



## Sistema de Gestión de Calidad del ITSSP



PROCESO:  
RECURSOS HUMANOS

Responsable: L.A. Ruth Herrera Dueñes

### I) OBJETIVO

Administrar los Recursos Humanos del ITSSP, a través de la atención de las solicitudes de personal, solicitudes de capacitación, remuneración y contratación.

### II) ALCANCE

Personal del ITSSP.

### III) ENTRADAS

Qué recibe	De quién recibe
Solicitud de Personal, FT-RH-01. Incidencias, FT-RH-05.	Jefe Inmediato del área que se requiere personal. Personal Docente, Administrativo y de Apoyo del ITSSP.
Evaluación de Capacitación, FT-RH-15. Solicitud de Capacitación del Personal, FT-RH-09. Evaluación de los participantes sobre el curso FT-RH-11.	Personal Directivo del ITSSP. Personal con capacitación.

### IV) RESULTADOS

Qué entrega	A quién entrega
Contrato de Trabajo Comprobante de Pago, FT-RH-07.	Personal del ITSSP
Resultados de las Evaluaciones de Capacitación del Personal Directivo, Administrativo y de Apoyo, FT-RH-17. Competencia del Personal Directivo, Administrativo y de Apoyo, FT-RH-14.	Proceso Recursos Humanos
Información Estadística.	Proceso de Planeación Institucional.
Requisición de Compra.	Proceso de Insumos.
Informe de Resultados del SGC, FT-DR-01.	Representante de la Dirección.

### V) ASPECTOS AMBIENTALES DE ENTRADAS Y SALIDAS, IMPACTOS AMBIENTALES Y CONTROL OPERACIONAL

Aspectos Ambientales		Impacto ambiental	Control Operacional
Entradas	Salidas		
Uso de energía eléctrica		Contaminación al aire.	Programa de Energía Eléctrica
Uso de equipo de cómputo		Contaminación de aire, suelo y agua.	Instrucción de trabajo para el Centro de Cómputo.

Revisión: 14	Fecha de emisión: 2018-Julio	Código: PS-RH-01	Referencia Norma ISO 9001:2015: 7.2	Página: 1/10
-----------------	---------------------------------	---------------------	--	-----------------



## Sistema de Gestión de Calidad del ITSSP



PROCESO:  
RECURSOS HUMANOS

Responsable: L.A. Ruth Herrera Dueñes

Aspectos Ambientales		Impacto ambiental	Control Operacional
Entradas	Salidas		
	Generación de residuos de manejo especial.	Contaminación del suelo y agua.	Instrucción de Trabajo para el Centro de Cómputo
Uso de tóner		Contaminación de aire, suelo y agua.	
	Generación de residuos de manejo especial.	Contaminación del suelo y agua.	Instrucción del uso del papel bond en las oficinas
Uso de papel		Deforestación, inundaciones y contaminación del agua.	
	Generación de residuos sólidos urbanos.	Contaminación del suelo y agua.	Programa ambiental de residuos no peligrosos
Uso de material de oficina		Contaminación de suelo y agua.	
	Generación de residuos sólidos urbanos.	Contaminación del suelo y agua.	

### VI) METAS

- Atender el 100% de las solicitudes de personal
- Evaluar la capacitación del 100% del personal directivo, administrativo y de apoyo del ITSSP que se haya capacitado.
- Capacitar con un curso por año al menos el 30% del personal directivo, administrativo y de apoyo del ITSSP

### VII) INDICADORES

- (No. de solicitudes atendidas / No. de solicitudes recibidas) \* 100
- (Personal evaluado/Total de personal) \* 100
- (Personal capacitado/Total de personal) \* 100
- (No. de cursos tomados / No. de cursos programados) \* 100

### VIII) RECURSOS

- Materiales: Mobiliario y equipo de cómputo, artículos de oficina
- Humanos: Jefa de Oficina

### IX) POLÍTICAS

- El Reclutamiento, Selección y Capacitación del Personal Docente se realiza en los Procesos PS-DE-02, Selección de Personal Docente y PS-AD-01, Competencia Docente, respectivamente.
- La remuneración del personal se realiza a través del procedimiento PR-RH-01.

