

GENERALES DEL PROCESO

RESPONSABLE:	Subgerencia de Recursos Humanos / Unidad de Capacitación			
OBJETIVO:	Asegurar que el personal que realiza actividades que impactan el servicio comercial, sea competente con base a sus habilidades, experiencias, conocimiento y educación.			
ALCANCE:	Definición de competencias y descripciones de puesto, evaluación de la competencia, toma de acciones, y evaluación de las acciones tomadas.			
TIPO:	De Realización ()	De Apoyo (X)	De Dirección ()	Externo ()

ELEMENTOS DE ENTRADA

Proveedor	Entrada (Producto o Información)	Especificaciones del Producto o Información	Responsables	Documentos de Referencia
Proceso de Realización	Personal	Que no cuente con la competencia requerida para el puesto	Unidad de Capacitación	Lista de Asistencia
Proceso de Realización	Necesidades de capacitación	Que se incluya una justificación de la necesidad	Unidad de Capacitación	Solicitud de Formación
Proceso de Realización	Cubrir vacantes	Indicar descripción de puesto a cubrir	Subgerencia de Recursos Humanos	No Aplica
Proveedores de Formación	Formación	Que cubra las necesidades de la competencia establecida Que presente la documentación que avale la competencia de los formadores	Unidad de Capacitación	Carta Descriptiva
Proceso de Soporte Técnico	Soporte a la infraestructura informática y sistemas de información	Servicio eficaz y eficiente.	Subgerencia de Informática	Sistema RAS <u>Help Desk</u>
Proceso de Compras	Insumos, bienes y servicios	Que cumpla con las necesidades o requerimientos establecidos.	Subgerencia de Recursos Materiales	Requisición
Proceso de Servicios Generales	Mantenimiento e intendencia	Que cumpla con la programación establecida y los estándares documentados en el proceso.	Departamento de Servicios Generales	Orden de Trabajo Programa de Intendencia
Proceso de Realización	Rotación de Personal acorde a sus habilidades, conocimientos,	Resultados obtenidos en el Test ECOOPAS (Evaluación de Competencias Organizacionales OAPAS)	Unidad de Capacitación	Test ECOOPAS

Proceso de Alta Dirección	experiencias y nivel académico. Soporte a la Plataforma o Sistema de Capacitación	Servicio eficaz y eficiente	Unidad de Calidad	No Aplica
---------------------------	--	-----------------------------	-------------------	-----------

DESARROLLO DEL PROCESO

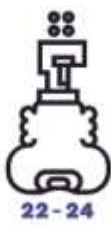
Actividad	Responsable	Herramienta o Equipo	Característica Importante (Proceso)	Característica Importante (Producto y/o Servicio)	Documentos de Referencia
-----------	-------------	----------------------	-------------------------------------	---	--------------------------

RECLUTAMIENTO Y SELECCIÓN DE PERSONAL

Expedientes	Subgerente de Recursos Humanos	<ul style="list-style-type: none"> Equipo de Cómputo Impresora Fotocopiadora Correo Electrónico 	<ul style="list-style-type: none"> Que el personal de nuevo ingreso presente toda su documentación 	<ul style="list-style-type: none"> Expediente integrado de acuerdo a las competencias identificadas y requeridas por el puesto. 	Expediente
Inducción al puesto y al SG	Jefe de la Unidad de Capacitación, Jefe de Oficina	<ul style="list-style-type: none"> Sala Proyector Equipo lap top 	<ul style="list-style-type: none"> Que el personal sea de nuevo ingreso, de promoción o cambio de adscripción 	<ul style="list-style-type: none"> Personal familiarizado con las actividades a desempeñar y su injerencia en el SG. 	Lista de Asistencia

FORMACIÓN

Gestión de Solicitudes	Jefe de la Unidad de Capacitación, Jefe de Oficina	<ul style="list-style-type: none"> Equipo de Cómputo Impresora 	<ul style="list-style-type: none"> Que la solicitud tenga una justificación válida con relación a las competencias que se desean cubrir Que cuente con la firma de visto bueno del superior jerárquico 	<ul style="list-style-type: none"> Generación de la carta descriptiva con objetivos, recursos, enfoque, y demás elementos requeridos en el mismo documento. 	DF-11-02 Formación del Personal
Detección de Necesidades de Formación	Jefe de la Unidad de Capacitación, Jefe de Oficina	<ul style="list-style-type: none"> Equipo de Cómputo Impresora Correo Electrónico Intranet 	<ul style="list-style-type: none"> Que el personal tenga al menos 1 mes desempeñando sus funciones. El personal debe ser evaluado por su jefe o supervisor directo de manera objetiva. 	<ul style="list-style-type: none"> Generación de la carta descriptiva con objetivos, recursos, enfoque, y demás elementos requeridos en el mismo documento. 	DF-11-02 Formación del Personal
Plan de formación	Jefe de la Unidad de	<ul style="list-style-type: none"> Equipo de Cómputo Impresora Correo Electrónico 	<ul style="list-style-type: none"> Debe existir un análisis de la detección de necesidades de formación 	<ul style="list-style-type: none"> Establecer prioridades de formación 	DF-11-02 Formación del Personal



