

1. INFORMACION GENERAL DEL PROCESO

PROCESO
Gestión de competencias del personal
PROPOSITO DEL PROCESO
Gestionar las competencias del personal, a través de las actividades de contratación, inducción, capacitación y evaluación del desempeño del personal
RECURSOS PARA EL PROCESO
Responsable del proceso: Director de Administración
Personal: Director de Administración, Personal de Recursos Humanos, Jefe de Calidad, Responsables y Jefes de área
Infraestructura / Ambiente para la operación del proceso: Oficinas de Recursos Humanos, Salas de capacitación, Mobiliario de oficina, Equipo de cómputo, Acceso a internet Ambiente para la operación del proceso: Comodidad y limpieza de sala de capacitación
REQUISITOS LEGALES, REGLAMENTARIOS Y NORMATIVOS APLICABLES
Ley Federal del Trabajo
PROCESOS EXTERNOS
Capacitación externa (Control aplicable se describe en anexo 4 del Manual de gestión de calidad vigente)

REQUISITOS ISO 9001: 2015 APLICABLES PARA LA GESTION DEL PROCESO			
Planear	Hacer	Verificar	Actuar
4.4 Sistema de gestión de calidad y sus procesos	7.1 Recursos 7.1.2 Personas 7.1.6 Conocimientos de la organización 7.2 Competencia 7.3 Toma de conciencia	9.1.3 Análisis y evaluación	10.1 Generalidades 10.2 No conformidad y Acción correctiva 10.3 Mejora continua

1.1 RESPONSABILIDADES Y AUTORIDADES DEL PERSONAL DEL PROCESO

ROL	RESPONSABILIDADES Y AUTORIDADES
RESPONSABLE DE PROCESO: Director de Administración En caso de ausencia: Subdirector de Comercialización	Asegurarse del enfoque al cliente en su proceso Planificación eficaz del proceso Asegurarse de la determinación y provisión de recursos suficientes para el proceso Asegurarse de la definición y aplicación de medios de comunicación en el proceso Comunicación eficaz de salidas (resultados) de la planificación del proceso al personal del proceso

Plan de Calidad para la Gestión de Proceso

	Asegurarse de que el proceso cumple los resultados previstos
OPERADORES DEL PROCESO: Director de Administración Personal de Recursos Humanos Jefe de Calidad	Ejecución del proceso cumpliendo lo definido en el manual de gestión de calidad, en el plan de calidad para la gestión del proceso y en procedimientos aplicables Contribución al cumplimiento de la política y objetivos de calidad dentro de sus actividades Toma de decisiones de acuerdo a sus atribuciones y a las necesidades del usuario
EVALUADOR DEL PROCESO: Director de Administración Jefe de Calidad	Evaluación de salidas (Resultados) del proceso Asegurarse de que el proceso genera los resultados previstos Asegurarse de la atención a las no conformidades detectadas en el proceso Asegurarse de la toma de decisiones para la mejora del proceso

2. OPERACIÓN DEL PROCESO

FUENTES DE ENTRADAS	ENTRADA	ACTIVIDADES / DOCUMENTOS DE REFERENCIA	SALIDAS	RECEPTORES DE LAS SALIDAS (USUARIOS)
Responsables de Procesos del SGC	Necesidad de contratación y de capacitación de personal	a) Reclutamiento y selección de personal Manual de Gestión de Calidad PRO-GCP-01 Procedimiento contratación e inducción de personal	a) Candidatos y personal seleccionado	Procesos del SGC
		b) Contratación e inducción del personal Manual de Gestión de Calidad PRO-GCP-01 Procedimiento contratación e inducción de personal	b) Personal contratado con expediente	
		c) Capacitación del personal Manual de Gestión de Calidad PRO-GCP 02 Procedimiento de capacitación	c) Programa y evidencia de capacitación / Expedientes del personal	
		d) Evaluación de desempeño del personal Manual de Gestión de Calidad PRO-GCP 02 Procedimiento de capacitación	d) Resultados de evaluación del desempeño	

3. INTERACCION CON OTROS PROCESOS DEL SGC

PROCESO	INTERACCION CON EL PROCESO
Proceso Gestión Directiva	Proporciona Política y objetivos de calidad Proporciona criterios para el seguimiento y medición de procesos del SGC, a través de “Planificación del SGC”
Proceso Gestión de adquisición de bienes y servicios	Proporciona productos y servicios requeridos para la operación del proceso
Proceso Mantenimiento de infraestructura de oficinas e informática	Proporciona mantenimiento preventivo y correctivo a infraestructura de proceso

4. METODO DE CONTROL (SEGUIMIENTO Y MEDICION)

4.1 SEGUIMIENTO

SEGUIMIENTO	FRECUENCIA DE SEGUIMIENTO	RESPONSABLE DE SEGUIMIENTO	REGISTRO DE SEGUIMIENTO
Seguimiento a capacitación programada y actualización de programa de capacitación	Mensual o cuando aplique	Director de Administración	Programa de Capacitación

4.2 MEDICION

INFORMACION DE REFERENCIA: VER “PLANIFICACION DEL SGC” VIGENTE

5. ACCIONES CORRECTIVAS Y PARA ABORDAR RIESGOS Y OPORTUNIDADES

Quando se detecten incumplimientos durante el seguimiento y medición del proceso, aplicar lineamientos del procedimiento de Acciones correctivas
 Cuando se definan riesgos u oportunidades para el proceso, aplicar acciones de acuerdo a “Guía para gestión de riesgos” (Anexo 3 del MGC)

6. TABLA DE REVISIONES

PUNTO DE LA NORMA ISO 9001: 2015	CODIGO	REVISION	FECHA
-------------------------------------	--------	----------	-------

4.4, 6.1

PL-GCP-01

02

Octubre 2015

7. CAMBIOS A DOCUMENTO

REVISION	CAMBIO	FECHA
02	Adecuaciones a formato general de Plan de calidad Adecuaciones en sección 1 con relación al concepto "Personal" en lugar de "Recursos Humanos", al personal involucrado en el proceso y al concepto de "Ambiente para operación del proceso" Modificación en sección 3 de acuerdo a adecuación realizada al "Modelo de procesos" Inclusión de sección 1.1 "Responsabilidades y autoridades del personal del proceso" Adecuación de requisitos aplicables en sección "PLANEAR-HACER-VERIFICAR-ACTUAR", de acuerdo a nueva numeración de requisitos de norma ISO 9001: 2015	06 Marzo 2018

AUTORIZACION

ELABORO	AUTORIZO
Olivia Ramírez Hernández	