 32 pulgadas, mesa especializada en traumatología y ortopedia, máquina de anestesia con ventilador de alta frecuencia y varios tipos de ventilación, entre otros. Se cuenta con un inventario el cual está a cargo del área biomédica, este inventario está dividido por los diversos laboratorios y áreas con las que cuenta la organización y tiene inventariado todo el equipo con lo que se cuenta. (CLAVE: CEMA-RG-BI-IEC-07)

*f) La estructura indispensable hospitalaria.*

Los servicios que se ofertan son con base a la estructura indispensable hospitalaria que contamos y está en relación a los requisitos declarados en el documento de autoevaluación del consejo de salubridad.

Todas las áreas que conforman la organización, cuentan con un manual organizacional el cual incluye un perfil de puesto de cada personal que conforman las diversas áreas de la organización, en este manual incluye competencias, aptitudes, conocimientos, educación y demás requisitos para el personal.

Elaboró	Revisó	Autorizo	Libero
DRA. KAREN RUBI MARTINEZ VEGA JEFA DE ENSEÑANZA CEMA	MCD. VICENTE MORENO CALVA DIRECTOR DE CALIDAD	DR. JOSÉ MARÍA BUSTO VILLARREAL DIRECTOR MEDICO	DRA. GABRIELA MURGUIA CANOVAS DIRECTORA GENERAL

**MANUAL DEL SISTEMA DE COMPETENCIAS Y CAPACITACIÓN DEL PERSONAL (SQE)**

<b>Departamento / Área: JEFATURA DE ENSEÑANZA</b>	<b>Vigente a partir de:</b> <b>ENERO 2018</b>	<b>Clave:</b> <b>CEMA-MN-JE-SQE-02</b>
	<b>Versión: 1.0</b>	<b>Página 7 de 19</b>

<b>ÁREA</b>	<b>CLAVE</b>
Manual organizacional de administración	CEMA-MN-AM-MO-01
Manual organizacional rehabilitación	CEMA-MN-RB-MO-01
Manual organizacional servicios médicos	CEMA-MN-SM-MO-04
Manual organizacional de imagenología	CEMA-MN-IM-MO-03
Manual organizacional de archivo clínico	CEMA-MN-AC-MO-02
Manual organizacional de callenter	CEMA-MN-CCP-MO-01
Manual organizacional de nutrición	CEMA-MN-NU-MO-02
Manual organizacional de enfermería	CEMA-MN-ENF-MO-03
Manual organizacional de operaciones	CEMA-MN-OP-MOAO-11
Manual organizacional de T.I	CEMA-MN-TI-MO-01
Manual organizacional de almacén	CEMA-MN-FA-MOR-04
Manual organizacional de laboratorio	CEMA-MN-LAC-MOLAC-02
Manual organizacional de cocina	CEMA-MN-CC-MO-02
Manual organizacional de calidad	CEMAN-MN-CA-MO-05
Manual organizacional de psicología	CEMA-MN-PS-MO-01
Manual organizacional de Jefatura de Enseñanza	CEMA-MN-JE-MO-01

El Sistema de Competencias y Capacitación del Personal esta conformado por las siguientes áreas de enfoque:

- a) Integración con el modelo
- b) Capacitación acerca del sistema
- c) Recursos del sistema
- d) Definición de funciones y privilegios
- e) Reclutamiento y selección
- f) Asignación y reasignación del personal
- g) Orientación
- h) Evaluación del desempeño
- i) Salud y seguridad del paciente
- j) Personal clínico
- k) Documentación de la información del personal

La integración de este sistema también incluye lo siguiente:

El sistema es supervisado de manera integral y esta supervisión se realiza por todas las áreas. El sistema

Elaboró	Revisó	Autorizo	Libero
DRA. KAREN RUBI MARTINEZ VEGA JEFA DE ENSEÑANZA CEMA	MCD. VICENTE MORENO CALVA DIRECTOR DE CALIDAD	DR. JOSÉ MARÍA BUSTO VILLARREAL DIRECTOR MEDICO	DRA. GABRIELA MURGUIA CANOVAS DIRECTORA GENERAL

**MANUAL DEL SISTEMA DE COMPETENCIAS Y CAPACITACIÓN DEL PERSONAL (SQE)**

<b>Departamento / Área: JEFATURA DE ENSEÑANZA</b>	<b>Vigente a partir de:</b> <b>ENERO 2018</b>	<b>Clave:</b> <b>CEMA-MN-JE-SQE-02</b>
	<b>Versión: 1.0</b>	<b>Página 8 de 19</b>

de competencias y capacitación del personal de la organización se desarrolla y se integra de la siguiente manera:

<b>Área</b>	<b>Responsables</b>
Definición de funciones y privilegios	Área médica, área administrativa y Recursos Humanos.
Reclutamiento y selección	Reclutamiento y selección
Asignación y reasignación del personal	Recursos humanos
Orientación	Jefatura de enseñanza
Evaluación del desempeño	Recursos Humanos
Capacitación continua	Jefatura de Enseñanza
Salud y seguridad del personal	Área médica, recursos humanos, operaciones.
Personal clínico	Recursos humanos, área médica.
Documentación de la información del personal	Recursos humanos, todas las áreas de la organización.

