	<b>Nombre del documento: Procedimiento del SGC para la Capacitación, Formación y Entrenamiento del Personal</b>	<b>Código: SNEST/D-AD-PO-004</b>
	<b>Referencia a la Norma ISO 9001:2008 6.2.2, 6.4 y 7.4.1</b>	<b>Revisión: 7</b>
		<b>Página 1 de 8</b>

## 1. Propósito

Promover la capacitación, formación, entrenamiento y/o actualización del personal de los Institutos Tecnológicos Descentralizados con el fin de proporcionar un mejor servicio a los alumnos.

## 2. Alcance


Este procedimiento es aplicable al Personal Directivo, Administrativo y Docente.

## 3. Políticas de operación

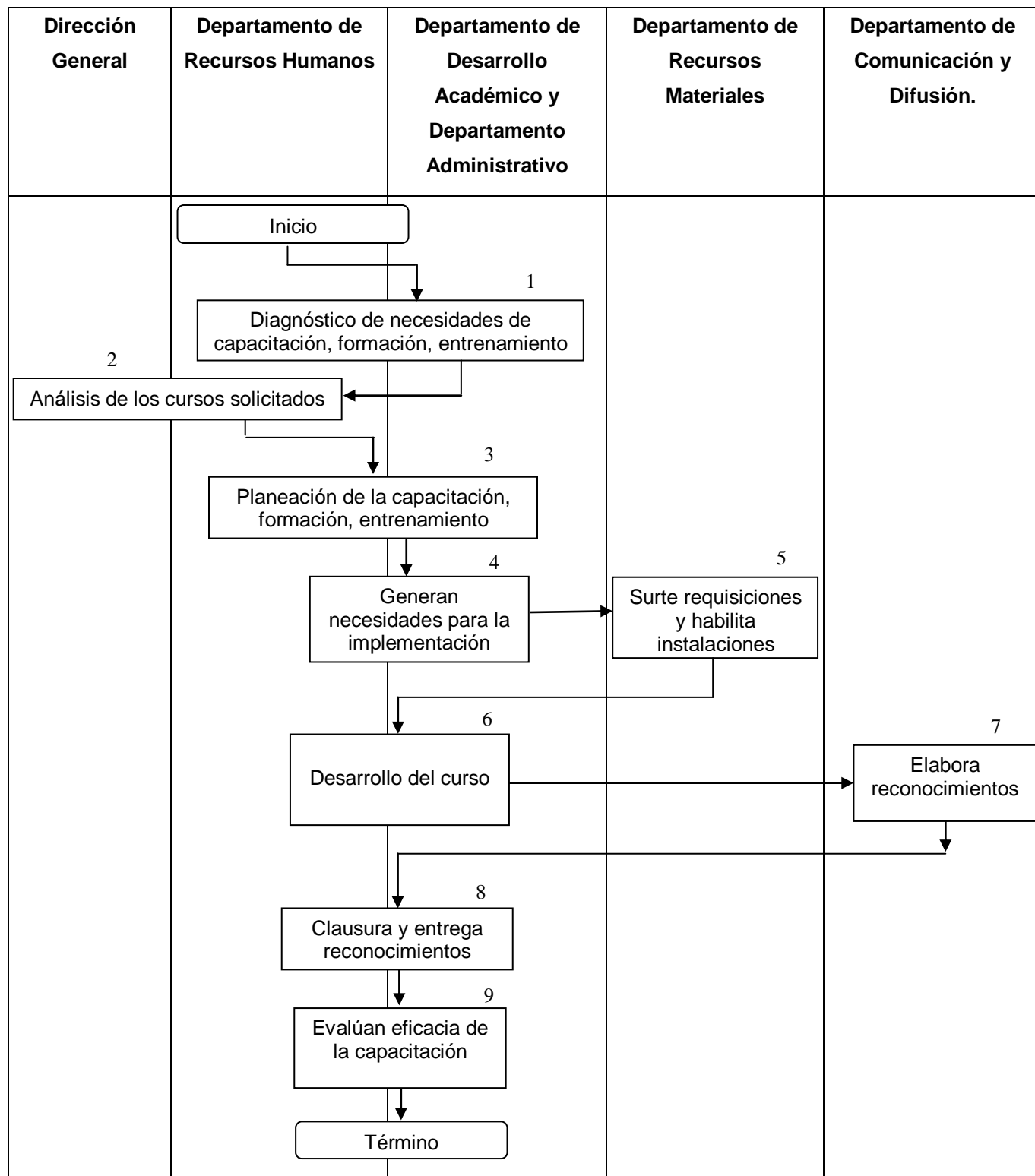
- 3.1 El Jefe del Departamento de Recursos Humanos y/o Departamento de Desarrollo Académico y/o área equivalente en esa responsabilidad de cada plantel son los responsables de la aplicación y seguimiento de la capacitación, formación, entrenamiento y/o actualización del personal con la co-responsabilidad de los Representantes de cada Proceso y/o de áreas.
- 3.2 La aplicación de este procedimiento esta orientado al cumplimiento de las necesidades del SNEST acorde con los Programas Institucionales de Innovación y Desarrollo de los Institutos Tecnológicos Descentralizados y de las expectativas del personal.
- 3.3 Se debe contar con un programa de capacitación, formación, entrenamiento y/o actualización para el personal, acorde a los procedimientos de los Institutos Tecnológicos Descentralizados.
- 3.4 El programa, debe contemplar los aspectos de capacitación para el trabajo, desarrollo de habilidades, aptitudes y competencias y todas aquellas acciones que contribuyan al mejoramiento del servicio educativo, y al cumplimiento de objetivos, metas e indicadores de la Institución
- 3.5 Las competencias necesarias del personal, se encuentran establecidas en el Reglamento de Trabajo del Personal Académico y Reglamento de Trabajo de Personal No Académico y el Manual de Organización de cada Instituto Tecnológico Descentralizado.