Capital Humano

	Capacitación, Jefe de Oficina	<ul style="list-style-type: none"> Intranet 	<ul style="list-style-type: none"> Debe existir la autorización de recursos 	<ul style="list-style-type: none"> Identificar tipos de acción a realizar En caso de reprogramaciones o cancelaciones, indicar la justificación de la misma en la etiqueta de observaciones 	
Ejecución de las acciones de formación	Jefe de la Unidad de Capacitación, Jefe de Oficina, formador externo	<ul style="list-style-type: none"> Sala Proyector Equipo lap top 	<ul style="list-style-type: none"> Para el caso de cursos: El instructor de debe contar con la acreditación correspondiente Deben estar desarrollados los contenidos del curso 	<ul style="list-style-type: none"> Evaluación de cursos Expediente de seguimiento de las acciones tomadas 	DF-11-02 Formación del Personal
Evaluación de las acciones tomadas	Jefe de la Unidad de Capacitación, Jefe de Oficina	<ul style="list-style-type: none"> Equipo de Cómputo Impresora Correo Electrónico 	<ul style="list-style-type: none"> Las acciones de formación serán evaluadas al tiempo de la evaluación de competencias (semestralmente) 	<ul style="list-style-type: none"> Los resultados de la evaluación del formador serán registradas en el mismo formato alta, media, baja. En caso de baja, tomar acciones correctivas 	DF-11-02 Formación del Personal

EVALUACIÓN DEL PERSONAL

Sistema o Plataforma de Capacitación	Subgerencia de Calidad / Unidad de Capacitación	<ul style="list-style-type: none"> Equipo de Computó Intranet 	<ul style="list-style-type: none"> Definir el catálogo de puestos, competencias a evaluar, cursos en línea que contendrá, el tipo de puesto ya sea Funcionario, Administrativo y Operativo. 	<ul style="list-style-type: none"> Que el sistema contenga los siguientes apartados: Catálogo de Competencias Catálogo de Puestos Descripciones de Puestos Cursos de Capacitación Test ECOOPAS (Evaluación de Competencias) 	Descripción de Puestos Test ECOOPAS
Evaluación de Competencias	Unidad de Capacitación	<ul style="list-style-type: none"> Equipo de Computo Intranet Hoja de Respuestas Impresora 	<ul style="list-style-type: none"> Que el personal tenga por lo menos 1 mes desempeñando sus funciones 	<ul style="list-style-type: none"> Evaluación de Competencias de acuerdo a las especificaciones de cargo y puesto. 	TEST ECOOPAS

FINIQUITO DEL PERSONAL

Gestión de Solicitud de Pago	Subgerente de Recursos Humanos	<ul style="list-style-type: none"> Equipo de Cómputo Impresora Fotocopiadora Correo Electrónico 	<ul style="list-style-type: none"> Contar con el soporte para el pago del Finiquito del Servidor Publico 	<ul style="list-style-type: none"> Contar con la solicitud de pago debidamente firmada y autorizada para solicitar el Cheque Finiquito 	PC-11-01 Finiquito y/o Liquidación.
------------------------------	--------------------------------	---	---	---	-------------------------------------

ELEMENTOS DE SALIDA

Cliente Responsable	Salida (Producto o Información)	CIC (Producto o Información)	Documentos de Referencia
Procesos de Realización	Personal de nuevo ingreso o formado	<ul style="list-style-type: none"> Competente para el puesto 	No Aplica
Personal capacitado	Constancias de participación	<ul style="list-style-type: none"> Estar suscritas por el director general y el subdirector de recursos humanos 	No Aplica
Proceso de Realización	Personal Evaluado	<ul style="list-style-type: none"> Personal Evaluado de acuerdo con las competencias esenciales de su puesto 	No Aplica

CRITERIOS DE MEDICIÓN DEL OBJETIVO

Indicador	Métrica	Meta	Periodicidad	Observaciones
Solicitudes	recibidas vs autorizadas vs concluidas	N/A	Mensual	Indicador Informativo
DNF: Resultados por dimensión/proceso	Competencias evaluadas (alto, medio y bajo) vs áreas de oportunidad	90%	Mensual	Indicador medible
Acciones	Identificadas vs programadas vs concluidas	100%	Mensual	Indicador medible

Capital Humano

Evaluación de eficacia de acciones:	acciones vs resultados	N/A	Mensual	Indicador medible
Niveles de asistencia del personal a los cursos	Convocados Vs Asistencia	N/A	Mensual	Indicador Informativo
Análisis de eventos con enfoque al ambiente laboral	N/A	N/A	Mensual	Indicador Informativo
Resultados de evaluación del formador	Alto vs Medio vs Bajo	N/A	Mensual	Indicador Informativo

REQUISITOS

Del Usuario (Implícitos)	Legales / Reglamentarios	Normativos / De la Organización
1. Personal competente, de acuerdo al puesto	<ul style="list-style-type: none"> • Ley de Responsabilidades del Estado de México: • Ley Federal del Trabajo. Capitulo III Bis. • Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos: Artículo 123, Apartado A, Fracción XIII. 	<ul style="list-style-type: none"> • Norma ISO-9001:2015

DETERMINACIÓN DE LA CAPACIDAD DE CUMPLIMIENTO DE REQUISITOS

- Pendiente de definición concluyendo enero

ELABORÓ	REVISÓ	AUTORIZÓ
Gabriela Molina Rangel Unidad de Capacitación	Saraí Marcela Miranda Gómez Subgerencia de Recursos Humanos	Armando Rodríguez García Dirección de Administración y Finanzas

--	--	--

NOMBRE Y CARGO

TABLA DE REVISIONES

CÓDIGO:	PL-11
REVISIÓN:	12
CAMBIO / DESCRIPCIÓN:	Se modificó el formato de acuerdo al Manual de Identidad de la administración 2022-20224
FECHA DE ELABORACIÓN:	12 de Febrero del 2016
FECHA DE REVISIÓN:	25 de Abril del 2022