*Identificación, priorización, análisis y gestión de riesgos SQE 1.2.*

A través de un equipo multidisciplinario se identifican las situaciones de riesgo de las ocho áreas de enfoque que conforman el sistema de competencias y capacitación del personal, por medio de la metodología definida por la organización.

La información generada se concentró en un lista de *evaluación de riesgos y problemas de la organización CEMA-RG-CA-ERP-06*

En la organización de manera multidisciplinaria se ha realizado la identificación, priorización, análisis y gestión de riesgos para evaluar el número de prioridad de riesgo con la finalidad de crear barreras de seguridad y acciones de mejoras.

Se encontraron un total de 19 problemas y 3 riesgos, no se logró implementar la barrera de seguridad en los dos problemas altos por lo que se procedió a implementar las barreras en aquellos evaluados con grado medio.

<b>Elaboró</b>	<b>Revisó</b>	<b>Autorizo</b>	<b>Libero</b>
<b>DRA. KAREN RUBI MARTINEZ VEGA JEFA DE ENSEÑANZA CEMA</b>	<b>MCD. VICENTE MORENO CALVA DIRECTOR DE CALIDAD</b>	<b>DR. JOSÉ MARÍA BUSTO VILLARREAL DIRECTOR MEDICO</b>	<b>DRA. GABRIELA MURGUIA CANOVAS DIRECTORA GENERAL</b>

**MANUAL DEL SISTEMA DE COMPETENCIAS Y CAPACITACIÓN DEL PERSONAL (SQE)**

**Departamento / Área:  
JEFATURA DE ENSEÑANZA**

**Vigente a partir de:  
ENERO 2018**  
**Versión: 1.0**

**Clave:  
CEMA-MN-JE-SQE-02**  
**Página 9 de 19**

Nº	SECCIÓN	FASE	ESTADO	Nº	RIESGOS O PROBLEMAS IDENTIFICADOS	SITUACIÓN	OCURRENCIA	FEVERIDA	IMPR	GRADO	BARRERAS DE SEGURIDAD
179	Competencias y capacitación del personal (SQE)	1. Definición de funciones a priorizar.	SOE.4	1	Funciones no actualizadas.	PROBLEMA	3	3	9	MEDIO	Manual Organizacional actualizada por
180			SOE.4	2	Delimitación de funciones de acuerdo al perfil.	RIESGO	1	4	4	BAJO	Perfil y descripción de puesto.
181			SOE.4	3	Falta de inducción de acuerdo al perfil.	PROBLEMA	3	4	12	MEDIO	Inducción apartada de las funciones a priorizar por perfil.
182		2. Reclutamiento del personal.	SOE.6	4	Que el candidato no le interese la vacante (sueldo, actividades, horarios).	PROBLEMA	5	3	15	MEDIO	Sueldo desproporcionado de acuerdo a la zona con referencia a la competencia del sector pública.
183			SOE.6	5	El candidato no espera a la 2da entrevista por demora del tiempo de su entrevista.	PROBLEMA	1	3	3	MUY BAJO	Mala programación de tiempo de la dirección reclutante.
184			SOE.6	6	El candidato no presenta a la aplicación de exámenes.	PROBLEMA	3	3	9	MEDIO	Circunstancias externas.
185		3. Selección del personal.	SOE.6	7	El candidato no cumple con las requisitos necesarios.	PROBLEMA	3	3	9	MEDIO	Circunstancias externas.
186			SOE.6	8	El candidato en las pruebas psicométricas califica como No Apto.	PROBLEMA	1	3	3	MUY BAJO	Circunstancias externas.
187			SOE.6	9	El candidato encuentra una mejor oferta de empleo.	PROBLEMA	4	3	12	MEDIO	Circunstancias externas.
188			SOE.6	10	Mezcla presenta a la contratación.	PROBLEMA	1	3	3	MUY BAJO	Circunstancias externas.
189		4. Asignación / reasignación.	SOE.7	11	Falta de asignación de personal en las distintas áreas.	PROBLEMA	4	5	20	ALTO	Preposición de plantilla de acuerdo a la demanda de servicios.
190			SOE.7	12	Absentismo laboral.	PROBLEMA	4	4	16	ALTO	Mejorar el filtro de selección de personal.
191			SOE.7	13	Reasignación de personal por necesidad.	PROBLEMA	3	3	9	MEDIO	Actualización de perfil de puesto para la reasignación.
192		5. Orientación.	SOE.8	14	La no aplicación de políticas internas.	RIESGO	1	3	3	MUY BAJO	Documentar firmadas con aceptación de asignación e inducción.
193			SOE.8	15	Falta en programar y controlar a personal en formación.	RIESGO	1	3	3	MUY BAJO	Programa de reclutamiento a personal de nuevo ingreso y personal en formación.
194			SOE.8	16	Omisión de actividades a responsabilidad.	PROBLEMA	2	3	6	BAJO	Documentar firmadas con aceptación de asignación e inducción.
195		6. Evaluación del desempeño.	SOE.9	17	Falta de reclutamiento a la evaluación de resultados.	PROBLEMA	4	3	12	MEDIO	Elaboración e implementación de un proceso para la evaluación del desempeño del personal.
196			SOE.10	18	No contar con ACLS o BLS del personal.	PROBLEMA	1	4	4	BAJO	Contar con capacitaciones periódicas del personal.
197		7. Capacitación continua.	SOE.10	19	Las horas de las capacitaciones.	PROBLEMA	1	4	4	BAJO	Otorgar permisos al trabajador su horario de capacitación e impulsar con el laboral.
198			SOE.10	20	Las horas de los cursos impartidos en capacitaciones externas.	PROBLEMA	1	4	4	BAJO	Buscar al personal capacitador si puede otorgar la capacitación en CEMA.
199			SOE.12	21	Uso de equipo de protección.	PROBLEMA	2	4	8	BAJO	Entrega de equipo certificado capacitación de uso, constancia DC3
200		8. Atención y reclutamiento a la salud y seguridad del personal.	SOE.12	22	Actividades de riesgo.	PROBLEMA	2	5	10	MEDIO	Entrega de equipo certificado capacitación de uso, constancia DC3

