

	<b>FICHA DE PROCESO</b>	<b>FP02</b>
	<b>Gestión de Capital Humano</b>	Pág. 1 de 12
		<b>Versión: 2</b>

**COPIA CONTROLADA Y PROHIBIDA  
SU REPRODUCCIÓN**

**Contenido**

1.	Objetivo y Alcance.....	2
2.	Responsable del proceso.....	2
3.	Términos y definiciones.....	2
4.	Límites del proceso.....	2
5.	Actividades del proceso.....	2
6.	Procesos con los que interactúa. ....	2
7.	Recursos necesarios. ....	5
8.	Documentos: .....	5
9.	Indicadores.....	6
10.	Evaluación de la eficacia.....	7
	Anexo 1. Diagrama de flujo del proceso. ....	8
	Anexo 2. R02-11 Resultados de la evaluación de la eficacia del proceso de Gestión del Capital Humano.....	9
	Anexo 3. R02-12 Encuesta a los clientes (internos) del proceso de Capital Humano. ....	11
	Anexo 4. R02-04 Evaluación de Desempeño.....	12

<b>ELABORADO</b>	Nombre: Lic. Damaris Acosta Pérez	Firma 	Fecha: 10/02/2021
<b>APROBADO</b>	Nombre: Ing. María de las Nieves Riverón C.	Firma 	Fecha: 11/02/2021

	<b>FICHA DE PROCESO</b>	<b>FP02</b>
	<b>Gestión de Capital Humano</b>	Pág. 2 de 12
		<b>Versión: 2</b>

### 1. Objetivo y Alcance.

Asegurar que el personal que realice trabajos que afecten a la calidad del servicio sea competente con base a la educación, formación, habilidades y experiencia apropiadas declaradas dentro del alcance del SIG, garantizando:

- Efectividad de la selección
- Cumplimiento del plan de capacitación
- Evaluación de proveedores
- Percepción de la calidad por el cliente interno
- Competencias laborales de todos los trabajadores teniendo en cuenta la dimensión ambiental en cada una de ellas.

### 2. Responsable del proceso.

- Director Administrativo.

### 3. Términos y definiciones.

- **C.H Interno:** Capital Humano que son titulares del cargo.
- **SIG:** Sistema integrado de gestión de la Calidad y el Medio Ambiente para dirigir y controlar al CEDEMA con respecto a la calidad y el medio ambiente dentro de los límites que establece el propio sistema.
- **TIC:** Tecnología de la información y la comunicación.

### 4. Límites del proceso.

Véase anexo 1 diagrama de flujo del proceso.

### 5. Actividades del proceso.

- Anexo 1 Diagrama de flujo del proceso.

### 6. Procesos con los que interactúa.

Entradas:

Proveedores	Entrada
Gestión de la dirección	Manual Integrado de Gestión de la Calidad y Medio Ambiente, fichas de procesos, procedimientos, instrucciones técnicas y registros elaborados o revisados y aprobados.
	Documentos externos que influyen en el sistema inte-

	<b>FICHA DE PROCESO</b>	<b>FP02</b>
	<b>Gestión de Capital Humano</b>	Pág. 3 de 12
		<b>Versión: 2</b>

	grado de gestión
	Indicaciones para el control de nuevos registros.
	Plan de prevención de riesgos y oportunidades
	Establecimiento de acciones de mejora
	Programa de auditorías.
	Listado de auditores internos.
	Plan de auditorías.
	Actas de las reuniones de revisión por la dirección
	Informes de auditorías.
	Reportes de no conformidades
	Política integrada
	Objetivos de la calidad y objetivos medio ambientales actualizados según Programa de Calidad y Programa Ambiental
	Plan de la calidad para implementación de acuerdos de las reuniones de revisión por la dirección
	Informes de revisión por la dirección
	Aspectos ambientales identificados y evaluados
	Evaluación de los requisitos legales y otros requisitos
	Control de los equipos para la medición y el seguimiento y los resultados de la planificación, Calibración / Verificación y el mantenimiento.
Plan de reducción de desastres y los planes contra incendios	
Innovación y desarrollo	Proyecto de investigación y desarrollo.
	Servicio de diseño.
	Plan de prevención de riesgos y oportunidades
Gestión Administrativa	Documentación contractual
	Planificación de los servicios
	Selección y evaluación de proveedores
	Requisitos de los clientes externos
	Solicitud de respuesta a quejas y reclamaciones de clientes externos.
	Recursos materiales

	<b>FICHA DE PROCESO</b>	<b>FP02</b>
	<b>Gestión de Capital Humano</b>	Pág. 4 de 12
		<b>Versión: 2</b>

