



IDENTIFICACIÓN DEL PROCESO

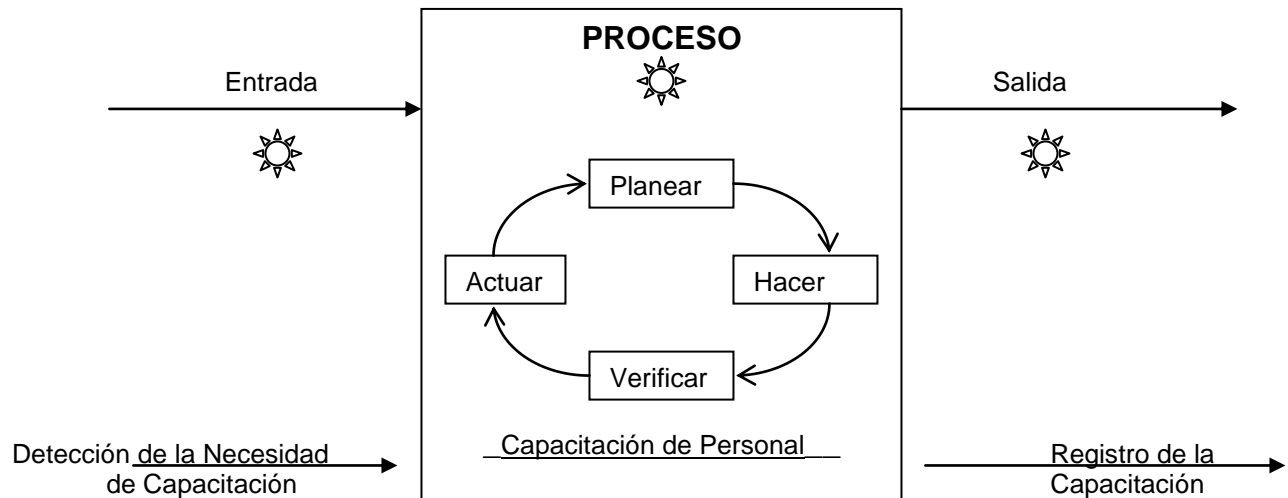
GIP-CAP-01

Revisión 00

Hoja 1 de 4

Fecha ABR-05

A. Identificación y planeación del proceso



- Propósito: Coordinar la capacitación para desarrollar los conocimientos, habilidades y actitudes que demandan cada uno de los procesos, mejorando el crecimiento del personal y el desempeño de la Organización.
- Alcance: Aplica desde la recepción de la necesidad, la ejecución y el seguimiento de la capacitación al personal afectado por el Sistema de Calidad.
4.1b
- Responsable del proceso: Propietario / Líder de la Capacitación
- Responsabilidad: Coordinar que las necesidades de capacitación detectadas, se atiendan en los tiempos y formas acordadas, haciendo un buen uso de los recursos y gestionar la capacitación de acuerdo a las políticas y objetivos de la Organización.
- Autoridad Para programar la capacitación y el seguimiento de su eficacia, evaluación del instructor externo de acuerdo a la política de la Organización.
- ¿Quién es el Cliente del Proceso? Dirección General, (Propietarios / Líderes de los procesos)
- ¿Quién es el Proveedor del Proceso? Instructor interno o Instructor externo
- ¿Qué producto o documento le entrego? Informe de la capacitación, seguimiento a la capacitación impartida (Registro de capacitación) y revisión del desempeño del proceso por la capacitación del personal.