Con base en el análisis de riesgos y problemas se proyectaron las capacitaciones del 2019 (CEMA-PR-JE-PAC-01).

*Supervisión Del Sistema De Competencias Y Capacitación Del Personal (Sqe 1.3).*

Se identifican y analizan datos e información relacionados a la supervisión del Sistema de Competencias y Capacitación del Personal; esta identificación y análisis de los datos e información se deriva de la monitorización de cada uno de los procesos del sistema, de las condiciones inseguras y accidentes de trabajo. Así mismo de la notificación y análisis de los eventos adversos, centinela y cuasifallas relacionados y al final se implementan mejoras como resultado de este análisis.

Elaboró	Revisó	Autorizo	Libero
DRA. KAREN RUBI MARTINEZ VEGA JEFA DE ENSEÑANZA CEMA	MCD. VICENTE MORENO CALVA DIRECTOR DE CALIDAD	DR. JOSÉ MARÍA BUSTO VILLARREAL DIRECTOR MEDICO	DRA. GABRIELA MURGUJA CANOVAS DIRECTORA GENERAL
Este documento es propiedad de Clínica de Medicina Deportiva S.A. de C.V.			

**MANUAL DEL SISTEMA DE COMPETENCIAS Y CAPACITACIÓN DEL PERSONAL (SQE)**

<b>Departamento / Área: JEFATURA DE ENSEÑANZA</b>	<b>Vigente a partir de:</b> <b>ENERO 2018</b>	<b>Clave:</b> <b>CEMA-MN-JE-SQE-02</b>
	<b>Versión: 1.0</b>	<b>Página 10 de 19</b>

**CAPACITACIÓN ACERCA DEL SISTEMA DE COMPETENCIAS Y EDUCACIÓN DEL PERSONAL SQE 2**

La jefatura de enseñanza está a cargo de la planeación, gestión, ejecución y promoción del Programa anual de capacitación, el cual incluye a todo el personal clínico, no clínico, personal en formación y personal de servicios subrogados cuando corresponda.

Dicho programa se complementa de acuerdo a los resultados de los informes generados por la organización, así mismo de la identificación y notificación de condiciones inseguras, accidentes de trabajo, como de eventos adversos, centinela y cuasifallas relacionados.

**RECURSOS DEL SISTEMA SQE 3.**

La organización ha asignado los recursos para la integración del sistema.

<b>AREA DE ENFOQUE</b>	<b>RESPONSABLES</b>
Definición de funciones y privilegios	Área médica, área administrativa y Recursos Humanos.
Reclutamiento y selección	Reclutamiento y selección
Asignación y reasignación del personal	Recursos humanos
Orientación	Jefatura de enseñanza
Evaluación del desempeño	Recursos Humanos
Capacitación continua	Jefatura de Enseñanza
Salud y seguridad del personal	Área médica, recursos humanos, operaciones.
Personal clínico	Recursos humanos, área médica.
Documentación de la información del personal	Recursos humanos, todas las áreas de la organización.