Revisión: 14	Fecha de emisión: 2018-Julio	Código: PS-RH-01	Referencia Norma ISO 9001:2015: 7.2	Página: 2/10
-----------------	---------------------------------	---------------------	--	-----------------



**Sistema de Gestión de Calidad del ITSSP**



**PROCESO:  
RECURSOS HUMANOS**

Responsable: L.A. Ruth Herrera Dueñes

3. La evaluación de la eficacia de la capacitación se realiza seis meses después del término de la fecha del curso impartido.
4. En caso de que haya capacidad en el Curso a impartir se invitará a personal que no esté involucrado con el objetivo del curso y se considerará la evaluación del Instructor como evidencia de la eficacia de la capacitación.
5. La evaluación de la eficacia de los cursos externos se realiza a través de constancias, reconocimientos y agradecimientos por parte del Organismo Capacitador.
6. Para cubrir las vacantes de personal administrativo en el Instituto, se revisará si al interior del mismo se cuenta con el trabajador que tenga el perfil requerido y este podrá concursar y ser promovido al puesto.
7. Para el procedimiento de selección, se debe reclutar y entrevistar cuando menos a tres candidatos.
8. Para cubrir algún interinato o una vacante en un puesto administrativo, el Subdirector o Jefe de Departamento correspondiente tendrá la facultad de proponer algún candidato externo que cuente con las características de la solicitud de personal.
9. El cumplimiento del programa anual de capacitación estará en función de la disponibilidad del recurso asignado en el Programa Operativo Anual.
10. Si el curso es externo, se deja copia de la constancia en la Oficina de Recursos Humanos para archivar en su expediente y registrar en el formato de competencia.
11. Se recordará una semana antes de la fecha de entrega de las evaluaciones de la eficacia de los cursos impartidos.
12. Se solicita un Examen Médico de salud, no se solicita prueba o certificado de gravidez o de VIH.

**X) DIAGRAMA DE FLUJO**

Revisión:	Fecha de emisión:	Código:	Referencia Norma ISO 9001:2015:	Página:
14	2018-Julio	PS-RH-01	7.2	3/10

