



**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS.**

**P-RH-02**

**Capacitación**

Página 1 de 21

**CONTENIDO**

Tema	Página
1. – Objetivo.....	2
2. – Alcance.....	2
3. – Referencias.....	2
4. – Definiciones.....	2
5. – Marco Jurídico.....	2
6. – Lineamientos.....	3
7. – Diagrama de Flujo.....	4
8. – Descripción del Procedimiento.....	5
9. – Instructivos de llenado de los formatos.....	6
10. – Enfoque Cliente-Proveedor.....	20
11. – Recomendaciones de instancias de fiscalización.....	20
12. – Control Interno Institucional.....	20
13. – Vinculación Con Otros Sistemas.....	21
14. – Anexos.....	21

**ÁMBITO AL QUE PERTENECE**

Este documento respalda el cumplimiento en los siguientes ámbitos:

<input checked="" type="checkbox"/>	Calidad
<input type="checkbox"/>	Salud y Seguridad en el Trabajo
<input type="checkbox"/>	Ambiental
<input type="checkbox"/>	Soporte Administrativo

**FORMATOS INCLUIDOS EN ESTE DOCUMENTO**

- (F-RH-02-01) Detección de Necesidades de Capacitación. Rev. 12
- (F-RH-02-05) Programa Anual de Capacitación y Desarrollo. Rev. 11
- (F-RH-02-06) Lista de Asistencia. Rev. 10
- (F-RH-02-07) Evaluación del curso/ taller. Rev. 10
- (F-RH-02-10) Evaluación de Desempeño. Rev. 1
- (F-RH-02-12) Evaluación del aprendizaje alcanzado en el curso o acción de capacitación. Rev. 0

**CUADRO DE IDENTIFICACIÓN DEL DOCUMENTO**

Fecha de Revisión	Gerencia	Unidad Administrativa	Elaboró	Revisó y Aprobó	Autorizó Emisión
10 de agosto 2023	Operación, Administración y Finanzas	Jefatura del Departamento de Recursos Humanos	 Lcda. Elsa Lobato Galván Jefa del Departamento de Recursos Humanos C.P. E. Lilibana Laguna García Subgerente de Recursos Humanos y Financieros.	 C.P. María del Socorro Laguna Brindis Gerente de Operación Administración y Finanzas	 Lcda. Aidé Rodríguez Ortega Directora General

**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS.**

**P-RH-02**

**Capacitación**

Página 2 de 21

**1.- OBJETIVO**

Establecer el conjunto de actividades que permitan inducir, actualizar, desarrollar y fortalecer el desempeño de las personas servidoras públicas y, cuando corresponda, contribuir a la certificación de capacidades profesionales.

**2.- ALCANCE**

Este procedimiento aplica a todos los puestos de la organización.

**3.- REFERENCIAS**

Norma ISO 9001:2015

Acuerdo por el que se establecen las Normas Generales de Control Interno en el Ámbito de la Administración Pública Federal

Anexo "Qué debemos saber en cuanto al control de los documentos del Sistema de Gestión de la Calidad"

Lista de verificación de competencias.

Profesiogramas

**4.- DEFINICIONES**

**Adiestramiento:** Es la capacitación proporcionada para incrementar la destreza, es decir, la habilidad manual necesaria para ejecutar la tarea.

**Aptitud:** Capacidad para ejecutar una tarea o responsabilidad.

**Actitud:** Disposición mental para hacer algo.

**Capacitación:** Proceso por el cual las personas servidoras públicas son inducidas, preparadas y actualizadas para el eficiente desempeño de las funciones de un puesto y su desarrollo profesional y, cuando corresponda, contribuir a la certificación de capacidades profesionales.

**Conocimiento:** Información que una persona conoce, sabe, entiende, aplica, analiza, sintetiza y/o evalúa sobre un tema, área del saber, disciplina o actividad.

**Competencia o Capacidad Profesional:** Conjunto de conocimientos, habilidades, actitudes, aptitudes o valores de la persona servidora pública, necesarios para un adecuado desempeño en un contexto específico, y que pueden ser objeto de evaluación y de certificación.

**Especialista:** Persona servidora pública responsable de analizar y procesar la información que se genere por virtud de la descripción, elaboración de perfiles y valuación de puestos.

**Evaluado (a):** Persona servidora pública cuyo desempeño laboral es observado, analizado, valorado y calificado en términos de lo dispuesto en las presentes disposiciones.

**Evaluador (a):** Persona que se encuentra en condiciones de observar, analizar, valorar y calificar el desempeño laboral del evaluado. Pueden ser: el superior jerárquico o supervisor directo, compañeros del mismo rango o subordinado de la persona servidora pública evaluada, la propia persona servidora pública evaluada o personas a las que éste atiende o presta servicios de manera directa.

**Formación:** Educación amplia que cubre conocimientos, habilidades, aptitudes y valores a fin de desarrollar a una persona.

