PROCEDIMIENTO PARA CAPACITACIÓN

1. PROPÓSITO Y ALCANCE

Propósito

Establecer los pasos para llevar acabo la detección de necesidades de capacitación, la capacitación de empleados y la evaluación de la eficacia de la misma.

Alcance

Aplica a la capacitación que se brinda a todos los empleados que realizan funciones y actividades que conforman el Sistema de Gestión de la Calidad (SGC) de Atención a Alumnos y de Académicos de la Secretaría de Investigación y Posgrado de la Facultad de Contaduría y Administración de la UACH.

2. DEFINICIONES Y TERMINOLOGÍA

N/A

3. RESPONSABILIDADES

SIP	Secretario de Investigación y Posgrado
JRH	Jefe del departamento de Recursos Humanos de la FCA
JD	Jefe de departamento
IN	Instructor
PA	Participante

4. PROCEDIMIENTO

4.1 JD **Detecta Necesidad de capacitación**

4.1.1 Al inicio de año, el jefe de cada departamento (JD) se entrevista con cada uno de sus subordinados para detectar sus necesidades de capacitación, ya sean sugeridas por él mismo o por el entrevistado. Se asientan las sugerencias en el formato Detección de necesidades de capacitación (F 6.2.2 JD 01). Se entrega el formato al Jefe del Departamento Administrativo de la Secretaría de Investigación y Posgrado quien llenará el formato F 6.2.2 JD 10 Resumen de detección de necesidades de capacitación y lo enviará, junto con los formatos F 6.2.2 JD 01 al Jefe del Departamento de Recursos Humanos de la Facultad de Contaduría y Administración (JRH).

4.1.2 Cuando se determina una necesidad de capacitación posterior a la detección anual, el jefe de departamento entera, a través de la solicitud de capacitación extemporánea (F 6.2.2 JD 02), al Jefe del Departamento Administrativo, quien la envía al Jefe del Departamento de Recursos Humanos para su programación.

4.2 JRH **Llena programa de Capacitación**

4.2.1 Llena el formato Calendario de capacitación (F 6.2.2 JRH 03) ingresando los datos derivados de la Detección de necesidades de capacitación y que han cumplido con los Criterios para la selección de cursos (D 6.2.2 JRH 01).

Nota: Una vez terminado el Programa de Capacitación, el JRH lo envía al Secretario de la SIP para su revisión y conformidad. Una vez que ha sido aprobado el JRH deberá mandar el Programa de capacitación vía oficio a la SIP. Si existen modificaciones al calendario, éstas deberán hacerse del conocimiento del Jefe Administrativo de la SIP.

Nota: El programa deberá mantenerse actualizado con las solicitudes de capacitación extemporánea.

4.3 JRH **Selecciona Instructor**

4.3.1 En el formato Lista de instructores (F 6.2.2 JRH 04) revisa los temas de dominio de los mismos y selecciona el idóneo.

4.3.2 Solicita al instructor la impartición del curso, enterándole del tema y las fechas establecidas en el calendario, y pasa al punto 4.4.

4.3.3 En caso de no tener disponible a un instructor interno recurrirá a un externo para tal efecto se apoyará en: maestros de FCA, o maestros de otras Facultades de la UACH; en última instancia, en profesionistas independientes expertos en la materia.

4.4 JRH **Hace invitación al curso**

4.5.1 Llena el formato Invitación a capacitación (F 6.2.2 JRH 05), con los datos del curso y nombres de los posibles asistentes. Hace la invitación recabando en el formato mismo las firmas de enterado o enviando oficio a quien corresponda, recabando de igual forma firma de recibido.

4.4 JRH **Entrega formatos al Instructor**

4.4.1 Imprime Lista de asistencia a capacitación (F 6.2.2 JRH 06) y Evaluación al instructor (F 6.2.2 JDA 07) para su llenado durante el curso.

4.5 PA **Firma lista de asistencia**

4.5.1 El participante firma lista de asistencia a cada una de las sesiones a las que asiste.

4.6 JRH **Evalúa al instructor**

4.6.1 Entrega a los participantes el formato Evaluación al instructor (F 6.2.2 JRH 07) y entrega resultados al instructor.

4.7 IN **Entrega formatos el instructor**

4.7.1 Entrega al Jefe de Recursos Humanos la Lista de asistencia a capacitación (F 6.2.2 JRH 06) con calificaciones, así como la Evaluación al instructor (F 6.2.2 JRH 07), en un plazo no mayor a 3 días hábiles después de la terminación del curso.