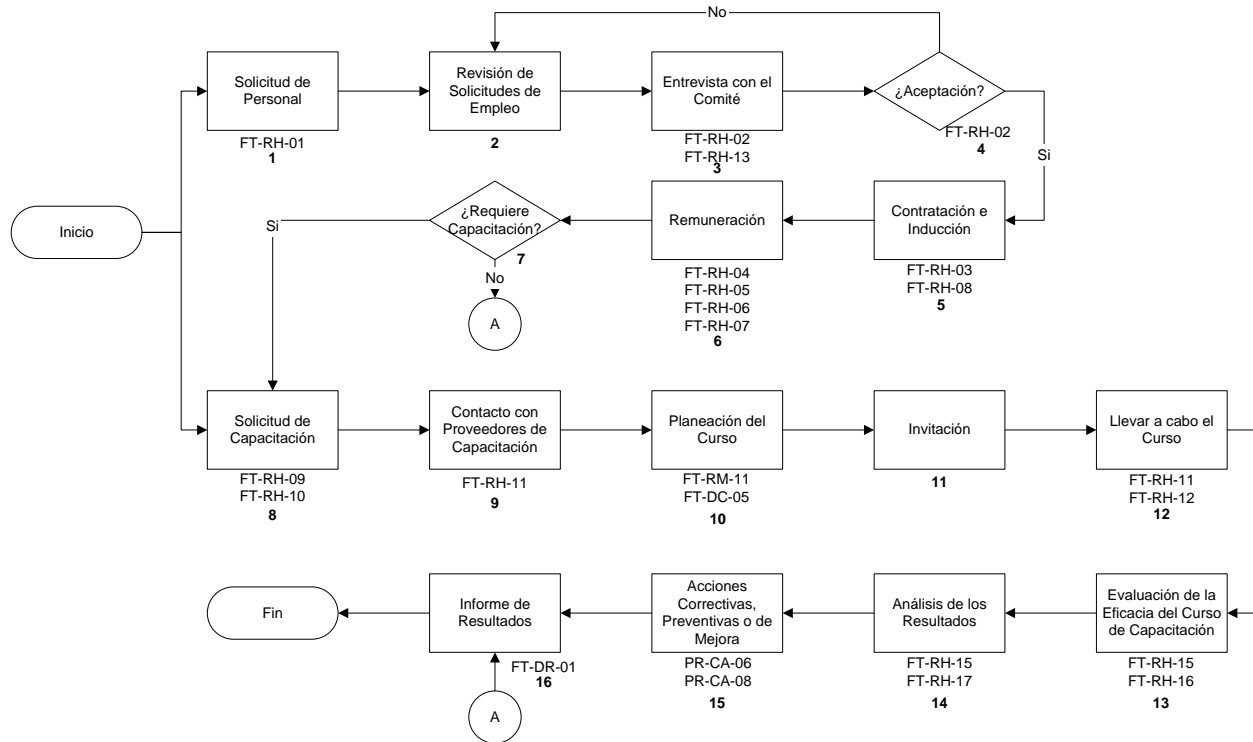


**Sistema de Gestión de Calidad del ITSSP**



**PROCESO:  
RECURSOS HUMANOS**

Responsable: L.A. Ruth Herrera Dueñas



**XI) RESPONSABILIDADES**

Secuencia	Responsables	Actividades	Cuándo
1	Jefa Oficina de Recursos Humanos	Se recibe Solicitud de Personal FT-RH-01, por parte del Personal Directivo que lo requiera.	Cuando se requiera
2	Jefa Oficina de Recursos Humanos	Se convoca personal para el puesto que se requiere y se solicita a instituciones que tengan bolsas de trabajo afines a las necesidades de la solicitud. Se revisan solicitudes de empleo que cuenten con el perfil del puesto y criterios en la solicitud de personal.	Después del anterior
3	Jefa Oficina de Recursos	Se acuerda con el Comité de Contratación la fecha y hora para	De acuerdo a la

Revisión: 14	Fecha de emisión: 2018-Julio	Código: PS-RH-01	Referencia Norma ISO 9001:2015: 7.2	Página: 4/10
-----------------	---------------------------------	---------------------	--	-----------------



## Sistema de Gestión de Calidad del ITSSP



PROCESO:  
RECURSOS HUMANOS

Responsable: L.A. Ruth Herrera Dueñes

Secuencia	Responsables	Actividades	Cuándo
	Humanos	entrevista en el formato FT-RH-02 y se registran en el formato FT-RH-13, Hoja de Verificación de Reclutamiento, Selección y Contratación para su seguimiento.	fechas programadas
4	Jefa Oficina de Recursos Humanos, Psicología y Departamento solicitante	De acuerdo a los criterios de la Entrevista de Selección FT-RH-02, Test Psicométricos y Test Práctico del Departamento solicitante (opcional) se da la aceptación del personal a contratar. Si se acepta ir a la siguiente actividad.	Después del anterior
5	Jefa Oficina de Recursos Humanos	Se elabora Contrato al personal contratado, se abre un expediente conforme al formato de solicitud de documentación, FT-RH-03 y se le da la inducción correspondiente de acuerdo al Anexo A. Al inicio de cada semestre se renuevan los contratos de trabajo del personal del ITSSP.	Cuando se contrata personal
6	Jefa Oficina de Recursos Humanos	A través del Sistema NOMIPLUS se capturan incidencias del personal en base al formato FT-RH-05 comisiones del personal y documentación del ISSSTE, y se hace una revisión de asistencia mediante la cual se registra el formato de Irregularidades FT-RH-06 debidamente autorizado se entrega a la Subdirección Administrativa para aplicar la remuneración correspondiente. Se reciben Comprobantes de Pago FT-RH-07 originales, se sellan, se fotocopian se archivan y se entrega original al personal.	Cada quince días
7	Personal Directivo y Jefa Oficina de Recursos Humanos	De acuerdo a las actividades a desempeñar del nuevo personal el Jefe inmediato analiza si se requiere capacitación. Si es así pasar a la siguiente actividad, sino ir a la actividad número 16 del presente procedimiento.	Cuando se requiera
8	Personal Directivo y Jefa Oficina de Recursos Humanos	Se realiza el llenado de la Solicitud de Capacitación por parte del Personal Directivo a través del formato FT-RH-09. Nota: En caso de invitación a un curso externo no se llena la Solicitud de Capacitación. Si se autoriza la Solicitud de Capacitación o la invitación a Curso Externo, se incluye en el Programa Anual de Capacitación FT-RH-10, sino, se avisa con justificación al personal solicitante.	Después del anterior
9	Jefa Oficina de Recursos Humanos	Se contacta con proveedores para solicitar información de los cursos a impartir y la evaluación de la eficacia de los mismos. Se toma en cuenta la evaluación de los participantes sobre el curso FT-	Después de que se autoriza el curso