Se asignan los espacios físicos para llevar a cabo las actividades derivadas del sistema, tales como: el aula de enseñanza, los diversos laboratorios con los que se cuenta como análisis de composición corporal, análisis de movimiento, laboratorio de ergometría, laboratorio de Imagenología y laboratorio clínico, central de enfermería, mismas que deben ser coordinadas con la jefatura de enseñanza.

Elaboró	Revisó	Autorizo	Libero
DRA. KAREN RUBI MARTINEZ VEGA JEFA DE ENSEÑANZA CEMA	MCD. VICENTE MORENO CALVA DIRECTOR DE CALIDAD	DR. JOSÉ MARÍA BUSTO VILLARREAL DIRECTOR MEDICO	DRA. GABRIELA MURGUIA CANOVAS DIRECTORA GENERAL
Este documento es propiedad de Clínica de Medicina Deportiva S.A. de C.V.			

**MANUAL DEL SISTEMA DE COMPETENCIAS Y CAPACITACIÓN DEL PERSONAL (SQE)**

<b>Departamento / Área: JEFATURA DE ENSEÑANZA</b>	<b>Vigente a partir de:</b> <b>ENERO 2018</b>	<b>Clave:</b> <b>CEMA-MN-JE-SQE-02</b>
	<b>Versión: 1.0</b>	<b>Página 11 de 19</b>

**DEFINICIONES DE FUNCIONES Y PRIVILEGIOS SQE 4**

En la organización el personal clínico y no clínico cuenta con un manual organizacional en el que se incluye la filosofía institucional, perfil de puesto, descripción de puesto; dicho manual organizacional nos sirve para conocer las funciones específicas que cada personal realizará en la operación.

<b>ÁREA</b>	<b>CLAVE</b>
Manual organizacional de administración	CEMA-MN-AM-MO-01
Manual organizacional rehabilitación	CEMA-MN-RB-MO-01
Manual organizacional servicios médicos	CEMA-MN-SM-MO-04
Manual organizacional de imagenología	CEMA-MN-IM-MO-03
Manual organizacional de archivo clínico	CEMA-MN-AC-MO-02
Manual organizacional de call center	CEMA-MN-CCP-MO-01
Manual organizacional de nutrición	CEMA-MN-NU-MO-02
Manual organizacional de enfermería	CEMA-MN-ENF-MO-03
Manual organizacional de operaciones	CEMA-MN-OP-MOAO-11
Manual organizacional de T.I	CEMA-MN-TI-MO-01
Manual organizacional de almacén	CEMA-MN-FA-MOR-04
Manual organizacional de laboratorio	CEMA-MN-LAC-MOLAC-02
Manual organizacional de cocina	CEMA-MN-CC-MO-02
Manual organizacional de calidad	CEMAN-MN-CA-MO-05
Manual organizacional de psicología	CEMA-MN-PS-MO-01
Manual organizacional de Jefatura de Enseñanza	CEMA-MN-JE-MO-01

Dentro de los manuales anteriores se han definido las funciones para casos especiales entre las que se incluyen:

- ⇒ La persona tiene funciones tanto clínicas como de gestión.
- ⇒ La persona presta servicios temporalmente en la organización.
- ⇒ La persona está en un programa educativo y bajo supervisión.
- ⇒ La persona presta servicios como voluntario.
- ⇒ La persona presta un servicio subrogado dentro de la organización.
- ⇒ Las funciones están actualizadas.

Se ha definido por la organización que la actualización de las funciones (descripción de puesto), se

<b>Elaboró</b>	<b>Revisó</b>	<b>Autorizo</b>	<b>Libero</b>
<b>DRA. KAREN RUBI MARTINEZ VEGA JEFA DE ENSEÑANZA CEMA</b>	<b>MCD. VICENTE MORENO CALVA DIRECTOR DE CALIDAD</b>	<b>DR. JOSÉ MARÍA BUSTO VILLARREAL DIRECTOR MEDICO</b>	<b>DRA. GABRIELA MURGUIA CANOVAS DIRECTORA GENERAL</b>

**MANUAL DEL SISTEMA DE COMPETENCIAS Y CAPACITACIÓN DEL PERSONAL (SQE)**

<b>Departamento / Área: JEFATURA DE ENSEÑANZA</b>	<b>Vigente a partir de:</b> ENERO 2018	<b>Clave:</b> CEMA-MN-JE-SQE-02
	<b>Versión: 1.0</b>	<b>Página 12 de 19</b>

realizará de manera anual; sin embargo en caso de que se integren o rediseñen servicios, actividades o procesos, se actualizará antes del tiempo determinado.