	Plan de prevención de riesgos y oportunidades
	Servicio de Mantenimiento a la infraestructura, excepto el hardware y software de computación.
Gestión contable financiera	Recursos financieros.
	Fichas de precio
	Plan de prevención de riesgos y oportunidades
Servicios Técnicos	Demandas de servicios técnicos.
	Plan de calidad para los servicios técnicos que se preste
	Plan de prevención de riesgos y oportunidades
Gestión informática	Software-hardware de computación.
	Mantenimiento al hardware de computación.
	Instalación y mantenimiento de software empresarial
	Asignación de cuentas de usuario, correo electrónico y servicios de INTERNET.
	Respaldo de información
	Plan de prevención de riesgos y oportunidades

**Salidas:**

Salidas	Clientes
Capital Humano capacitados	Todos los procesos
Resultados de la medición de la eficacia de la capacitación.	
Plan de capacitación	
Resultados de las evaluaciones de desempeño.	
Registro del personal interesado en ingresar al centro.	
Convocatoria	
Planilla solicitud de empleo	
Entrevista técnica	
Examen médico pre empleo	
Verificaciones.	
Certifico de Selección o Promoción.	

	<b>FICHA DE PROCESO</b>	<b>FP02</b>
	<b>Gestión de Capital Humano</b>	Pág. 5 de 12
		<b>Versión: 2</b>

Recorrido para nuevos trabajadores.	
Recorrido para trabajadores promovidos.	
Resumen del desempeño del trabajador.	
Certifico de Idoneidad Demostrada.	
Diseño del puesto de trabajo	
Matriz de Competencias Laborales	
Certificación de Competencias Laborales del trabajador	
Determinación de las Necesidades de Capacitación	
Plan Anual de Capacitación	
Plan de Capacitación Individual	
Expediente de Capacitación de cada trabajador	
Evaluación del Cumplimiento del Plan de Capacitación	
Evaluación del Impacto de la Capacitación	
Evaluación de Desempeño	
Plan de prevención de riesgos y oportunidades	

### 7. Recursos necesarios.

- Medios básicos: Véase inventario de medios básicos de la dirección administrativa y local de Capital Humano.
- Procesador de texto (MS Word)
- Material de oficina asignado en el presupuesto.
- Acceso a impresora
- Capital Humano capacitado que dominen la actividad que se realiza en este proceso, con conocimiento en la interpretación de la norma NC-ISO 9001:2015 Sistemas de gestión de la calidad. Requisitos y la NC- ISO 14001:2015 Sistemas de gestión ambiental—requisitos con orientación para su uso; conocimiento del SIG y conocimientos básicos de computación (Word).
- Recursos financieros asignados en el presupuesto del Centro.

### 8. Documentos:

P02-01 Determinación, validación y certificación de las competencias laborales

P02-02 Capacitación, Formación por competencias y toma de conciencia

Documentos externos aplicables al proceso, registrados en R1-04 Documentos externos aplicables al sistema.

	<b>FICHA DE PROCESO</b>	<b>FP02</b>
	<b>Gestión de Capital Humano</b>	Pág. 6 de 12
		<b>Versión: 2</b>

R6-02 Evaluación de proveedores  
 R6-03 Expediente del proveedor  
 R02-01 Diseño del puesto de trabajo  
 R02-02 Matriz de Competencias Laborales  
 R02-03 Certificación de Competencias Laborales del trabajador  
 R02-04 Evaluación de Desempeño  
 R02-05 Determinación de las Necesidades de Capacitación  
 R02-06 Plan Anual de Capacitación  
 R02-07 Plan de Capacitación Individual  
 R02-08 Expediente de Capacitación de cada trabajador  
 R02-09 Evaluación del Cumplimiento del Plan de Capacitación  
 R02-10 Evaluación del Impacto de la Capacitación  
 R02-11 Resultados de la evaluación de la eficacia del proceso de Gestión del Capital Humano.  
 R02-12 Encuesta a los clientes (internos) del proceso de Capital Humano  
 Resolución No. 29/2006: Reglamento para la planificación, organización, ejecución y control del trabajo  
 Ley 116 Código del Trabajo  
 Decreto 326 Reglamento del Código del Trabajo  
 Convenio colectivo de trabajo.  
 Plan de prevención de riesgos y oportunidades.

