



Plan de calidad de proceso:
Gestión del Talento Humano

No. Control:
PP-DPA-SRH-01

Revisión:
13

Fecha de entrada en
Vigor: Agosto 03, 2015



Dirección de Planeación, Administración y
Evaluación

CONTROL DE FIRMAS

Elaboración:

Adriana Laura Abúndez Arredía
Jefa del Depto. de Admisión y Movimientos

Revisión

Julián René Calero Bello
Jefe del Depto. de Formación y Desarrollo

Adriana Laura Abúndez Arredía
Jefa de Departamento

Julián René Calero Bello
Jefe de Departamento

El presente se firma por ausencia del titular de la Subdirección de Recursos Humanos del INEA en conformidad con el artículo 30 del Estatuto Orgánico del INEA, publicado en el Diario Oficial de Federación el 26 de noviembre de 2012 y en atención al oficio DPAY/E546/2015 de fecha 03 de marzo del 2015, signado por el titular de la Dirección de Planeación, Administración y Evaluación

El presente se firma por ausencia del titular de la Subdirección de Recursos Humanos del INEA en conformidad con el artículo 30 del Estatuto Orgánico del INEA, publicado en el Diario Oficial de Federación el 26 de noviembre de 2012 y en atención al oficio DPAY/E546/2015 de fecha 03 de marzo del 2015, signado por el titular de la Dirección de Planeación, Administración y Evaluación

Aprobación:

Alfonso Mondragón García
Director de Planeación, Administración y Evaluación / Presidente del Comeri



Plan de calidad de proceso:
Gestión del Talento Humano

No. Control:
PP-DPA-SRH-01

Revisión:
13

Fecha de entrada en
Vigor: Agosto 03, 2015



Dirección de Planeación, Administración y
Evaluación

No. Rev.	Páginas Afectadas	Descripción del Cambio	Fecha de Emisión
1	3/4	Definir a los proveedores que participan en el S.G.C en la primera etapa de implantación y reorganizar la información declarada en el Plan de Calidad de la SRH de acuerdo a los resultados obtenidos durante la operación	14-agosto-2009
2	2/3	Los cambios son al objetivo del proceso por el alcance, la aplicación de instrumentos de medición y se omite el punto de la Norma 6.3: correspondiente a infraestructura Los elementos que se consideraran para la aplicación del proceso son resultado del objetivo que entra en vigor y por la inserción de los campos que solicita en nuevo Plan de Calidad. Invertir la Fórmula de cálculo y anotar numeralmente la meta	29- febrero-2010
3	3	Nombre y objetivo del proceso de Calidad	26-julio-2010
4	2/3	Características del proceso e indicadores	10-enero-2011
5	5	Indicadores	15- marzo-2011
6	5	Indicadores	01- agosto- 2011
7	1 a la 6	Cambia la Fecha de Entrada en Vigor del Plan de Calidad El objetivo del plan de calidad por alineación al MAA-G-RH Se integran al cuadro de control de cambios los realizados desde su aprobación del Plan de Calidad Se modifica la redacción de algunos conceptos Se integra el proceso de la S.R.M. como proveedor para la elaboración de contratos. Se integra 2 indicadores.	27- enero-2012
8	1,3, 4, 5 y 6	Por fecha de entrada en vigor, Corregir el numeral de " Control de Producto No conforme" y "Mejora" Definir con mayor claridad los insumos de contratos liberados y salas de capacitación. Eliminar los indicadores (2-3) y solo describirlos como insumos para el proceso. Aumentar la meta de "Cursos impartidos" de 30 a 31 cursos Los cambios realizados afectan el nombre del proceso, el objetivo del proceso, los puntos de la norma	18- junio-2012
09	3 a la 18	El proceso se llama "Gestión del Talento Humano", a este se integran 2 subprocesos y el de Desarrollo del Capital Humano se documenta como Subproceso. El encabezado se modifica en el número de revisión y la fecha de entrada en vigor, en el subproceso Registro y Control de Incidencias, la tarjeta de asistencia se conserva como registro y deja de ser un producto, se incluye el "Listado de Documentos" como producto y se incluyen a las Direcciones de Área y Subdirecciones de la DAPyE como clientes del Subproceso.	Agosto-2012
10	Todas	En la columna 5 se modificó el nombre del instructivo "Instructivo de Trabajo" para el "Registro y Control de Incidencias", se cambió MAA-G-RH por "Disposiciones en Materia de Planeación, Organización y Administración de los Recursos Humanos"	08-octubre-2012