**OTORGAMIENTO DE PRIVILEGIOS SQE 5.**

De acuerdo a la necesidad de fortalecer la calidad en el sistema de atención médica se han establecido funciones y privilegios para casos especiales, para lo cual se realiza clasificación de perfiles, el cual se deberá identificar para responsabilidades específicas, funciones, requisitos y capacidades del área médica, así como la relación con los diferentes servicios y el entorno laboral de la organización. (Ver Normativa de trabajo para médicos especialistas CEMA-DO-NTMEE-02)

**RECLUTAMIENTO Y SELECCIÓN SQE 6**

El proceso de Reclutamiento y Selección de Personal se basa en el procedimiento para el reclutamiento y selección de personal administrativo, operativo y médico con clave CEMA-PR-RHR-PRS-01

A través del área de reclutamiento y selección, la organización ha definido conformar un expediente para cada candidato, con la siguiente documentación:

<b>DOCUMENTO</b>	<b>CLAVE</b>
Requisición de personal	CEMA-RG-RHR-RO-01
Control de documentos de contratación	CEMA-RG-RHR-CDC-02
Evaluación de entrevista del jefe solicitante	CEMA-RH-RHR-EE-03
Referencias laborales	CEMA-RG-RHR-RL-04
Solicitud de empleo	CEMA-RG-RHR-SE-05
Reporte de la evaluación psicométrica	CEMA-RG-RHR-REP-06

Como parte de la evaluación inicial hacia los candidatos previo a su contratación, se realiza una prueba psicométrica por el área de reclutamiento y selección; en la actualidad una acción de mejora implementada es la evaluación inicial por competencias de cada área, la cual se realiza antes de cumplir con su primer contrato mensual.

Elaboró	Revisó	Autorizo	Libero
DRA. KAREN RUBI MARTINEZ VEGA JEFA DE ENSEÑANZA CEMA	MCD. VICENTE MORENO CALVA DIRECTOR DE CALIDAD	DR. JOSÉ MARÍA BUSTO VILLARREAL DIRECTOR MEDICO	DRA. GABRIELA MURGUIA CANOVAS DIRECTORA GENERAL
Este documento es propiedad de Clínica de Medicina Deportiva S.A. de C.V.			

**MANUAL DEL SISTEMA DE COMPETENCIAS Y CAPACITACIÓN DEL PERSONAL (SQE)**

<b>Departamento / Área: JEFATURA DE ENSEÑANZA</b>	<b>Vigente a partir de:</b> <b>ENERO 2018</b>	<b>Clave:</b> <b>CEMA-MN-JE-SQE-02</b>
	<b>Versión: 1.0</b>	<b>Página 13 de 19</b>

**ASIGNACIÓN Y REASIGNACIÓN DEL PERSONAL SQE 7.**

La organización cuenta con un procedimiento de asignación y/o reasignación del personal con clave CEMA-PR-RH-ARP-03 el cual tiene como objetivo: Establecer los lineamientos y acciones a seguir para realizar las actividades que corresponda a la asignación y reasignación de personal de las diferentes áreas de la organización; de acuerdo a las necesidades de la misma y a las capacidades y competencias del personal. También define de manera multidisciplinaria un plan de asignación del personal que incluye a toda la organización y el cual describe:

- ⇒ Las competencias, cantidad y tipos de personal que se necesitan para llevar a cabo las funciones diarias de la organización.
- ⇒ Como se llevarán a cabo la reasignación y el traspaso de funciones.

Los líderes de área son los responsables de planificar, organizar, coordinar, evaluar, instituir y eventualmente rediseñar los procesos de atención que en el servicio a su cargo se realicen, lo cual queda plasmado semanalmente en la planeación general. (CEMA-PR-NU-PS-01)

El plan se encuentra implementado en toda la organización, por lo que se controla permanentemente la efectividad del plan de asignación; por tal motivo cuando es necesario el programa se revisa y actualiza.

**ORIENTACIÓN SQE 8.**

La inducción de personal se realiza en el momento de la contratación por parte del área de recursos humanos donde se dan a conocer todas las políticas Institucionales que nos rigen. Esta actividad queda registrada en formato “Inducción de Personal”.

La inducción al puesto la realiza el Director, Jefe y/o Líder del área dentro de los días siguientes a la contratación de la persona la cual incluye como mínimo:

- 1.- Visión y Misión del área.
- 2.- Organigrama.
- 3.- Inducción al Cargo.
- 4.- Descripción al Puesto.
- 5.- Entrega de Manual Organizacional del área
- 6.- Capacitación de Sistema Histoclin (cuando así lo requiera su operación).
- 7.- Programas Institucionales. (TUZO5+1, etc.).