### 9. Indicadores.

Denominación	Unidad de medida	Forma de cálculo	Criterio
Efectividad de la selección (ES)	%	$ES = \frac{PC}{PS} \times 100$ Dónde: <b>PC:</b> Personal contratado <b>PS:</b> personal seleccionado.	ES ≥ 85%
Cumplimiento del plan de capacitación. (CPC)	%	$CPC = \frac{ACR}{ACP} \times 100$ <b>ACR:</b> Acciones de capacitación reales. <b>ACP:</b> Acciones de capacitación planificadas	CPC ≥ 90%
Evaluación de proveedores	%	$EP = \frac{\text{Cantidad de proveedores evaluados}}{\text{Cantidad de proveedores}} \times 100$ EP: Evaluación de proveedores	≥ 90 %
Percepción de la calidad por el cliente interno	Entre 1 y 5	$PCCI = \frac{\sum PEE}{NE}$ PEE: Promedio de la evaluación de las encuestas. NE: Número de encuestas	PCCI ≥ 4

	<b>FICHA DE PROCESO</b>	<b>FP02</b>
	<b>Gestión de Capital Humano</b>	Pág. 7 de 12
		<b>Versión: 2</b>

(PCCI)			
Competencias laborales (CL)	%	$CL = \frac{\text{matrices de comp. con la dimensión amb.incluida}}{\text{mastríz de competencia diseñadas}} \times 100$	≥ 90 %

### 10. Evaluación de la eficacia.

La efectividad de la selección (ES) se analiza cuando proceda, si en el período que se evalúa no hay personal seleccionado éste indicador no se tiene en cuenta.

El jefe de proceso evalúa la eficacia del proceso dos veces al año.

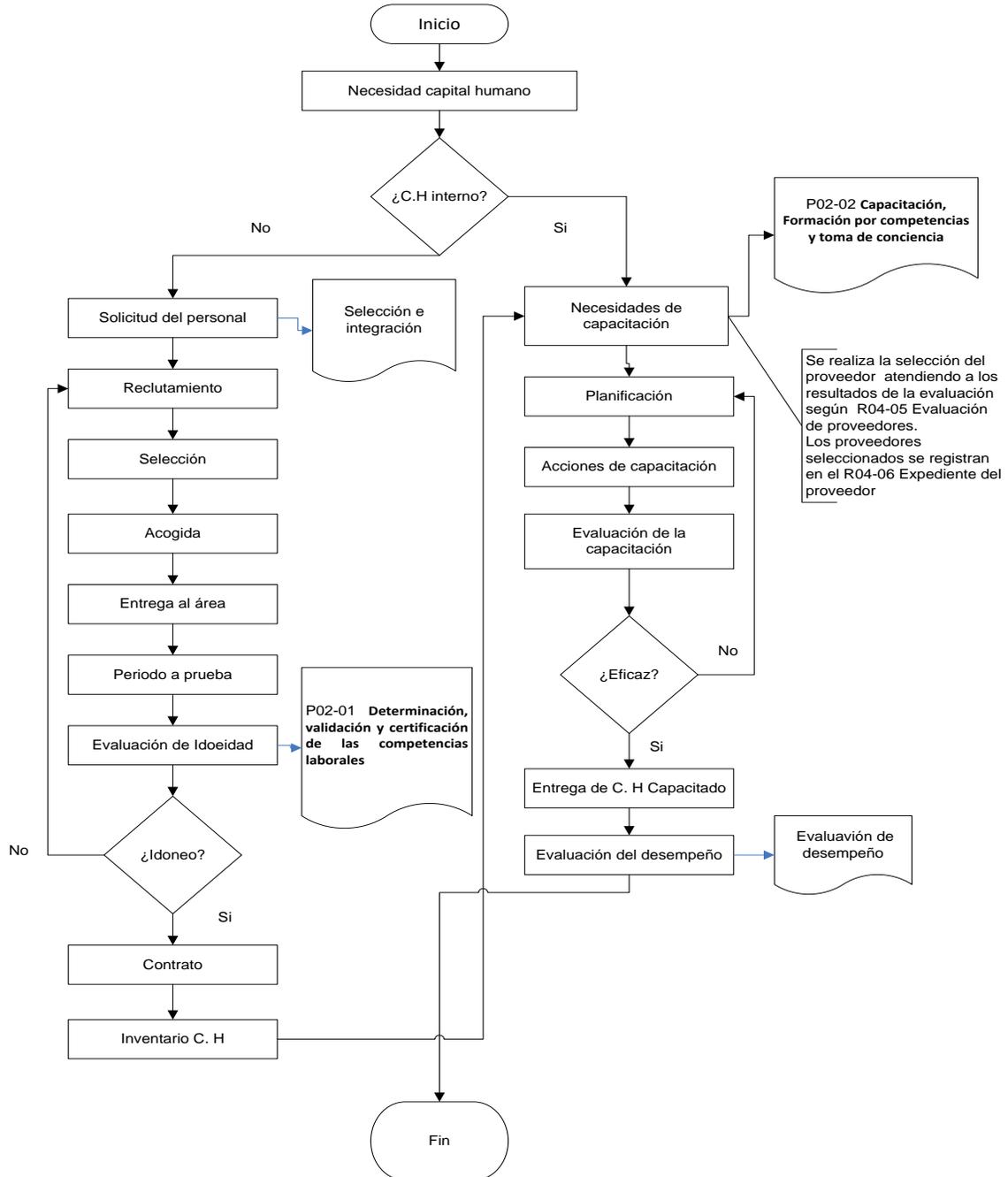
**Criterio:** El proceso se evalúa de eficaz si el 80% de sus indicadores cumplen con el criterio establecido y el 100% de aquellos que son invalidantes.