**Plan de calidad de proceso:
Gestión del Talento Humano**

No. Control:
PP-DPA-SRH-01

Revisión:
13

Fecha de entrada en
Vigor: Agosto 03, 2015



Dirección de Planeación, Administración y
Evaluación

11	1,2,3,4 Y 7	<p>En el subproceso de Desarrollo del Capital Humano, en los indicadores de "Evaluación de la Competencia, Personal Capacitado y Desarrollo de la Competencia cambia la descripción de la fórmula de cálculo y las metas. En los subprocesos de Clima y Cultura Organizacional y el de Registro y Control de incidencias se alinearon el contenido que aparece en las características para definir los productos y se elimina el indicador de índice de faltas por área.</p>	Mayo-2013
12	1,4,5,6,7,8,10 Y 13	<p>El Subproceso de Desarrollo de Capital Humano, a partir del segundo trimestre del año deja de coordinar los procesos de Protección Civil y Seguridad e Higiene en el Trabajo quedando a la responsabilidad de la Subdirección de Recursos Materiales y de Servicios. Por el nombramiento del Subdirector de Recursos Humanos</p> <p>Se omite el nombre y firma del titular del departamento de Formación y Desarrollo. Se describen los insumos y requisitos que deben de cumplir los procesos de Protección Civil y Seguridad e Higiene en el Trabajo para su aplicación. Se adecua los nombres de: Procedimientos por Procedimientos Obligatorios del S.G.C. y el Procedimiento por el de Instructivo para el registro y control de incidencias.</p>	Septiembre- 2014
13	1,3,4,5,6,7,8,10,11,13,14,15 y 17	<p>El Subproceso de Desarrollo de Capital Humano, a partir del segundo trimestre del año 2015, ratifica a los dueños y responsables del Proceso Certificado.</p> <p>Se describen los insumos y requisitos, que se recaban de los procesos adjetivos de "Planeación, Programación y Presupuesto, Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios, así como la Subdirección Técnica, la Subdirección de Comunicación Social y el Departamento de Servicios Generales para la solicitud y prestación de las salas de capacitación.</p> <p>Se describen y actualizan los indicadores en sus metas alineándolos a la Política y objetivos de Calidad.</p> <p>Se integra el punto de la Norma (7.4.1) proceso de compras para la reevaluación de las especificaciones con el entregable y la calidad de los servicios.</p> <p>Se integra el proceso de evaluación del Desempeño para personal operativo al Departamento de Formación y Desarrollo y se elimina el producto del Programa de Capacitación.</p>	Junio 2015

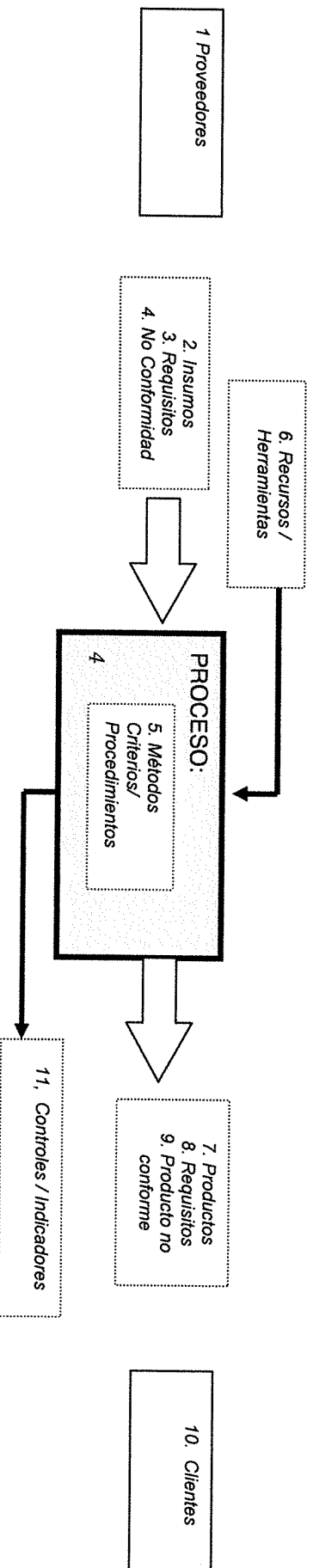
Plan de calidad de proceso:
Gestión del Talento Humano