IDENTIFICACIÓN DEL PROCESO

GIP-CAP-01

Revisión 00
Hoja 2 de 4
Fecha ABR-05

9. ¿Qué material o documento recibo? Programa Semestral de Capacitación, (Solicitud de Capacitación)

10. Requisitos del Cliente o Proceso Cliente	¿Qué requiere mi Cliente?	¿Qué hago para satisfacer esa descripción?
Tiempo de entrega	Que la capacitación se lleve en el tiempo establecido.	Revisar en el "Programa Semestral de Capacitación".
Calidad	Que el contenido de la capacitación sea acorde a la necesidad que el proceso requiere.	Revisar el contenido y el perfil del instructor, con el Propietario / Líder del proceso
Cantidad	Que la capacitación cumpla con el contenido y la profundidad aprobada.	Solicitar la aprobación del contenido al Propietario / Líder del proceso
Servicio	Que se encargue de la logística, y proporcione información del avance y los cambios en el programa.	Se encarga de la logística, y proporciona información de los avances y los cambios en el programa.
Formato / Registros	Solicitud de Capacitación y Registro de la Capacitación.	Revisar que los formatos que apliquen en el proceso estén debidamente llenos.

11. Requisitos de entrada para el Cliente o Proceso Cliente	¿Qué es lo que requiero para poder cumplirle sus requisitos?	Como se comunican (Escrita o verbalmente)
Tiempo de entrega	Que se especifique el tiempo en que se requiere la capacitación y los cambios que necesite con anticipación.	Verbalmente
Calidad	Revisar los temas con el instructor.	Verbalmente
Cantidad	Aceptación del contenido por el instructor	Escrita.
Servicio	Informar quienes asistirán a la capacitación	Escrita.
Formato	Solicitud de capacitación.	Escrita.

12. Medición:

Controles de evaluación y retroalimentación

	Característica	Método	Plan de reacción
	* Qué se inspecciona: Visualmente * Qué se revisa: Check list e inspección * Qué se verifica: Inspección, revisión y comprobación	(Cómo se inspecciona, revisa o verifica)	¿Qué hago si no pasa?
- Entrada	Se revisa datos de Solicitud / Programa.	Por palomeo.	Nota 1
- Proceso	Revisa que cada una de las actividades establecidas, se lleven a cabo.	Por palomeo	Nota 2
- Salida	Se revisa el Registro de la Capacitación.	Por palomeo	Nota 3

Nota 1 Solicita al responsable de proceso cualquier dato que falte o aclaración del contenido

Nota 2 Solicita al responsable del proceso y al instructor el cumplimiento de cada una de las actividades.

Nota 3 Se solicita al instructor el llenado de los datos faltantes.



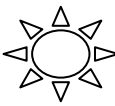
IDENTIFICACIÓN DEL PROCESO

GIP-CAP-01

Revisión 00
Hoja 3 de 4
Fecha ABR-05

13. Requisitos de aceptación Asistencia, participación,
ó estándar _____
14. Diagrama de Flujo del proceso MDF-CAP-01
(4.1c, f, 4.2.1d, 7.1) _____
15. Procesos que afectan la Todos los procesos del Sistema de Calidad
calidad del producto o servicio: _____
16. Variables del proceso: Disponibilidad del personal, Disponibilidad del responsable del proceso, Puntualidad y asistencia, Motivación de personal, Orden y limpieza (seguridad e higiene), Actitud de personal, Lugar de la capacitación, Horario de capacitación, Interés de aprendizaje, Ambiente de trabajo, Rotación de personal, Compensaciones, Herramientas de trabajo, Nivel de expositores, Autorización tardía de proveedor, Equipo y material de apoyo, Modificación de programa de capacitación, Cancelación de expositor, Condiciones físicas (logística), Comunicación, Desarrollo y/o plan de carrera, grupo heterogéneo, Relación Empresa sindicato.

B. Control y medición de los procesos

17. Indicadores del proceso: Indicadores que nos permiten monitorear el proceso
De errores  _____
De tiempo _____
De satisfacción _____
18. Producto No Conforme: Que el personal cumplió con el programa de capacitación, no impacte en la mejora de la necesidad detectada, (personal que no está debidamente capacitado)
19. Documentos de Trabajo Documentos que apoyen el contenido y profundidad de la capacitación
del proceso y los formatos del proceso autorizados.

C. Análisis y mejora de los procesos

20. Evaluación y reporte Ver Ftodir07 "Reporte mensual del proceso de capacitación"
mensual del proceso _____
21. Auto inspecciones Lista de Verificación