Como se refiere en el procedimiento de contratación del personal clínico y no clínico (CEMA-PR-RH-ARP-03); la orientación incluye:

Elaboró	Revisó	Autorizo	Libero
DRA. KAREN RUBI MARTINEZ VEGA JEFA DE ENSEÑANZA CEMA	MCD. VICENTE MORENO CALVA DIRECTOR DE CALIDAD	DR. JOSÉ MARÍA BUSTO VILLARREAL DIRECTOR MEDICO	DRA. GABRIELA MURGUIA CANOVAS DIRECTORA GENERAL

**MANUAL DEL SISTEMA DE COMPETENCIAS Y CAPACITACIÓN DEL PERSONAL (SQE)**

<b>Departamento / Área: JEFATURA DE ENSEÑANZA</b>	<b>Vigente a partir de: ENERO 2018</b>	<b>Clave: CEMA-MN-JE-SQE-02</b>
	<b>Versión: 1.0</b>	<b>Página 14 de 19</b>

- Las barreras de seguridad que realizará en el área o servicio asignado.
- Las definiciones operativas y la notificación de eventos adversos, centinela y cuasifallas.
- Las medidas de prevención y control de infecciones.
- El uso de equipo de protección personal.
- La comunicación de peligros y riesgos (FMS).

### EVALUACION DEL DESEMPEÑO SQE 9

Todo el personal para recontractación en periodos a prueba debe ser evaluado. Corresponde Recursos Humanos solicitar al titular del área de adscripción que requisiere el formato denominado “Evaluación de desempeño” de cada trabajador el cual se integra al expediente del personal. Revisar política de evaluación de desempeño para personal médico, administrativo y operativo (CEMA-DO-RH-ED-01).

El área de Recursos Humanos en coordinación con los titulares de las áreas evaluarán permanentemente (al menos dos veces al año) al personal; mediante un procedimiento estandarizado definido por la organización y cuando así lo indiquen los resultados de las actividades de mejora de la calidad, se llevará a cabo una evaluación extraordinaria.

Dicho procedimiento se describe mejor en el procedimiento política de evaluación del desempeño para el personal médico, administrativo y operativo. (CEMA-DO-RH-ED-01)

A través de los resultados de la evaluación del desempeño se pueden identificar áreas de oportunidad y mejora para el personal, así como la detección de necesidades de capacitación.

El personal clínico y no clínico se debe evaluar permanentemente en función de la normativa del área de adscripción y/o puesto que ocupa, verificando sus necesidades de capacitación permitiéndole continuar y/o asumir nuevas responsabilidades.

En el caso de los alumnos en formación de las diferentes áreas, cada líder en conjunto con la jefatura de enseñanza, se encarga de supervisar el aprovechamiento académico de los todo el personal en formación, así como su evaluación y programación de horarios. Los alumnos son evaluados mediante la cédula de evaluación para personal en formación (CEMA-RG-JE-EPF-05) cada trimestre.

Elaboró	Revisó	Autorizo	Libero
DRA. KAREN RUBI MARTINEZ VEGA JEFA DE ENSEÑANZA CEMA	MCD. VICENTE MORENO CALVA DIRECTOR DE CALIDAD	DR. JOSÉ MARÍA BUSTO VILLARREAL DIRECTOR MEDICO	DRA. GABRIELA MURGUIA CANOVAS DIRECTORA GENERAL

MANUAL DEL SISTEMA DE COMPETENCIAS Y CAPACITACIÓN DEL PERSONAL (SQE)