Los resultados se registran en *el R02-11 Resultados de la evaluación de la efectividad del proceso de Gestión del Capital Humano*. (Ver Anexo 2)

	<b>FICHA DE PROCESO</b>	<b>FP02</b>
	<b>Gestión de Capital Humano</b>	Pág. 8 de 12
		<b>Versión: 2</b>

**Anexo 1. Diagrama de flujo del proceso.**

Diagrama de Flujo Pr02 Gestión del capital Humano



	<b>FICHA DE PROCESO</b>	<b>FP02</b>
	Gestión de Capital Humano	Pág. 9 de 12
		<b>Versión: 2</b>

**Anexo 2. R02-11 Resultados de la evaluación de la eficacia del proceso de Gestión del Capital Humano.**

	REGISTRO			R02-11
	Resultados de la evaluación de la eficacia del proceso de Gestión del Capital Humano.			
Denominación	Unidad de Medida	Forma de cálculo	Criterio	Resultados obtenidos
Eficacia de la selección (ES)	%	$ES = \frac{PC}{PS} \times 100$ Dónde: PC: Personal contratado PS: personal seleccionado.	ES ≥ 85%	
Cumplimiento del plan de capacitación. (CPC)	%	$CPC = \frac{ACR}{ACP} \times 100$ ACR: Acciones de capacitación reales. ACP: Acciones de capacitación planificadas	CPC ≥ 90%	
Evaluación de proveedores	%	$EP = \frac{\text{Cantidad de proveedores evaluados}}{\text{Cantidad de proveedores}} \times 100$ EP: Evaluación de proveedores	≥ 90 %	
Percepción de la calidad por el cliente interno (PCCI)	Entre 1 y 5	$PCCI = \frac{\sum PEE}{NE}$ PEE: Promedio de la evaluación de las encuestas. NE: Número de encuestas	PCCI ≥ 4	
Competencias laborales (CL)	%	$CL = \frac{\text{matrices de comp. con la dimensión amb. incluida}}{\text{mastríz de competencia diseñadas}} \times 100$	≥ 90 %	

**Criterio:** El proceso se evalúa de eficaz si el 80% de sus indicadores cumplen con el criterio establecido y el 100% de aquellos que son invalidantes.

**Conclusiones:** El proceso es evaluado como: Eficaz \_\_\_\_ No Eficaz \_\_\_\_

**Observaciones:**

<b>ELABORADO</b>	Nombre	Firma	Fecha
<b>APROBADO</b>	Nombre	Firma	Fecha

**Metodología de llenado.**

Se explica por sí solo.

Criterios para el control y confección del registro.	
<b>Acceso</b>	El esp. B en gestión de la calidad, jefe de proceso de capital humano y especialistas de CH y director administrativo

	<b>FICHA DE PROCESO</b>	<b>FP02</b>
	<b>Gestión de Capital Humano</b>	Pág. 10 de 12
		<b>Versión: 2</b>

<b>Responsable</b>	Jefe de proceso de Capital Humano
<b>Archivo</b>	Oficina del jefe de proceso de Capital Humano
<b>Conservación</b>	Por 5 años.