No. Control: PP-DPA-SRH-01
 Revisión: 13
 Fecha de entrada en Vigor: Agosto 03, 2015



Dirección de Planeación, Administración y Evaluación

1. DIAGRAMA GLOBAL DEL PROCESO:



2. DEFINICIÓN DEL PROCESO:

Proceso:	Gestión del Talento Humano.
Subprocesos Operativos:	Desarrollo del Capital Humano, Registro y Control de incidencias, Encuesta de Clima y Cultura Organizacional
Dueño (responsable) del Proceso:	Adriana Laura Abúndez Arreola/Julián René Calero
Subdirección/Área:	DPAYE/Subdirección de Recursos Humanos
Participantes/Áreas	Julián René Calero Bello, Departamento de Formación y Desarrollo de Personal/ Adriana Laura Abúndez Arreola, Departamento de Admisión y Movimientos
Objetivo del Proceso:	Administrar y Gestionar el capital humano de las áreas del instituto y sus Delegaciones, en un clima organizacional idóneo para contribuir al logro de los objetivos institucionales.
Requisitos ISO 9001 relacionados:	<p>"Control de los Documentos" (4.2.3), "Control de los Registros" (4.2.4), "Enfoque al cliente" (5.2) "Provisión de Recursos" (6.1), "Recursos Humanos" (6.2), "Ambiente de Trabajo" (6.4), "Comunicación con el Cliente" (7.2.3), Proceso de Compras (7.4.1) "Satisfacción del Cliente" (8.2.1), "Seguimiento y Medición de los Procesos" (8.2.3), "Control de Producto No conforme" (8.3).</p>



Plan de calidad de proceso:
Gestión del Talento Humano

No. Control:
PP-DPA-SRH-01
Revisión:
13
Fecha de entrada en
Vigor: Agosto 03, 2015



Dirección de Planeación, Administración y
Evaluación

Subproceso:	Desarrollo del Capital Humano		
Objetivo:	Desarrollar el capital humano y coadyuvar en la mejora del ambiente laboral de conformidad con los objetivos institucionales, a través de proporcionar acciones de formación, capacitación y adiestramiento para que el personal actualice, desarrolle y fortalezca sus conocimientos, su competencia y mejore el desempeño de sus funciones para brindar calidad en los servicios del INEA		
Responsable:	Ing. Julián René Calero Bello, Jefe del Departamento de Formación y Desarrollo		

CARACTERÍSTICAS DEL SUBPROCESO:

1. Proveedor	2. Insumos	3. Requisitos	4. No conformidades	5. Métodos / Criterios / Procedimientos	6. Recursos/ Herramientas	7. Productos	8. Requisitos	9. Producto no conforme	10. Clientes
Directivos y mandos medios (jefes) que tienen personal a su cargo y realizan tareas de conformidad con los objetivos del INEA	Instrumento de detección de necesidades de la competencia (DNCOM)	El DNCOM debe ser llenado por el jefe inmediato, y enviado a S.R.H. su entrega será en forma electrónica, mediante oficio y por correo electrónico. La cédula debe contener las firmas autógrafas del evaluador, y el jefe inmediato del evaluador, y enviarse concentrada por área, en la fecha programada a la Subdirección de Recursos Humanos (SRH)	Que el DNCOM, no sea llenado en su totalidad y por el jefe inmediato. Que no sea enviado a la S.R.H. en la fecha requerida, mediante oficio y por correo electrónico. Que la cédula de evaluación del Desempeño no se entregue concentrada y en la fecha programada	Manual Administrativo de Aplicación General- Recursos Humanos (MAAG-RH) de la Secretaría de la Función Pública (S.F.P.) Acuerdo por el que se dan a conocer los criterios administrativos, requisitos y formatos para la realización de los trámites y solicitar los servicios en materia de capacitación. Procedimientos obligatorios del Sistema de Gestión de la Calidad (S.G.C.) Ley de Estímulos y Reconcompensas Civiles. Norma para el Sistema de Evaluación del Desempeño de los Servidores Públicos de Nivel Operativo. Ley Federal del Trabajo	Equipos de computo Impresora Internet Capital Humano Salas de capacitación Papelería. Catálogo de puestos (Documento Interno) Presupuesto Programado	Servicios de capacitación	Impartición de servicios de capacitación programados	No se impartan los servicios de capacitación programados	El personal que requiere capacitación que realiza trabajos de conformidad con los objetivos del INEA