Revisión: 14	Fecha de emisión: 2018-Julio	Código: PS-RH-01	Referencia Norma ISO 9001:2015: 7.2	Página: 5/10
-----------------	---------------------------------	---------------------	--	-----------------



### Sistema de Gestión de Calidad del ITSSP



PROCESO:  
RECURSOS HUMANOS

Responsable: L.A. Ruth Herrera Dueñes

Secuencia	Responsables	Actividades	Cuándo
		RH-11 cuando el proveedor ya ha asistido.	
10	Jefa Oficina de Recursos Humanos	Se especifica: lugar, fecha y horario para llevar a cabo el curso mediante el formato FT-RM-11, Solicitud de Servicio, se pide el material, el aula con las condiciones adecuadas y el refrigerio utilizar en el curso. Cuando se requiera, se solicitan las constancias y reconocimientos a través del formato FT-DC-05, del área de Difusión y Concertación.	De acuerdo a lo programado
11	Jefa Oficina de Recursos Humanos	Mediante circular se realiza la invitación a participantes al curso y se incluye acuse de enterado al Personal Directivo.	De acuerdo a lo programado
12	Jefa Oficina de Recursos Humanos	Se presenta al Instructor y se pasa lista de asistencia durante los días del curso, FT-RH-12. Al finalizar se evalúa el Curso e Instructor mediante el formato FT-RH-11. Se entregan las constancias al Personal Capacitado dejando copia en sus expedientes y se registra en el formato FT-RH-14, Competencia del Personal Directivo, Administrativo y de Apoyo.	Después del anterior
13	Personal Directivo y Jefa Oficina de Recursos Humanos	Se realiza la Evaluación de la eficacia de la Capacitación del personal con cursos en el formato FT-RH-15 por parte del Personal Directivo. Nota: Se recuerda una semana antes a los Jefes inmediatos del Personal Capacitado para que evalúen la eficacia del curso recibido, en el FT-RH-16, Recordatorio.	<b>Cada seis meses</b>
14	Jefa Oficina de Recursos Humanos	Se analiza la información de las evaluaciones de la eficacia de la capacitación, FT-RH-15 a través del formato FT-RH-17, Resultados de las Evaluaciones de Capacitación del Personal Directivo, Administrativo y de Apoyo, donde se registra: mejoras en sus actividades, aprovechamiento de los recursos, comunicación con el equipo, aportaciones productivas y si se cumplió con el objetivo del curso.	Después del anterior
15	Jefa Oficina de Recursos Humanos	De acuerdo a lo anterior, se realizan acciones correctivas, preventivas o de mejora según los resultados.	Después del anterior.
16	Jefa Oficina de Recursos Humanos	Se realiza el Informe de Resultados en el formato FT-DR-01.	Anualmente

## XII) MEDICIÓN ANÁLISIS Y MEJORA

### a) Seguimiento

La atención de solicitudes de personal se le dará un seguimiento cuando se requiera, mediante el formato FT-RH-01.