CONTROL DE EMISIÓN		
ELABORÓ	REVISÓ	AUTORIZO
Comité Nacional de Innovación y Calidad	Lic. Victoria Trejo Zuñiga RD de Calidad de los ITD's de Multisitios	M. C. Erasmo Martínez Director de Institutos Tecnológicos Descentralizados
Firma:	Firma:	Firma:
30 de enero de 2009	30 de enero de 2009	30 de enero de 2009


**Toda copia en PAPEL es un "Documento No Controlado" a excepción del original.**

	Nombre del documento: Procedimiento del SGC para la Capacitación, Formación y Entrenamiento del Personal	Código: SNEST/D-AD-PO-004
	Referencia a la Norma ISO 9001:2008 6.2.2, 6.4 y 7.4.1	Revisión: 7
		Página 2 de 8

#### 4. Diagrama de procedimiento




Toda copia en PAPEL es un “Documento No Controlado” a excepción del original.

	<b>Nombre del documento: Procedimiento del SGC para la Capacitación, Formación y Entrenamiento del Personal</b>	<b>Código: SNEST/D-AD-PO-004</b>
	<b>Referencia a la Norma ISO 9001:2008 6.2.2, 6.4 y 7.4.1</b>	<b>Revisión: 7</b>
		<b>Página 3 de 8</b>