4.8 JDA **Llena histórico de instructor**

4.8.1 Llena formato Histórico de evaluaciones al desempeño del instructor (F 6.2.2 JRH 08) para obtener su calificación por cada curso impartido

4.9 JD **Da seguimiento de la capacitación**

4.9.1 *Da seguimiento a la eficacia de la capacitación por un periodo no mayor de tres meses. Para facilitar este seguimiento los métodos de evaluación pueden ser:*

1) un examen de conocimientos al final del curso,
2) cumplimiento de medibles o indicadores
3) observación directa
4) encuesta de satisfacción
5) evaluación al desempeño

Entregará al Jefe de departamento administrativo, reportes parciales usando el formato Seguimiento a la Eficacia de la Capacitación (F 6.2.2 JD 09).

4.9.2 De no haber eficacia debe realizar un plan de reacción.

NOTAS:

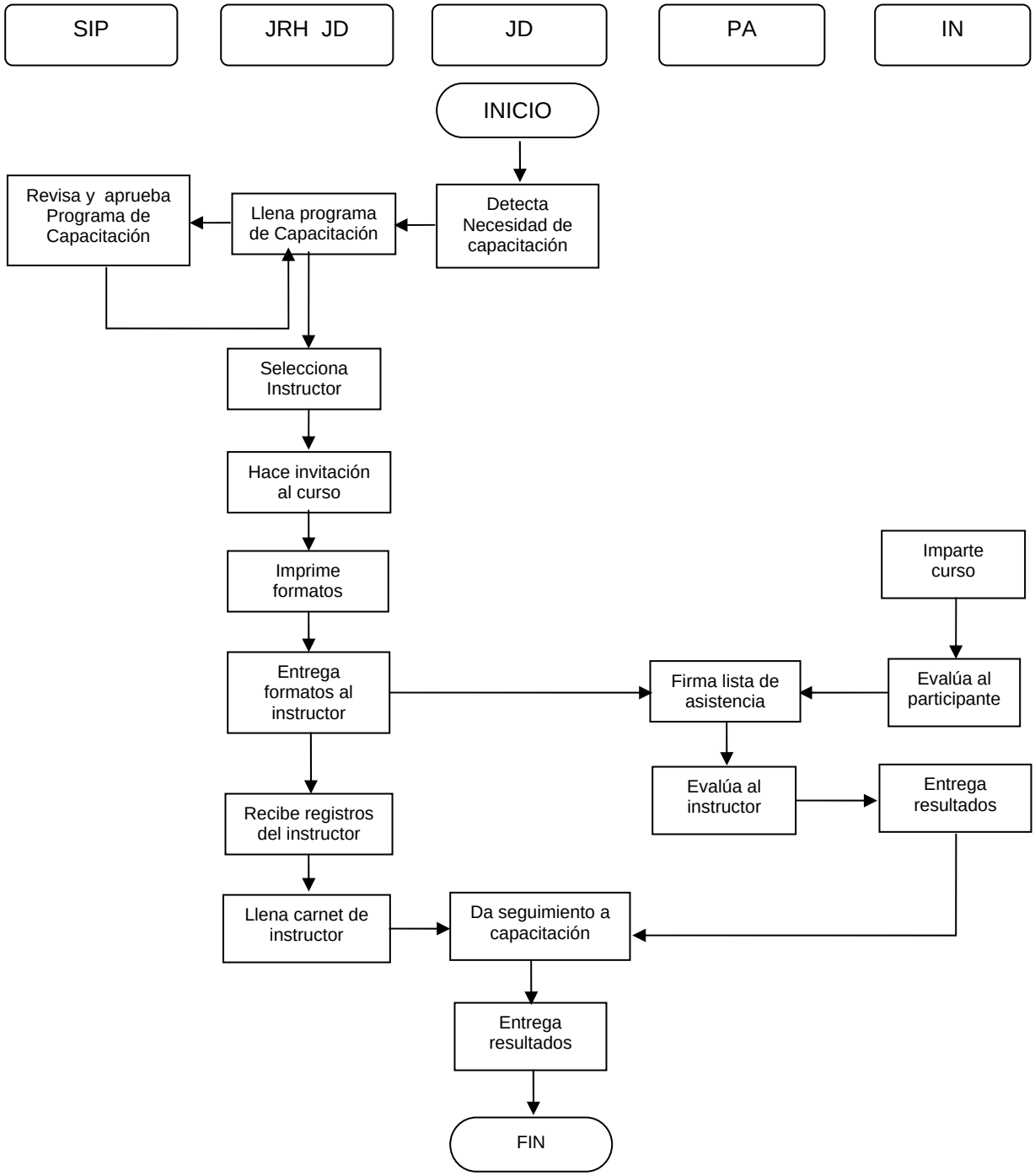
1. El personal de nuevo ingreso debe tomar la plática de inducción donde se contempla: Inducción al puesto y operación del SGC.
2. La asignación de los instructores internos o externos queda a cargo del Jefe de Departamento de Recursos Humanos.
3. Los cursos programados son impartidos dentro o fuera de la jornada de trabajo, de acuerdo a las necesidades del personal a capacitar.
4. La calificación mínima es siete (en escala del 1 al 10) para acreditar los cursos.
5. El jefe directo del empleado capacitado requisita el formato Seguimiento a la eficacia de la capacitación (F 6.2.2 JRH 09). Para determinar la eficacia de la misma.
6. El personal debe asistir por lo menos al 80% del tiempo total que comprenda la acción de capacitación como requisito para acreditarla.
7. La capacitación que se brinda a los empleados esta sustentada y documentada en el Calendario de capacitación (F 6.2.2 JRH 03).
8. La capacitación requerida y que no es detectada en el proceso de la generación del Calendario de capacitación (F 6.2.2 JRH 03) se denomina extemporánea.
9. Los resultados de la capacitación y la evidencia de su efectividad, serán entregados al Departamento de Recursos Humanos.