Revisión: 14	Fecha de emisión: 2018-Julio	Código: PS-RH-01	Referencia Norma ISO 9001:2015: 7.2	Página: 6/10
-----------------	---------------------------------	---------------------	--	-----------------



## Sistema de Gestión de Calidad del ITSSP



PROCESO:  
RECURSOS HUMANOS

Responsable: L.A. Ruth Herrera Dueñes

La evaluación del desempeño del personal Directivo, Administrativo y de Apoyo se le dará un seguimiento por semestre a través del formato FT-RH-17, Resultado de las Evaluaciones de Capacitación del Personal Directivo, Administrativo y de Apoyo.

La remuneración al personal se llevara a cabo por quincena dándosele el seguimiento mediante NOMIPLUS.

La capacitación para el personal directivo, administrativo y de apoyo del ITSSP se le dará seguimiento anualmente a través del formato FT-RH-09.

### b) Medición

La medición de la Remuneración al Personal, se realiza a través del Comprobante de Pago FT-RH-07; para el “Reclutamiento, Selección y Contratación” se lleva a cabo mediante el formato FT-RH-13, “Hoja de Verificación de Reclutamiento, Selección y Contratación”, y el “Contrato de Prestación de Servicios”; finalmente, la medición de la Competencia y Capacitación del Personal, se efectúa por medio de los formatos: FT-RH-01, “Solicitud de Personal”, FT-RH-15, Evaluación de Capacitación, FT-RH-17, “Resultados de las evaluaciones del personal Directivo, Administrativo y de Apoyo”, con el FT-RH-10, “Programa de Capacitación Anual” y con el FT-RH-14 “Competencia del Personal Directivo, Administrativo y de Apoyo”.

### c) Análisis

Para el indicador de solicitud de personal, el análisis será a través de una gráfica de barras en al cual se observe el comparativo del No. de solicitudes atendidas entre el No. de solicitudes que se recibieron.

Para el indicador de evaluación del desempeño del personal Directivo, Administrativo y de Apoyo del ITSSP se tomara en cuenta el análisis de una gráfica por cada uno de los trabajadores evaluados.

Para el análisis del indicador del personal capacitado se realizará por medio de una gráfica de barras la cual nos muestre el resultado del personal Directivo, Administrativo y de Apoyo del ITSSP.

### d) Mejora

En el caso de que no se cumplan las metas en el proceso de Recursos Humanos, se propondrán acciones correctivas, preventivas o de mejora a través de los procedimientos PR-CA-06 y PR-CA-08 respectivamente.

### e) Interacción con otros procesos

El proceso se relaciona con todos los procesos del sistema pero está directamente relacionado con los procesos de Selección de Personal Docente, Competencia Docente, Insumos, Conservación de Instalaciones y Difusión y Concertación.

## XIII) DOCUMENTOS DE REFERENCIA

Documentos	Físico	Digital	Interno	Externo
Reglamento del Personal Administrativo.		X	X	
Norma ISO 9001:2015, Sistemas de gestión de la calidad -Requisitos		X		X

Revisión: 14	Fecha de emisión: 2018-Julio	Código: PS-RH-01	Referencia Norma ISO 9001:2015: 7.2	Página: 7/10
-----------------	---------------------------------	---------------------	--	-----------------