Plan de calidad de proceso:

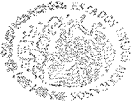
Gestión del Talento Humano

No. Control:
PP-DPA-SRH-01
Revisión:
13
Fecha de entrada en
Vigor: Agosto 03, 2015



Dirección de Planeación, Administración y
Evaluación

Subdirección de Recursos Materiales y de Servicios.	Detección de Necesidades de Capacitación (DNC) de los Procesos de Protección Civil y Seguridad e Higiene Laboral. En formato de excel para enviar en electrónico. Y sus Publicaciones obligatorias y emergentes por parte de las Globalizadoras.	Que contenga el nombre del personal y No. de acciones de capacitación requeridos. Que presente propuestas de proveedores y sus especificaciones de contratación.	Que no contenga el nombre del personal y No. de acciones de capacitación requeridos. Que no presente propuestas de proveedores y sus especificaciones de contratación.	Reglamento de Seguridad, Higiene y Medio Ambiente del Sector Público Federal Ley General de Protección Civil Distrito Federal				
Subdirección de Programación y Presupuestos	Copia del Anuncio Presupuestal Calendario Presupuestal.	Que se entregue con copia al S.R.H. y sus jefaturas y que contenga el Centro de costos, el monto presupuestal descrito en número y letra; así como la partida de la aplicación presupuestal.	Que no se entregue con copia al S.R.H. y sus jefaturas y que contenga el Centro de costos, el monto presupuestal descrito en número y letra; así como la partida de la aplicación presupuestal.					
	Oficio de Suficiencia Presupuestal	Que sea entregado como máximo 5 días posteriores a la fecha de solicitud y que haga referencia al oficio de solicitud.	Que no sea entregado como máximo 5 días posteriores a la fecha de solicitud y que haga referencia al oficio de solicitud.					



**Plan de calidad de proceso:
Gestión del Talento Humano**

No. Control:
PP-DPA-SRH-01



Revisión:
13

Fecha de entrada en
Vigor: Agosto 03, 2015



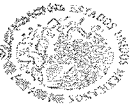
Dirección de Planeación, Administración y
Evaluación

Departamento de Adquisiciones	Carta de aceptación	Que sea entregada para la celebración del contrato o convenio.	Que no sea entregada para la celebración del contrato o convenio.	Proceso de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios.	de Ley general de adquisiciones y su reglamento					
Departamento de Servicios Generales.	Correo electrónico de autorización de salas para el programar las acciones de capacitación..	Que se informe de la autorización y/o cancelación de la sala y que contenga las fechas en que se autoriza la sala para proceder a programar las acciones de capacitación.	Que no se informe de la autorización y/o cancelación de la sala y que contenga las fechas en que se autoriza la sala para proceder a programar las acciones de capacitación.	Manual Administrativo de Aplicación General en materia de Transparencia y Archivos y sus procedimientos.	Expediente único del trabajador					
Departamento de Admisión y Movimientos	Plantilla de personal vigente	Que la envíe en formato electrónico al Departamento De Formación y Desarrollo, Vigente, actualizada y que describa los movimientos de persona quincenalmente.	Que no se entregue Vigente, actualizada y que describa los movimientos de persona quincenalmente							
Coordinación de la Encuesta de Clima y Cultura Organizacional. (ECCO)	Resultados de la ECCO.	Que especifiquen las acciones de capacitación por área y por estados.	Que no especifique las acciones de capacitación por área y estado.							
Delegaciones del INEA	Reuniones de trabajo y Oficio de solicitud de acciones de capacitación	Que especifiquen las acciones de capacitación y la propuesta de programación.	Que no especifiquen las acciones de capacitación y la propuesta de programación.							