## 5. Descripción del procedimiento.

Secuencia de etapas	Actividad	Responsable
1. Diagnóstico de necesidades de capacitación	<p>1.1. Se elabora el diagnóstico de detección de necesidades de capacitación. Este diagnóstico puede efectuarse al inicio de cada ciclo escolar, que les permita conocer los recursos financieros disponibles. Aunque, es importante mencionar que alguna necesidad de capacitación, formación o entrenamiento puede efectuarse en cualquier etapa; lo cual está en base a las necesidades presentes, o futuras.</p> <p>1.2. El Departamento de Recursos Humanos envía a Representante de Desarrollo Académico y a Representante del Departamento de Administración el formato (SNEST/D-AD-PO-004-06). Los registros deben regresarse a Recursos Humanos en un periodo de dos semanas, a más tardar.</p> <p>1.3. El registro de Habilidades del Personal (SNEST/D-AD-PO-004-05) puede ser usado como apoyo por los solicitantes, para evaluar las “Habilidades” de su personal. En caso de detectar alguna necesidad en las “Habilidades”, el Departamento de Recursos Humanos/ Departamento de Desarrollo Académico y/o figura orgánica equivalente y/o Departamento de Administración, deberán llenar el mismo. En caso de aplicar, el resultado del curso o entrenamiento o necesidad detectada debe indicarse en el registro “Formato para el Diagnóstico de la necesidad de capacitación, formación o entrenamiento SNEST/D-AD-PO-004-06.</p> <p>1.4. Realiza la revisión de los registros. En caso de no cumplir los registros con los datos solicitados, se informará al solicitante que no procede. Este comunicado puede ser de manera electrónica vía e-mail o por oficio escrito.</p>	<p>Departamento de Recursos Humanos/ Departamento de Desarrollo Académico y/o figura orgánica equivalente Departamento de Administración.</p> <p>Departamento de Recursos Humanos</p>

	<b>Nombre del documento: Procedimiento del SGC para la Capacitación, Formación y Entrenamiento del Personal</b>	<b>Código: SNEST/D-AD-PO-004</b>
	<b>Referencia a la Norma ISO 9001:2008 6.2.2, 6.4 y 7.4.1</b>	<b>Revisión: 7</b>
		<b>Página 4 de 8</b>


2. Análisis de los cursos solicitados	<p>2.1. Realiza un análisis de los cursos solicitados indicando si estos proceden o no, utilizando el registro SNEST/D-AD-PO-004-06.</p> <p>2.2 Comunica al personal Representante de los procesos de Desarrollo Académico, del Proceso Administrativo y y/o áreas el resultado de este análisis y los cursos autorizados.</p>	<p>Departamento de Recursos Humanos y Dirección General</p> <p>Departamento de Recursos Humanos</p>
3. Planeación de la capacitación	<p>3.1 Determina la secuencia de cursos.</p> <p>3.2 Selecciona al(los) instructor(es) utilizando el formato Criterios para Seleccionar Instructores Internos y Externos (SNEST/D-AD-PO-004-04)</p> <p>3.3 Elabora el programa de capacitación. SNEST/D-AD-PO-004-01.</p> <p>3.4 Mantiene Lista de Instructores (internos y externos), con sus evaluaciones correspondientes. Puede efectuarse en hoja de "Excel" o "Word". Indicando al menos: Nombre de la Organización, Nombre del Instructor, Instructor interno o Externo, curso proporcionado, fecha de impartición, Tel., e-mail, y evaluación del curso.</p>	<p>Departamento de Recursos Humanos/ Departamento de Desarrollo Académico y/o figura orgánica equivalente</p> <p>Departamento de Administración</p>
4. Genera necesidades para la implementación	<p>4.1 Elabora presupuestos para la realización del programa de capacitación.</p> <p>4.2 Informa a los Departamentos de: Recursos Financieros, y Recursos Materiales de las necesidades para el desarrollo de los cursos.</p>	<p>Departamento de Recursos Humanos/ Departamento de Desarrollo Académico y/o figura orgánica equivalente</p> <p>Departamento de Administración</p>
	4.3 Comunica y difunde Los Programas de Capacitación a todo el personal del Instituto; una vez aceptados los cursos; con la intención de que el personal conozca con tiempo su participación y asistencia a los mismos.	Departamento de Recursos Humanos
5. Surte requisiciones y habilita instalaciones	<p>5.1 Surte la requisición de bienes y servicios para el desarrollo de los cursos.</p> <p>5.2 Habilita el local en donde se desarrollarán los cursos programados.</p>	Departamento de Recursos Materiales
6. Desarrollo del	6.1 Durante el desarrollo del curso, la asistencia de los	Departamento de