### Sistema de Gestión de Calidad del ITSSP



PROCESO:  
RECURSOS HUMANOS

Responsable: L.A. Ruth Herrera Dueñes

#### XIV) REGISTROS

Código	Registros	Tiempo de Conservación	Responsable de Conservarlo	Lugar de Almacenamiento
FT-RH-01	Solicitud de Personal	Permanente	JO RH	Oficina de Recursos Humanos
FT-RH-02	Entrevista de selección	Permanente	JO RH	Oficina de Recursos Humanos
FT-RH-03	Solicitud de Documentos para Expedientes	Permanente	JO RH	Oficina de Recursos Humanos
FT-RH-08	Lista de Asistencia a Inducción Inicial	Permanente	JO RH	Oficina de Recursos Humanos
FT-RH-09	Solicitud de Capacitación del Personal	Permanente	JO RH	Oficina de Recursos Humanos
FT-RH-10	Programa anual de capacitación	Permanente	JO RH	Oficina de Recursos Humanos
FT-RH-11	Evaluación de los Participantes sobre el Curso	Permanente	JO RH	Oficina de Recursos Humanos
FT-RH-12	Asistencia al Curso	Permanente	JO RH	Oficina de Recursos Humanos
FT-RH-13	Hoja de Verificación de Reclutamiento, Selección y Contratación	Permanente	JO RH	Oficina de Recursos Humanos
FT-RH-14	Competencia del Personal Directivo, Administrativo y de Apoyo	Permanente	JO RH	Oficina de Recursos Humanos
FT-RH-15	Evaluación de Capacitación	Permanente	JO RH	Oficina de Recursos Humanos
FT-RH-16	Recordatorio	Permanente	JO RH	Oficina de Recursos Humanos
FT-RH-17	Resultados de las Evaluaciones de Capacitación del Personal Directivo, Administrativo y de Apoyo	Permanente	JO RH	Oficina de Recursos Humanos
FT-DR-01	Informe de Resultados del SGC	Permanente	JO RH	Oficina de Recursos Humanos

#### XV) GLOSARIO

JO RH: Jefa de Oficina de Recursos Humanos

JD DA: Jefa del Departamento de Desarrollo Académico

JD I: Jefes de la División de Ingenierías I y II.

#### XVI) CONTROL DE CAMBIOS:

No. de Revisión	Número de Solicitud de Cambio	Fecha de Aprobación
00	Origen del Documento	2003-Noviembre
01	No. 16	2004-Agosto

Revisión: 14	Fecha de emisión: 2018-Julio	Código: PS-RH-01	Referencia Norma ISO 9001:2015: 7.2	Página: 8/10
-----------------	---------------------------------	---------------------	--	-----------------





**Sistema de Gestión de Calidad del ITSSP**



**PROCESO:  
RECURSOS HUMANOS**

Responsable: L.A. Ruth Herrera Dueñes

No. de Revisión	Número de Solicitud de Cambio	Fecha de Aprobación
02	No. 69	2006-Enero
03	No. 78	2006-Agosto
04	No. 85	2006-October
05	No. 107	2007-Marzo
06	No. 137	2008-Marzo
07	No. 165	2009-Agosto
08	No. 194	2010-Septiembre
09	No. 287	2014-Noviembre
10	No. 298	2015-Agosto
11	No. 300	2015-Diciembre
12	No. 312	2017-Noviembre
13	No. 313	2017-Noviembre
14	No. 317	2018-Julio

<b>Elaboró:</b>	<b>Revisó:</b>	<b>Aprobó:</b>
L.A. Ruth Herrera Dueñes Responsable del Proceso	M.F. Virginia Aguirre Ibáñez Subdirectora de Servicios Administrativos	M.A.T. Maria del Carmen Rodríguez Contreras Representante de la Dirección

Revisión: 14	Fecha de emisión: 2018-Julio	Código: PS-RH-01	Referencia Norma ISO 9001:2015: 7.2	Página: 9/10
-----------------	---------------------------------	---------------------	--	-----------------



**Sistema de Gestión de Calidad del ITSSP**



PROCESO:  
RECURSOS HUMANOS

Responsable: L.A. Ruth Herrera Dueñas

**ANEXO A**

- Se le da una bienvenida;
- Se da a conocer normas y procedimientos institucionales;
- Se da de alta en los checadores para revisión de asistencia en el sistema NOMIPLUS;
- Se entrega credencial y gafete institucional;
- Se le solicita entrega de documentos para su expediente, FT-RH-03;
- Se da de alta en el sistema del ISSSTE y se le da seguimiento a su expediente;
- Se le presenta con el Personal;
- Se le informa sobre los Sistemas de Gestión de Calidad, Ambiental, Energía e Igualdad Laboral y No Discriminación;
- Se registra en el formato FT-RH-08, Lista de Asistencia a Inducción Inicial.

Revisión:	Fecha de emisión:	Código:	Referencia Norma ISO 9001:2015:	Página:
14	2018-Julio	PS-RH-01	7.2	10/10