Departamento / Área:  
JEFATURA DE ENSEÑANZA

Vigente a partir de:  
ENERO 2018  
Versión: 1.0

Clave:  
CEMA-MN-JE-SQE-02  
Página 15 de 19



CENTRO DE EXCELENCIA MEDICA EN ALTURA  
CÉDULA DE EVALUACIÓN PARA PERSONAL EN FORMACIÓN

Nombre: \_\_\_\_\_

Área a la que pertenece: \_\_\_\_\_ Periodo y fecha: \_\_\_\_\_

AREA	ACTIVIDAD	CALIFICACIÓN
Educación continua	Asistencia puntual a las sesiones clínicas y de capacitación en el centro.	
	Presentación de la sesión asignada con revisión del contenido, manejo de información.	
	Presentación de material didáctico acorde, presentación personal adecuada.	
	Implementación de técnicas didácticas de integración grupal y de reforzamiento de los conocimientos.	
Actividades del área en la que se encuentra	Reportes y registros realizados con pulcritud y objetividad.	
	Promoción y fomento a la salud en el individuo, familia y comunidad.	
	Aplicación de medidas preventivas de enfermedades y de protección específica de la salud.	
	Veracidad y oportunidad en el registro de datos en los formatos institucionales.	
Aspectos generales	Realiza las actividades asignadas en el área.	
	Asistencia.	
	Puntualidad.	
	Responsabilidad con el trabajo.	
	Compromiso ético con las actividades.	
	Actitud de servicio.	
	Espacio de trabajo ordenado.	
	Manejo de herramientas tecnológicas.	
	Productividad en el trabajo.	
	Espíritu emprendedor.	
Capacidad para comunicarse.		
dominio de conocimientos.		
TOTAL		
CALIFICACIÓN TRIMESTRAL		

- 5 = Excepcional (calidad, no cantidad; supera con exceso las expectativas)  
 4 = Excelente (calidad superior; cumple las expectativas)  
 3 = Aceptable (calidad satisfactoria; alcanza la mayoría de las expectativas)  
 2 = No aceptable (no alcanza las expectativas)  
 1 = Sin valor (el trabajo no merece crédito)

Observaciones:

\_\_\_\_\_

Nombre y firma del alumno

Nombre y firma del jefe inmediato

Jefatura de Enseñanza

Elaboró	Revisó	Autorizo	Libero
DRA. KAREN RUBI MARTINEZ VEGA JEFA DE ENSEÑANZA CEMA	MCD. VICENTE MORENO CALVA DIRECTOR DE CALIDAD	DR. JOSÉ MARÍA BUSTO VILLARREAL DIRECTOR MEDICO	DRA. GABRIELA MURGUIA CANOVAS DIRECTORA GENERAL



**MANUAL DEL SISTEMA DE COMPETENCIAS Y CAPACITACIÓN DEL PERSONAL (SQE)**

<b>Departamento / Área: JEFATURA DE ENSEÑANZA</b>	<b>Vigente a partir de:</b> <b>ENERO 2018</b>	<b>Clave:</b> <b>CEMA-MN-JE-SQE-02</b>
	<b>Versión: 1.0</b>	<b>Página 17 de 19</b>

El personal médico y de enfermería asignado a las áreas críticas debe contar con la capacitación de reanimación cardiopulmonar avanzada, y realizar la actualización cada 2 años. Los médicos especialistas deben actualizarse de acuerdo con la especialidad correspondiente; y se recertifican de acuerdo a su consejo correspondiente.

En la organización contamos con un protocolo de reanimación cardiopulmonar que tiene como fin otorgar un manejo estandarizado frente a un paro cardio respiratorio PCR y la coordinación que debe existir en el equipo clínico multidisciplinario (CEMA-PR-SM-PARC-05).

La organización cuenta con personal capacitado por la AHA en soporte vital básico y avanzado.

**SALUD Y SEGURIDAD DEL PERSONAL SQE 12.**

La salud de los trabajadores de la organización, además de ser un derecho legal y un factor de armonía laboral y de justicia social, es uno de los factores más importantes que contribuyen al desempeño productivo de la organización, por lo que conjuntamente con la seguridad y protección ambiental fue incluido como un proceso complementario a la cadena de valor, en el modelo de gestión por procesos.

Los esfuerzos previos para su implantación y desarrollo, se han traducido en avances graduales y progresivos en todos los niveles de la organización, observándose sin embargo asimetrías que se relacionan con aspectos de compromiso, liderazgo y organizativos y funcionales, la carencia de equipamiento y de recursos humanos con la formación y competencias profesionales que permitan la participación y coordinación de las disciplinas que se requieren para el desarrollo de la salud en el trabajo en los niveles estratégico, táctico y operativo, integrándose como servicios multidisciplinarios, de conformidad con la Norma Oficial Mexicana NOM-030-STPS-2009, Servicios preventivos de seguridad y salud en el trabajo Funciones y actividades.

Con el programa de salud y seguridad laboral (CEMA-MN-ML-PSSL-01), se pretende dar a conocer a los trabajadores de la organización los factores de riesgo más frecuentes a los que se encuentran expuestos y las medidas preventivas generales que se pueden adoptar para evitarlos.