	<b>FICHA DE PROCESO</b>	<b>FP02</b>
	<b>Gestión de Capital Humano</b>	Pág. 11 de 12
		<b>Versión: 2</b>

**Anexo 3. R02-12 Encuesta a los clientes (internos) del proceso de Capital Humano.**

	<b>REGISTROS</b>							<b>R02-12</b>								
	<b>Encuesta a los clientes (internos) del proceso de Capital Humano</b>															
<p>La satisfacción de los clientes internos y el trabajo en función de la mejora continua son objetivos fundamentales de nuestro proceso de gestión del capital humano y seremos cada día más eficaces <b>si usted</b> nos indica <b>su nivel de satisfacción</b> con los servicios que ofrecemos. <b>Si emite sus criterios</b> a través de esta encuesta, su valiosa colaboración será de extrema importancia. <b>Su respuesta</b> nos permitirá identificar las oportunidades de mejora.</p> <p><b>PROCEDIMIENTO: Marque con un (X) en la casilla que considere</b></p> <p>1= Muy Insatisfecho      3 = Ni satisfecho ni insatisfecho      5 = Muy satisfecho                  2= Insatisfecho      4 = Satisfecho</p>																
<b>CUESTIONARIO</b>																
<b>Por favor, pudiera definir cuál fue su nivel de satisfacción o insatisfacción con:</b>						<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>No sabe</b>	<b>No procede</b>				
1. El trato recibido desde la primera comunicación con el área de Capital Humano, hasta la obtención del servicio solicitado.																
2. El tiempo de respuesta ante la solicitud del servicio solicitado.																
3. La facilidad para contactar con los miembros del área.																
4. El cumplimiento de los plazos acordados para el suministro del servicio solicitado																
5. La conformidad entre el servicio solicitado que recibió, y sus requisitos o especificaciones.																
6. Las acciones tomadas ante una reclamación.																
7. El nivel de competencia del personal del área.																
<p><b>Área o proceso:</b></p> <p><b>Representante:</b></p> <table style="width: 100%; border: none;"> <tr> <td style="width: 33%; text-align: center;"><b>Nombre y apellidos</b></td> <td style="width: 33%; text-align: center;"><b>Cargo</b></td> <td style="width: 33%; text-align: center;"><b>Firma</b></td> <td style="width: 33%; text-align: center;"><b>Fecha:</b></td> </tr> </table>													<b>Nombre y apellidos</b>	<b>Cargo</b>	<b>Firma</b>	<b>Fecha:</b>
<b>Nombre y apellidos</b>	<b>Cargo</b>	<b>Firma</b>	<b>Fecha:</b>													

**Metodología de llenado.**

Se explica por sí solo.

<b>Criterios para el control y confección del registro.</b>	
<b>Acceso</b>	El esp. B en gestión de la calidad, jefe de proceso de capital humano y especialistas de CH y director administrativo
<b>Responsable</b>	Jefe de proceso de Capital Humano
<b>Archivo</b>	Oficina del jefe de proceso de Capital Humano
<b>Conservación</b>	Por 5 años.

	<b>FICHA DE PROCESO</b>	<b>FP02</b>
	<b>Gestión de Capital Humano</b>	Pág. 12 de 12
		<b>Versión: 2</b>

**Anexo 4. R02-04 Evaluación de Desempeño**

	<b>REGISTRO</b>		<b>R02-04</b>	
	<b>Evaluación de Desempeño</b>			
<b>Nombre y Apellidos:</b>		<b>Periodo Evaluativo:</b>		
<b>Área de Trabajo:</b>		<b>Cargo:</b>		
<b>INDICADORES A EVALUAR.</b>				
a) Cumplimiento de las recomendaciones derivadas de la evaluación del desempeño anual anterior. b) Cumplimiento de los objetivos, funciones y tareas individuales, y la realización del trabajo con eficiencia, calidad y productividad requerida. c) Comportamiento de la disciplina y el aprovechamiento de la jornada de trabajo. d) Cumplimiento de las normas de seguridad y salud en el trabajo. e) Uso y cuidado de los recursos materiales, fundamentalmente de los portadores energéticos, de los equipos y medios de protección personal. f) Cumplimiento del plan de capacitación y desarrollo individual.				
<b>CONCLUSIONES</b>				
DESEMPEÑO LABORAL SUPERIOR				
DESEMPEÑO LABORAL ADECUADO				
DESEMPEÑO LABORAL DEFICIENTE				
<b>RECOMENDACIONES DERIVADAS DE LA EVALUACIÓN</b>				
<b>No.</b>	<b>Acciones</b>	<b>Fecha de Cumplimiento</b>		
<b>Nombres y Apellidos del Jefe Evaluador</b>		<b>Firma:</b>	<b>Fecha:</b>	
<b>Firma del Trabajador</b>				

**Metodología de llenado.**

Se explica por sí solo.

<b>Criterios para el control y confección del registro.</b>	
<b>Acceso</b>	El esp. B en gestión de la calidad, jefe de proceso de capital humano y especialistas de CH y director administrativo
<b>Responsable</b>	Jefe de proceso de Capital Humano
<b>Archivo</b>	Oficina del jefe de proceso de Capital Humano
<b>Conservación</b>	Por 5 años.