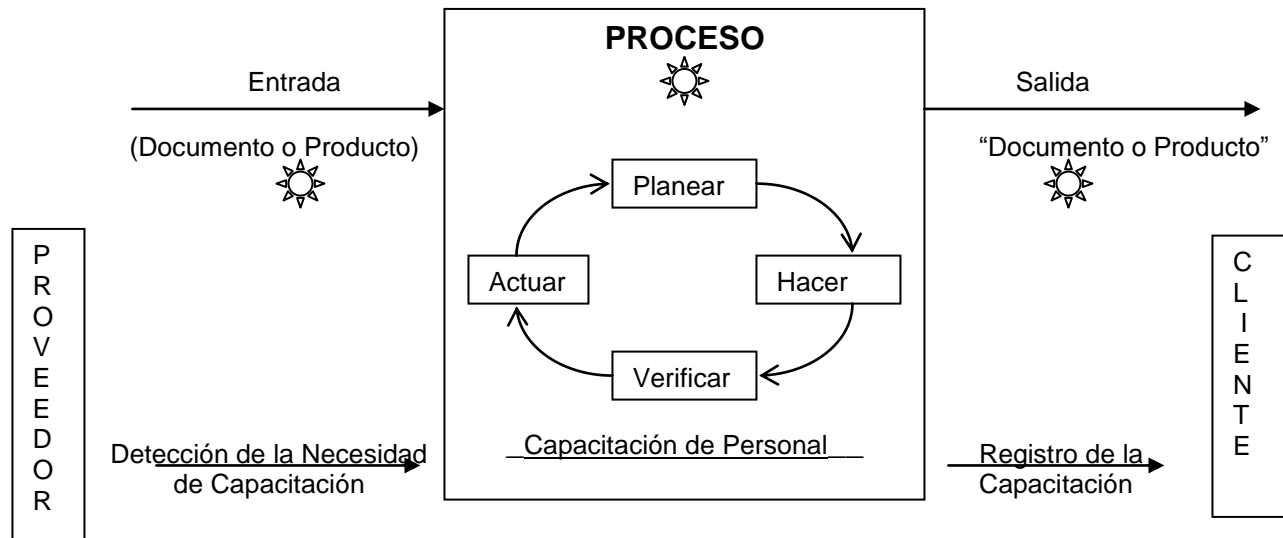




# IDENTIFICACIÓN DEL PROCESO DE CAPACITACIÓN

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 del Instituto.
- Alcance: Aplica desde la recepción de la necesidad, la ejecución y el seguimiento de la capacitación.  
4.1b
- Responsable del proceso: 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 la evaluación de los proveedores de capacitación.
- Autoridad: Para programar la capacitación y el seguimiento de su eficacia, seleccionar al proveedor de acuerdo a las políticas del Instituto.
- ¿Quién es el Cliente del Proceso? Responsables 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 evaluación del desempeño del personal capacitado.



# IDENTIFICACIÓN DEL PROCESO DE CAPACITACIÓN

Revisión        00  
Hoja    2    de    4  
Fecha        ABR-05

9. ¿Qué material o documento recibo?      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 solicitud de capacitación se lleve en el tiempo especificado.	Registrar 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 responsable del proceso
Cantidad	Que la capacitación cumpla con el contenido aprobado.	Solicitar la aprobación del contenido al responsable 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	Solicitud de Capacitación y Registro de la Capacitación.	Hacer uso de los formatos que apliquen en el proceso

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 contenido 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. Entradas y recursos en general (Materiales, humanos y técnicos)      7.1a, 7.2.1, 7.2.3, 7.6

Foto copiadora, Computadora, proyector de acetatos, Cañón, Rotafolio, Proyector de filminas, Mimio, Pintarron, Audio, Video, Servicio de Cafetería  
Señalador, Papelería, Material Didáctico, Instructores evaluados, servicio Secretarial, Mobiliario.

13. Requisitos de salud, seguridad, y ambiente      Aire Acondicionado, Iluminación,

14. Medición:      Controles de evaluación y retroalimentación

Característica	Método	Plan de reacción
* <b>Qué se inspecciona:</b> Visualmente * <b>Qué se revisa:</b> Check list e inspección * <b>Qué se verifica:</b> Inspección, revisión y comprobación	(Cómo se inspecciona, revisa o verifica)	¿Qué hago si no pasa?



# IDENTIFICACIÓN DEL PROCESO DE CAPACITACIÓN

Revisión 00  
Hoja 3 de 4  
Fecha ABR-05

- Entrada	Se revisa datos de solicitud.	Por palomeo.	Nota 1
- Proceso	Revisa que cada una de las actividades establecidas se lleve 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.

15. Característica del producto o servicio Mejora en la Actitud de servicio, las Habilidades, el Profesionalismo  
Especificaciones (7.1a, 7.2.1, 7.2.3) \_\_\_\_\_

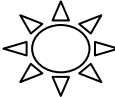
16. Requisitos de aceptación Asistencia, participación,  
ó estándar \_\_\_\_\_

17. Diagrama de Flujo del proceso MDF-CAP-01  
(4.1c, f, 4.2.1d, 7.1) \_\_\_\_\_

18. Procesos que afectan la Todos los procesos  
calidad del producto o servicio: \_\_\_\_\_

19. 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

20. Indicadores del proceso: Indicadores que nos permiten monitorear el proceso  
De errores  \_\_\_\_\_  
De tiempo \_\_\_\_\_  
De satisfacción \_\_\_\_\_

21. Producto No Conforme: Personal que cumplió con el programa de capacitación que no impacta en la mejora de la necesidad detectada



# IDENTIFICACIÓN DEL PROCESO DE CAPACITACIÓN

Revisión 00  
Hoja 4 de 4  
Fecha ABR-05

22. Puntos críticos del proceso Identificación de las necesidades de Capacitación reales, falta de cumplimiento a las actividades programadas, Contenido del programa no cumple con la necesidad esperada, manejo inadecuado de los estímulos y reconocimientos  
(Seguimiento y medición 7.1c, 8.2.3) \_\_\_\_\_

23. Documentos de Trabajo Instructivos y formatos  
del proceso \_\_\_\_\_

## C. Análisis y mejora de los procesos

24. Evaluación y reporte \_\_\_\_\_  
mensual del proceso \_\_\_\_\_

25. Auto inspecciones Lista de Verificación  
\_\_\_\_\_