**Toda copia en PAPEL es un "Documento No Controlado" a excepción del original.**

	<b>Nombre del documento: Procedimiento del SGC para la Capacitación, Formación y Entrenamiento del Personal</b>	<b>Código: SNEST/D-AD-PO-004</b>
	<b>Referencia a la Norma ISO 9001:2008 6.2.2, 6.4 y 7.4.1</b>	<b>Revisión: 7</b>
		<b>Página 5 de 8</b>

curso	<p>participantes se registra en una lista de asistencia.</p> <p>6.2 Comunica vía electrónica o en papel la asistencia del personal al curso al jefe inmediato y/o en su momento a la Dirección General.</p> <p>6.3 En el caso de que la capacitación sea externa, el departamento de Recursos Humanos y el Responsable del proceso/área involucrada debe evaluar si la capacitación debe ser reproducida por el que participó en el curso al personal del Instituto.</p>	Recursos Humanos
7. Elabora reconocimientos	<p>7.1 Con base en la lista de asistencia de los participantes, al evento, se imprimen los reconocimientos para los participantes que cumplan con el 90% de asistencia.</p> <p>7.2 Los reconocimientos se llevan a firma con las autoridades correspondientes.</p>	Departamento de Comunicación y Difusión
8. Clausura y entrega de reconocimientos	<p>8.1 Clausura el evento y entrega reconocimientos al personal participante.</p> <p>8.2 Conserva registro de calidad:</p> <p>a).- Lista de asistencia.</p> <p>b).- Copia del reconocimiento</p> <p>El expediente del personal debe contener al menos los siguientes documentos (copias): Constancias de su formación anterior y actual; acta de nacimiento, grado máximo de estudios.</p>	<p>Departamento de Recursos Humanos / Desarrollo Académico y/o figura orgánica equivalente</p> <p>Departamento de Administración</p> <p>Departamento de Recursos Humanos</p>
9. Evalúa Eficacia de la capacitación	<p>9.1 La evaluación de la eficacia de la capacitación deberá llevarse a cabo dentro de un periodo mínimo de tres meses máximo de seis, posterior a la capacitación.</p> <p>9.2 Para evaluar la eficacia de capacitación se aplica el formato SNEST/D-AD-PO-004-02, SNEST/D-AD-PO-004-03.</p> <p>9.3 En caso de que la evaluación no haya sido eficaz se deberán tomar las acciones pertinentes, en su caso aplicar los procedimientos de acciones correctivas y preventivas (SNEST-CA-PG-005), (SNEST-CA-PG-006)</p>	<p>Recursos Humanos y/o Desarrollo Académico y/o figura orgánica equivalente y/o</p> <p>Departamento de Administración</p>

**Toda copia en PAPEL es un “Documento No Controlado” a excepción del original.**

	<b>Nombre del documento: Procedimiento del SGC para la Capacitación, Formación y Entrenamiento del Personal</b>	<b>Código: SNEST/D-AD-PO-004</b>
	<b>Referencia a la Norma ISO 9001:2008 6.2.2, 6.4 y 7.4.1</b>	<b>Revisión: 7</b>
		<b>Página 6 de 8</b>


## 6. Documentos de referencia

<b>Documentos</b>
Programa Institucional de Innovación y Desarrollo de cada Instituto Tecnológico Descentralizado
Ley Federal del Trabajo
Reglamento Interior de cada Instituto Tecnológico Descentralizado
Manual de Organización de cada Instituto Tecnológico Descentralizado

