



**INSTRUCTIVO PARA ELABORACIÓN DEL  
PROGRAMA DE CAPACITACIÓN DEL  
SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD**

Código	IT-APR-PPM-04
Revisión No.	3
Fecha de revisión	28 de abril de 2017
Nivel de confidencialidad	2

**CONTROL DE EMISIÓN**

	Nombre	Puesto	Fecha	Firma
Elaboró	Sara Macías Castellón	Jefa de la Unidad de Personal Administrativo	28/04/2017	
Revisó	Sara Macías Castellón	Jefa de la Unidad de Personal Administrativo	28/04/2017	
Autorizó	José Alfredo Núñez Guzmán	Coordinador de Personal	28 /04/ 2017	

**CONTROL DE CAMBIOS**

Revisión	Fecha	Apartado(s) afectado(s)	Descripción de cambios
3	28/04/2017	Todos	Se actualizó el contenido según los requisitos aplicables de la norma ISO 9001:2015. Se modificó el título del instructivo.

**PRESENTACIÓN**

Las competencias que requiere un usuario del Sistema de Gestión de Calidad de CUCSUR, son esenciales para el otorgamiento de respuestas eficientes a los clientes internos y externos. Es por eso que se implementa el presente programa cuya pretensión es formar las competencias ausentes en los integrantes del sistema y actualizar aquellas de quienes las poseen, pero han sido rebasadas por la evolución del ambiente externo.

El Programa de Capacitación está conformado por dos tipos de oferta; la primera por cursos programados con base en la detección de necesidades de capacitación del mismo sistema y la segunda; por la oferta proporcionada por la Administración General a través de la Unidad para el Desarrollo del Personal Administrativa, así como Instituciones de orden Civil y Privado que ofrecen este tipo de servicio y cuya experiencia y profesionalismo, las convierten en importantes proveedores de cursos de capacitación y actualización.



**INSTRUCTIVO PARA ELABORACIÓN DEL  
PROGRAMA DE CAPACITACIÓN DEL  
SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD**

Código	IT-APR-PPM-04
Revisión No.	3
Fecha de revisión	28 de abril de 2017
Nivel de confidencialidad	2

## OBJETIVOS

1. Proporcionar elementos cognitivos en el ámbito administrativo a los usuarios del Sistema de Gestión de Calidad.
2. Mantener actualizado el inventario de recursos humanos del Sistema de Gestión de Calidad para un desempeño óptimo.

### DIRIGIDO A:

Integrantes del Sistema de Gestión de Calidad.

- Alta Dirección
- Líderes de Proceso
- Responsables de Subproceso
- Responsables de Procedimientos
- Personal involucrado en el SGC.

### AREAS DISCIPLINARES DE FORMACIÓN

1. Norma ISO 9001:2008
- 2.- Administración
  - 2.1.- Liderazgo
  - 2.2.- Trabajo en Equipo
  - 2.3.- Planeación Estratégica
  - 2.4.- Calidad en el Servicio
  - 2.5.- Administración del Cambio
  - 2.6.- Teorías Motivacionales
  - 2.7.- Administración General
3. - Informática
  - 3.1. - Paquetería Office
    - 3.1.1. - Microsoft Word



**INSTRUCTIVO PARA ELABORACIÓN DEL  
PROGRAMA DE CAPACITACIÓN DEL  
SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD**

Código	IT-APR-PPM-04
Revisión No.	3
Fecha de revisión	28 de abril de 2017
Nivel de confidencialidad	2

- 3.1.2. - Microsoft Excel
- 3.1.3. - Microsoft Power Point
- 3.1.4. - Microsoft Publisher
- 3.1.5. - Microsoft Corel Draw
- 3.1.6. - Microsoft Photoshop

### **ORGANIZACIÓN:**

El programa de capacitación está conformado en dos ejes:

1. **Capacitación:** con ello se pretende a través de cursos disciplinarios por necesidad del Sistema o por demanda del área aportar los conocimientos necesarios que generarán las mejoras continuas dentro de las áreas. Así mismo el segundo eje es de:
2. **Actualización:** con el se mejorarán las habilidades, y destrezas necesarias para la mejora del Sistema.

El programa opera con cursos organizados a criterio de la Alta Dirección y la Coordinación de Calidad, de conformidad con los resultados de las Auditorias Internas, Auditorias Externas y Evaluaciones continuas. Así mismo, a necesidad de cada área cuando el resultado de la evaluación interna (evaluación de competencias) y cuando el líder así lo considere.

### **EVALUACIÓN DEL PROGRAMA**

Con el objeto de valorar las estrategias de capacitación establecidas, se establecerá un modelo de evaluación que permita, a juicio del participante otorgar criterios de validez al mismo. Para ello se establecerán 3 aspectos a medir:



**INSTRUCTIVO PARA ELABORACIÓN DEL  
PROGRAMA DE CAPACITACIÓN DEL  
SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD**

<b>Código</b>	IT-APR-PPM-04
<b>Revisión No.</b>	3
<b>Fecha de revisión</b>	28 de abril de 2017
<b>Nivel de confidencialidad</b>	2

1. Calidad
2. Pertinencia
3. Resultados

Para lo anterior se establecerán formatos de evaluación para asistentes y para líderes de procesos, calificando los siguientes criterios:

- Diseño del Curso
- Material Utilizado
- Metodología del trabajo
- Participación individual
- Participación grupal
- Infraestructura
- Apoyo logístico
- Perfil del Instructor
- Desempeño del Instructor
- Cumplimiento de Objetivos del Curso