		<p align="center">Plan de calidad de proceso: Gestión del Talento Humano</p>	
<p>No. Control: PP-DPA-SRH-01</p>			
<p>Revisión: 13</p>		<p>Fecha de entrada en Vigor: Agosto 03, 2015</p>	
<p>Dirección de Planeación, Administración y Evaluación</p>			

Indicadores del Subproceso.

NOMBRE	FÓRMULA DE CALCULO	UNIDADES	PERIODICIDAD	META
Desarrollo de la Competencia	Suma de las calificaciones obtenidas en los DNCOM/ El total de personal con DNCOM X100	Acción de mejora realizada	Annual	90
Mejora del Desempeño	No. de personal que mejoró su Desempeño / No. de personal evaluado con Desempeño regular X 100	Acción de mejora realizada	Annual	3.5%
Recursos Humanos Profesionalizado	No. de Servidores Públicos de nivel mando que requiere Profesionalización / No. de Servidores Públicos de nivel mando que requiere Profesionalización X 100	Acción de mejora realizada	Annual	30%



Plan de calidad de proceso:
Gestión del Talento Humano

No. Control:
PP-DPA-SRH-01

Revisión:
13

Fecha de entrada en
Vigor: Agosto 03, 2015



Dirección de Planeación, Administración y
Evaluación

Subproceso: Registro y Control de Incidencias

Objetivo: Gestionar el Sistema de Registro y Control de Incidencias a fin de contar con información oportuna y eficaz para la toma de decisiones y aplicar las medidas procedentes.

Responsable: Adriana Laura Abúndez Arreola/Departamento de Admisión y Movimientos

CARACTERÍSTICAS DEL PROCESO:

1. Proveedor	2. Insumos	3. Requisitos	4. No conformidades	5. Métodos / Criterios /Procedimientos	6. Recursos/ Herramientas	7. Productos/ Servicios	8. Requisitos	9. Producto no conforme	10. Clientes
Personal del INEA que registra asistencia	Registro digital de asistencia de personal.	Que registre entrada y salida en las lectoras o en los mecanismos alternos que establezca la SRH, ubicadas en sus centros de trabajo.	Que no registre entrada y salida en las lectoras o en los mecanismos alternos que establezca la SRH, ubicadas en sus centros de trabajo.	Ley Federal del Trabajo Contrato Colectivo de Trabajo vigente Ley del ISSSTE MAAG-R.H. (S.F.P.) Procedimientos Obligatorios del S.G.C.	Equipos de computo Impresora Capital Humano Papelera. Sistema Normi Plus Sistema SSA	Listado de descuentos por Área	Que sea enviado por correo electrónico, previo a la liberación del depósito de nómina, que contenga fecha y descripción de la incidencia.	Que no sea enviado por correo electrónico, previo a la liberación del depósito de nómina, que contenga fecha y descripción de la incidencia.	Direcciones de área y Subdirecciones de la DPAYE.
Direcciones y Subdirecciones de área	Justificante de Incidencias de personal. (RE-DPA-SRH-DAM-04 y 05) Oficios y atentas notas para la justificación de incidencias.	Se debe presentar en el formato (RE-DPA-SRH-DAM-04 y 05) debidamente requisitado y en la fecha requerida. Que estén firmados por el servidor público facultado, en la fecha requerida y de conformidad con la Circular para disposiciones en materia de asistencia.	Que no se presente en el formato (RE-DPA-SRH-DAM-04 y 05) debidamente requisitado y en la fecha requerida. Que no estén firmados por el servidor público facultado, en la fecha requerida y de conformidad con la Circular para disposiciones en materia de asistencia.	Ley Federal del Trabajo Contrato Colectivo de Trabajo vigente Ley del ISSSTE MAAG-R.H. (S.F.P.) Instrutivo para el registro y control de incidencias. Circular para disposiciones en materia de asistencia.	Equipos de computo Impresora Capital Humano Papelera. Sistema Normi Plus Sistema SSA				