**PERSONAL CLINICO SQE 13 y 14**

Elaboró	Revisó	Autorizo	Libero
DRA. KAREN RUBI MARTINEZ VEGA JEFA DE ENSEÑANZA CEMA	MCD. VICENTE MORENO CALVA DIRECTOR DE CALIDAD	DR. JOSÉ MARÍA BUSTO VILLARREAL DIRECTOR MEDICO	DRA. GABRIELA MURGUIA CANOVAS DIRECTORA GENERAL

**MANUAL DEL SISTEMA DE COMPETENCIAS Y CAPACITACIÓN DEL PERSONAL (SQE)**

<b>Departamento / Área: JEFATURA DE ENSEÑANZA</b>	<b>Vigente a partir de: ENERO 2018</b>	<b>Clave: CEMA-MN-JE-SQE-02</b>
	<b>Versión: 1.0</b>	<b>Página 18 de 19</b>

Se cuenta con un procedimiento para verificación de alta en el registro de profesiones (CEMA-PR-RH-RP-01), cuyo objetivo es verificar que todo el personal de servicios médicos (personal clínico) de la organización esté activo y vigente en el Registro Federal de Profesiones.

La organización cuenta con el área de jefatura de Enseñanza quien se encarga del personal en formación en las diferentes áreas como Terapia Física, Nutrición, Imagenología, Enfermería, Administración, Ingeniería biomédica, Trabajo Social.

Contamos también con un concentrado de información del personal en formación (CLAVE: CEMA-RG-JE-IPF-04).

El área de Jefatura de Enseñanza de la organización cuenta con un programa operativo elaborado a partir del plan académico del personal en formación, de las diferentes áreas de igual manera se sesiona cada 15 días un día académico en el cual se exponen temas de las diferentes áreas del personal en formación con el apoyo de adscritos o responsables del área que pertenecen los alumnos.

Así mismo, contamos con expedientes completos de todo el personal en formación. El expediente del personal de formación alumnos UFD está conformado de la siguiente manera:

- Carta de presentación.
- Curriculum vitae.
- Programa de actividades
- Reporte mensuales
- Reporte final
- Copias de constancias, diplomas o certificaciones del alumno.
- Formatos de comisión.
- Justificantes.

El expediente del personal de formación alumnos externos está conformado de la siguiente manera:

- Carta de presentación.
- Curriculum vitae.
- Copia de seguro facultativo.
- Copias de constancias, diplomas o certificaciones del alumno.
- Formatos de comisión.
- Justificantes.
- Test de liberación.

Elaboró	Revisó	Autorizo	Libero
DRA. KAREN RUBI MARTINEZ VEGA JEFA DE ENSEÑANZA CEMA	MCD. VICENTE MORENO CALVA DIRECTOR DE CALIDAD	DR. JOSÉ MARÍA BUSTO VILLARREAL DIRECTOR MEDICO	DRA. GABRIELA MURGUIA CANOVAS DIRECTORA GENERAL
Este documento es propiedad de Clínica de Medicina Deportiva S.A. de C.V.			

**MANUAL DEL SISTEMA DE COMPETENCIAS Y CAPACITACIÓN DEL PERSONAL (SQE)**

<b>Departamento / Área: JEFATURA DE ENSEÑANZA</b>	<b>Vigente a partir de:</b> <b>ENERO 2018</b>	<b>Clave:</b> <b>CEMA-MN-JE-SQE-02</b>
	<b>Versión: 1.0</b>	<b>Página 19 de 19</b>

El personal en formación acude a las diversas capacitaciones que se imparten en la organización, prueba de ellos las constancias de capacitaciones expedidas a cada alumno que forman parte de su expediente.

### DOCUMENTACIÓN DE LA INFORMACIÓN DEL PERSONAL SQE 15

Archivo y custodia de documentos: El auxiliar de recursos humanos es el responsable de archivar y custodiar los documentos y expedientes del empleado para que conforme un paquete con toda la información del nuevo empleado, el paquete incluye:

1. Se mantiene la información del personal.
2. Se documentan las competencias del personal.
3. Se documenta la verificación de la fuente original.
4. Se documenta la descripción del puesto (definición de funciones) o los privilegios.
5. Se documentan los resultados de la evaluación inicial de competencias.
6. Se documentan al menos, una evaluación del desempeño por año acorde a sus funciones y/o privilegios.
7. Se documentan capacitación que se le ha brindado al personal.
8. La información se encuentra estandarizada y actualizada.

En el área de recursos humanos son archivados en estantes, este procedimiento lo podemos encontrar en el Procedimiento Para La Contratación De Personal Clínico Y No Clínico (CEMA-PR-RH-ARP-03).

Elaboró	Revisó	Autorizo	Libero
DRA. KAREN RUBI MARTINEZ VEGA JEFA DE ENSEÑANZA CEMA	MCD. VICENTE MORENO CALVA DIRECTOR DE CALIDAD	DR. JOSÉ MARÍA BUSTO VILLARREAL DIRECTOR MEDICO	DRA. GABRIELA MURGUJA CANOVAS DIRECTORA GENERAL
Este documento es propiedad de Clínica de Medicina Deportiva S.A. de C.V.			