## 7. Registros

<b>Registros</b>	<b>Tiempo de conservación</b>	<b>Responsable de conservarlo</b>	<b>Código de registro o identificación única</b>
Lista de asistencia	1 año	Departamento de Recursos Humanos y/o Departamento de Desarrollo Académico	No aplica
Programa de Capacitación	3 años	Departamento de Recursos Humanos y/o Departamento de Desarrollo Académico	SNEST/D-AD-PO-004-01
Encuesta de la Eficacia de la Capacitación (Participante)	1 Año	Departamento de Recursos Humanos y/o Departamento de Desarrollo Académico	SNEST/D-AD- PO-004-02
Encuesta de la Eficacia de la Capacitación (Jefe directo del participante)	1 Año	Departamento de Recursos Humanos y/o Departamento de Desarrollo Académico	SNEST/D-AD-PO-004-03
Criterios para Seleccionar	1 Año	Departamento de Recursos Humanos y/o Departamento de	SNEST/D-AD-PO-004-04

**Toda copia en PAPEL es un “Documento No Controlado” a excepción del original.**

	<b>Nombre del documento: Procedimiento del SGC para la Capacitación, Formación y Entrenamiento del Personal</b>	<b>Código: SNEST/D-AD-PO-004</b>
	<b>Referencia a la Norma ISO 9001:2008 6.2.2, 6.4 y 7.4.1</b>	<b>Revisión: 7</b>
		<b>Página 7 de 8</b>

Instructores Internos y Externos		Desarrollo Académico	
Registro de habilidades del personal	1 año	Departamento de Recursos Humanos	SNEST/D-AD-PO-004-05
Expediente del personal	Permanente	Departamento de Recursos Humanos	No Aplica
Requisición de acciones correctivas	1 Año	Departamento de Recursos Humanos	SNEST-CA-PG-005-01
Requisición de acciones preventivas	1 Año	Departamento de Recursos Humanos	SNEST-CA-PG-006-01
e-mails	2 años	Departamento de Recursos Humanos	No Aplica
Lista de Instructores	Permanente	Departamento de Recursos Humanos	No Aplica

## 8. Glosario

No Aplica


## 9. Anexos

9.1 Formato para Programa de Capacitación.	SNEST/D-AD-PO-004-01
9.2 Formato para la Encuesta de Eficacia de la Capacitación (participante).	SNEST/D-AD-PO-004-02
9.3 Formato para la Encuesta de Eficacia de la Capacitación (Jefe del participante).	SNEST/D-AD-PO-004-03
9.4 Formato para Criterios para Seleccionar Instructores Internos y Externo.	SNEST/D-AD-PO-004-04
9.5 Formato para Registro de Habilidades del Personal	SNEST/D-AD-PO-004-05
9.6 Formato para Diagnóstico de Capacitación, Formación o Entrenamiento Del personal.	SNEST/D-AD-PO-004-06

## 10. Cambios de esta versión

Número de Revisión	Fecha de la actualización	Descripción del cambio
7	24 de marzo de 2010	Se agrega al diagrama de procedimiento la actividad 2 de la descripción del procedimiento y la columna de director general.

**Toda copia en PAPEL es un “Documento No Controlado” a excepción del original.**

	<b>Nombre del documento: Procedimiento del SGC para la Capacitación, Formación y Entrenamiento del Personal</b>	<b>Código: SNEST/D-AD-PO-004</b>
	<b>Referencia a la Norma ISO 9001:2008 6.2.2, 6.4 y 7.4.1</b>	<b>Revisión: 7</b>
		<b>Página 8 de 8</b>

6	30 de enero de 2009	Actualización a la Norma ISO 9001:2008
5	24 de Octubre de 2008	Se modifica el punto 6 en la secuencia de actividades
4	29 de Agosto de 2008	Modificaciones en las actividades.
3	08 de febrero de 2008	Se corrigen en el punto 7, los códigos de los registros
2	30 de Noviembre 2007	Revisión general del SGC y adecuación a las particularidades de los ITD's.
1	22 de junio de 2007	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. En la política 3.5 al final dice Descentralizado se cambia la palabra a plural.</li> <li>2. Al encabezado en Referencia a la Norma se agrega el requisito 7.4.1.</li> <li>3. En la descripción del procedimiento específicamente en la etapa 8 en el punto 8.3 se corrige los códigos de los procedimientos de acciones correctivas y preventivas, teniendo anteriormente P6 en lugar de PG.</li> </ol>