**Plan de calidad de proceso:
Gestión del Talento Humano**

No. Control:
PP-DPA-SRH-01

Revisión:
13

Fecha de entrada en
Vigor: Agosto 03, 2015



Dirección de Planeación, Administración y
Evaluación

Subdirección de Programación y Presupuestos	Copia del Anuncio Presupuestal	Que se entregue con copia al S.R.H. y sus jefaturas y que contenga el Centro de costos, el monto presupuestal descrito en número y letra; así como la partida de la aplicación presupuestal.	Que no se entregue con copia al S.R.H. y sus jefaturas y que contenga el Centro de costos, el monto presupuestal descrito en número y letra; así como la partida de la aplicación presupuestal.	Proceso de Programación y Presupuestos					
Calendario Presupuestal.	Oficio de Suficiencia Presupuestal	Que contenga fechas de utilización del recurso, partida, unidad organizacional, estructura programática, centro de costos y Cédula presupuestal.	Que no contenga fechas de utilización del recurso, partida, unidad organizacional, estructura programática, centro de costos y Cédula presupuestal.						
Departamento de Adquisiciones	Carta de aceptación	Que sea entregado como máximo 5 días posteriores a la fecha de solicitud y que haga referencia al oficio de solicitud.	Que no sea entregado como máximo 5 días posteriores a la fecha de solicitud y que haga referencia al oficio de solicitud.	Proceso de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios.					
	Que sea entregada para la celebración del contrato o convenio.			Ley general de adquisiciones y su reglamento					



Plan de calidad de proceso:

Gestión del Talento Humano



No. Control:
PP-DPA-SRH-01

Revisión:
13

Fecha de entrada en
Vigor: Agosto 03, 2015

Dirección de Planeación, Administración y
Evaluación

Proceso operativo de Movilidad	Plantilla de movimientos de personal	Que sea impreso, con tipo de movimiento, periodo de afectación y datos de adscripción y generales del trabajador.	Que no sea impreso, con tipo de movimiento, periodo de afectación y datos de adscripción y generales del trabajador.	Tablero de Control de Incidencias del personal de Base Y Confianza (RE-DPA-SRH-DAM-10)	Registro de faltas y reembolsos (RE-DPA-SRH-DAM-02)	Que los registros se entreguen impresos y electrónicos, conforme al calendario de nómina.	Que los registros no se entreguen impresos y electrónicos, al calendario de nómina, que contengan los movimientos, ordenados por No. de cobro y tipo de contrato, en formato Excel S/Combinación.	Departamento de Remuneraciones
Departamento de Remuneración	Calendario de Nómina anual	Que sea impreso, entregado en el mes de enero y requerido.	Que no sea impreso, entregado en el mes de enero y requerido.	Registro de días para gratificación de puntualidad mensual. (RE-DPA-SRH-DAM-07)	Registro de días para gratificación de puntualidad mensual perfecta (RE-DPA-SRH-DAM-08)	Que los registros se entreguen impresos y electrónicos, conforme al calendario de nómina, que contengan los movimientos, ordenados por No. de cobro y tipo de contrato, en formato Excel S/Combinación.	Que los registros no se entreguen impresos y electrónicos, al calendario de nómina, que contengan los movimientos, ordenados por No. de cobro y tipo de contrato, en formato Excel S/Combinación.	Departamento de Remuneraciones

Indicadores del Subproceso.

NOMBRE	FORMULA DE CALCULO	UNIDADES	PERIODICIDAD	META
Indice de Justificaciones satisfactorias	No de faltas aplicadas por justificaciones mal requeridas/total de faltas aplicadas X100	Mejora realizada	Mensual	95 %
Implementar metodología para el registro y control de incidencias en Delegaciones del INEA	N° Delegaciones Participantes/total de Delegaciones X100	Mejora realizada	Anual	50%



Plan de calidad de proceso:
Gestión del Talento Humano

No. Control:
PP-DPA-SRH-01

Revisión:
13

Fecha de entrada en Vigor: Agosto 03, 2015



Dirección de Planeación, Administración y Evaluación

Subproceso:	Encuesta de Clima y Cultura Organizacional.
Objetivo:	Identificar áreas de oportunidad y generar acciones que contribuyan al mejor desempeño de los servidores públicos del INEA y al cumplimiento de sus objetivos institucionales.
Responsable:	Adriana Laura Abúndez Arreola/Departamento de Admisión y Movimientos

CARACTERÍSTICAS DEL PROCESO:

1. Proveedor	2. Insumos	3. Requisitos	4. No conformidades	5. Métodos / Criterios /Procedimientos	6. Recursos/Herramientas	7. Productos	8. Requisitos	9. Producto no conforme	10. Clientes
Secretaría de la Función Pública.	Oficio Circular para Aplicación de encuesta ECCO.	Impreso electrónico, fecha y lugar para reunión de planeación.	Cuando no llegue el oficio circular.	Disposiciones en Materia de Planeación, Organización y Administración de los Recursos Humanos. Método que determina la SFP.	Equipos de cómputo con conexión a internet Capital Humano Papelería.	Registro de universo de aplicación de Confirmación de participación en la ECCO.	Que se envíe en tiempo atendiendo a las especificaciones de la SFP Que se confirme por oficio nombrando o ratificando al Coordinador de Aplicación y suscrita por el Oficial Mayor.	Que no se envíe en tiempo, con las especificaciones de la SFP. Que no se confirme por oficio y no sea ratificando al Coordinador de Aplicación y suscrita por el Oficial Mayor.	Secretaría de la Función Pública.
Direcciones de área INEA Delegaciones del INEA	Oficio de designación de coordinador auxiliar por área y por Delegación	Que se dé cumplimiento con lo requerido por el oficio.	Cuando no llegue el oficio circular.			Presentación de la estrategia de aplicación de la ECCO para Oficinas Centrales y Delegaciones	Que sea informativa e instructiva y se envíe de forma electrónica. Que detalle el proceso de planeación sus características y los requisitos técnicos para la aplicación.	Que no se envíe informativa e instructiva y se envíe de forma electrónica. Que no se detalle el proceso de planeación sus características y los requisitos técnicos para la aplicación.	Direcciones de área INEA Delegaciones del INEA



Plan de calidad de proceso:
Gestión del Talento Humano

No. Control:
PP-DPA-SRH-01

Revisión:
13

Fecha de entrada en
Vigor: Agosto 03, 2015



Dirección de Planeación, Administración y
Evaluación

Departamento de Servicios Generales.	Correo electrónico de autorización de salas para el programar las acciones de capacitación..	Que contenga las fechas en que se autoriza la sala para proceder a programar las acciones de capacitación.	Que no se informe de la autorización y/o cancelación de la sala, con anticipación para programación de las acciones de capacitación.		Video conferencia. Cuenta de correo genérica.				
Subdirección técnica.	Equipos de cómputo de Servicio Internet. Servicio de Soporte técnico.	Que se proporcionen en la cantidad requerida, en la fecha solicitada, en la versión de equipos de cómputo y del servicio de Internet Explorer 6.0. y demás especificaciones requeridas por la S.F.P.	Que no se proporcionen en la cantidad requerida, en la fecha solicitada, en la versión de equipos de cómputo y del servicio de Internet Explorer 6.0. y demás especificaciones requeridas por la S.F.P.		Video conferencia. Cuenta de correo genérica.				
	Cuenta de correo genérica.	Que se preste en la fecha programada y se reciba apoyo técnico para su utilización.	Que no se preste en la fecha programada y se reciba apoyo técnico para su utilización.						



**Plan de calidad de proceso:
Gestión del Talento Humano**

No. Control:
PP-DPA-SRH-01

Revisión:
13

Fecha de entrada en
Vigor: Agosto 03, 2015



Dirección de Planeación, Administración y
Evaluación

Responsable de informática de los Estados.	Relación de los responsables.	Que contenga el nombre completo del o los responsables del área de informática de cada uno de los Estados.	Que contenga el nombre completo del o los responsables del área de informática de cada uno de los Estados.						
Relación de equipos de cómputo y su versión.	Que contenga el número de equipos disponibles para la aplicación de la ECCO y la versión.	Que contenga el número de equipos disponibles para la aplicación de la ECCO y la versión.							
Lista de asistencia de la videoconferencia	Que contenga el nombre del participante y firma autógrafa y escaneada para que sea enviada al Departamento de admisión y Movimientos de INEA Central.	Que contenga el nombre del participante y firma autógrafa y escaneada para que sea enviada al Departamento de admisión y Movimientos de INEA Central.							