4.10 JD **Resultados**

4.10.1 Los resultados de la eficacia de la capacitación se realizara en un periodo no mayor de un mes en el formato de Brecha de Competencias (F 6.2.2 JRH 16).

PROCEDIMIENTO PARA CAPACITACIÓN

5. DIAGRAMA DE PROCESO



6. REFERENCIAS

6.1 Procedimientos relacionados

N/A

6.2 Documentos de Referencia

Norma ISO 9000:2005 Sistemas de Gestión de la Calidad. Fundamentos y Vocabulario
Norma ISO 9001: 2008 Sistemas de Gestión de la Calidad. Requisitos (8.2.2)
ISO 9004:2000 Sistema de Gestión de la Calidad - Directrices para la mejora del desempeño
Manual de la Calidad (8.2.2) D 4.2.2 DI 01

---

7. FORMATOS

Nombre:	Código:
Detección de necesidades de capacitación	F 6.2.2 JD 01
Solicitud de capacitación Extemporánea	F 6.2.2 JD 02
Calendario capacitación	F 6.2.2 JRH 03
Lista de instructores	F 6.2.2 JRH 04
Invitación a capacitación	F 6.2.2 JRH 05
Lista de asistencia	F 6.2.2 JRH 06
Evaluación al instructor	F 6.2.2 JRH 07
Histórico de Evaluación al desempeño del instructor	F 6.2.2 JRH 08
Seguimiento a la eficacia de la capacitación	F 6.2.2 JD 09
Resumen de detección de necesidades de capacitación	F 6.2.2 JD 10

8. HISTORIAL DE REVISIONES

No. de Revisión:	Descripción:	Fecha:
Rev. 1	Se hicieron cambios en la responsabilidades de capacitación del(a) Jefe(a) Administrativo de la SIP al(a) Jefe(a) de RH. Se hicieron cambios a fin de que se ajuste el procedimiento a la práctica actual. Se agregó un formato nuevo: Resumen de detección de necesidades de capacitación F 6.2.2 JD 10	10/06/07
Rev. 2	Se agrega en el punto 4.2.1 que los cursos programados deben cumplir también con los Criterios para la selección de cursos (D 6.2.2 JRH 01). Se agregan notas sobre la revisión y conformidad del programa de capacitación por el Secretario de la SIP y la necesidad de RH de comunicar a la SIP sobre el calendario de capacitación. Se revisa	08/05/09
Rev. 3	Se modifica el apartado 4.9 Da seguimiento de la capacitación a fin de facilitar el seguimiento de la eficacia de la misma. Se anexa: *La eficacia de la capacitación será realizada dependiendo del (los) objetivo(s) del curso, estableciendo los métodos de evaluación que pueden ser: 1) un examen de conocimientos al final del curso, 2) cumplimiento de medibles o indicadores 3) observación directa 4) encuesta de satisfacción 5) evaluación al desempeño.*	08/07/10
Rev. 4	Cambio a formato institucional	28/02/2011