Plan de calidad de proceso:
Gestión del Talento Humano

No. Control:
PP-DPA-SRH-01

Revisión:
13

Fecha de entrada en
Vigor: Agosto 03, 2015



Dirección de Planeación, Administración y
Evaluación

Subdirección de Comunicación Social	Campañas de difusión la aplicación de la encuesta de clima y cultura organizacional, 4 momentos tales como:	Que el proceso de difusión de la Campañas de la aplicación de la encuesta de clima y cultura organizacional, 4 momentos tales como:	.Que no de el proceso de la Campañas de la aplicación de la encuesta de clima y cultura organizacional, 4 momentos tales como:						
<p>*Antes (Previo aviso a la aplicación, confidencialidad)</p> <p>*Durante (En la semana de aplicación, recordatorio, considerando lugar, fecha e importancia de la misma)</p> <p>*Después (Agradecimientos y resultados de la aplicación)</p> <p>*Después (Etapa para dar a conocer documentando los casos de éxito)</p>	<p>*Antes</p> <p>*Durante</p> <p>*Después</p> <p>*Después</p>	<p>*Antes</p> <p>*Durante</p> <p>*Después</p> <p>*Después</p>							



Plan de calidad de proceso:
Gestión del Talento Humano

No. Control:
PP-DPA-SRH-01

Revisión:
13

Fecha de entrada en
Vigor: Agosto 03, 2015



Dirección de Planeación, Administración y
Evaluación

Personal de Oficinas Centrales.	Listas de participación.	Impreso y con firma autógrafa por participante	Procedimientos obligatorios del S.G.C.	Sala habilitada con equipos de cómputo.	Resultados Globales, por Dirección de área y Delegaciones de la ECCO.	Que los resultados sean analizados y gratificados en CD, por área y Delegación.	Que los resultados no sean analizados y gratificados en CD, por área y Delegación.	Departamento de Formación y Desarrollo. Direcciones de área INEA
Personal de Delegaciones	Aplicación de la encuesta ECCO.	Que sea aplicada a través de la plataforma de la SFP, contestada en su totalidad y enviada.			Resultados Globales, por Dirección de área y Delegaciones de la ECCO.	Que se envíe mediante oficio, de acuerdo al concepto de atención y que las áreas atiendan antes de la aplicación del siguiente ejercicio.		Delegaciones del INEA.
Secretaría de la Función Pública.	Archivos con los resultados de la aplicación de la encuesta ECCO.	Que sean entregados en CD, y los resultados estén desagregados por área y por Delegación			Análisis cualitativo (ideas principales de los comentarios)			



Plan de calidad de proceso:
Gestión del Talento Humano

No. Control:
PP-DPA-SRH-01

Revisión:
13

Fecha de entrada en
Vigor: Agosto 03, 2015



Dirección de Planeación, Administración y
Evaluación

Direcciones de área INEA	Programas de acciones de mejora (PAM/S)	Por escrito y electrónico, en tiempo y forma tal y como lo señala Instructivo ECCO.	Que no se envíe por escrito y electrónico, en tiempo y forma tal y como lo señala Instructivo ECCO.	Criterios para elaborar programa de acciones de mejora.	Resultados Globales, por Dirección de área y Delegaciones de la ECCO.	Que se envíe en CD, contenga: análisis cuantitativo, comparativo, objetivos estratégicos y acciones de mejora con fechas compromiso; registrarse en la fecha establecida por SFP, mediante oficio suscrito por el oficial mayor.	Que no se envíe en CD, que no contenga: análisis cuantitativo, comparativo, objetivos estratégicos y acciones de mejora con fechas compromiso; registrarse en la fecha establecida por SFP, mediante oficio suscrito por el oficial mayor.	Secretaría de la Función Pública Servidores Públicos de las Oficinas Normativas y Delegaciones.
Delegaciones del INEA.	Evidencia de las acciones programadas por las Direcciones de área y Delegaciones.							

Indicadores del Proceso.

NOMBRE	FÓRMULA DE CÁLCULO	UNIDADES	PERIODICIDAD	META
Cobertura de aplicación de la encuesta	No. De servidores públicos que aplicaron la encuesta/Universe registrado de servidores públicosX100	Encuesta realizada	Anual	93%
Cumplimiento de PAM	Número de acciones cumplidas / Número de acciones programadas *	Actividad Atendida	Anual	82%