**Habilidad:** Destreza para realizar eficazmente una tarea o actividad física, mental o social.

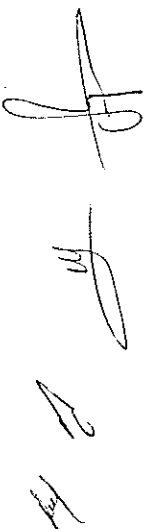
**Lista de verificación de competencias:** Formato que nos permite verificar que el personal que ocupa un puesto es competente para realizar las actividades descritas en el profesiograma.

**Persona Servidora Pública:** Persona que desempeña un empleo, cargo o comisión de cualquier naturaleza en la Administración Pública Federal.

**5.- MARCO JURÍDICO**

Manual de Organización de IMPRESORA Y ENCUADERNADORA, PROGRESO S. A. DE C. V.

Ley federal de las entidades paraestatales







**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS.**

**P-RH-02**

**Capacitación**

Página 3 de 21

Ley general de responsabilidades administrativas  
Ley federal de transparencia y acceso a la información Pública  
Ley general de transparencia y acceso a la información Pública  
Ley federal del trabajo  
Ley federal para prevenir y eliminar la discriminación  
Ley general para la inclusión de las personas con discapacidad  
Ley Federal de Remuneraciones de los servidores públicos

**6. - LINEAMIENTOS**

1. La Detección de Necesidades se llevará a cabo por medio del formato Detección de Necesidades de Capacitación (F-PR-02-01) aplicándose al personal.
2. La forma de adquirir la destreza y habilidad en la actividad a realizar, del personal operativo en planta, será mediante adiestramiento a pie de máquina por parte de la persona servidora pública maestro/maestra, supervisor/supervisora y/o coordinador/coordinadora en turno, con base a lo establecido en los instructivos y procedimientos del proceso productivo.  
  
Quien supervisa y/o coordina la producción, serán los encargados de determinar los movimientos de personal operativo en planta entre los diferentes subprocesos productivos.
3. El personal que desee conocer la información de su Detección de Necesidades de Capacitación deberá solicitar dicha información a su jefe (a) Inmediato Superior, quien podrá aclararle lo descrito en el formato.
4. En el cuarto trimestre de cada año y/o en función de las cargas de trabajo de cada área, se llevará a cabo la evaluación del desempeño del personal en forma individualizada. El personal que tenga menos de un año laborando, será evaluado en el periodo inmediato siguiente.
5. Anualmente, se deberá llevar a cabo una evaluación del clima organizacional de la entidad, a fin de comunicar y dar seguimiento a los resultados obtenidos.
6. Se considerará "Curso / Taller" siempre y cuando cumplan con una duración mínima de 2 horas.
7. Los programas de capacitación deberán ser anuales y contener acciones de capacitación que se programarán tomando como origen la detección de las necesidades de capacitación, en el que deberá identificar las áreas del conocimiento, habilidades, aptitudes y en su caso actitudes en que deberá capacitarse, según sus necesidades reales de las personas servidoras públicas.
8. Las acciones de capacitación podrán revestir las modalidades: Presencial, a distancia, con apoyo de los sistemas tecnológicos disponibles y Mixta, la que resulta de la combinación entre la modalidad presencial y a distancia.

**LINEAMIENTO ÚNICO PARA EL CONTROL DE LOS DOCUMENTOS**

Con la finalidad de mantener la integridad de los documentos normativos internos que pertenezcan al Sistema de Gestión de la Calidad de la entidad, **se requiere que todos los usuarios que consulten este documento, conozcan y cumplan con lo establecido en el Anexo "Qué debemos saber en cuanto al Control de los Documentos del Sistema de Gestión de la Calidad"**, que está situado al principio de cada carpeta de procedimientos e instructivos del SGC.

*[Handwritten signatures and initials on the right margin]*

**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS.**

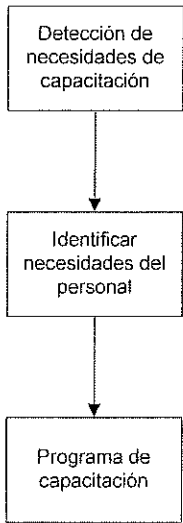
**P-RH-02**

**Capacitación**

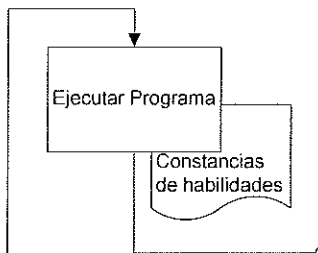
Página 4 de 21

**7. Diagrama de Flujo del proceso**

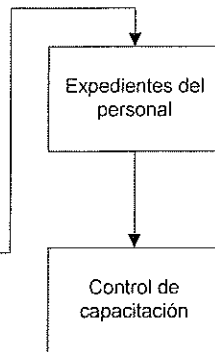
**PLANEACIÓN**



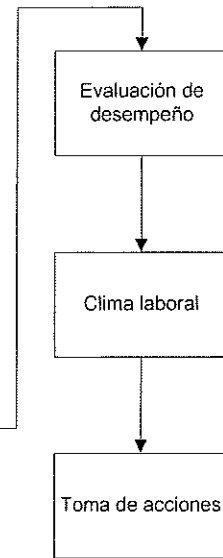
**EJECUCIÓN**



**CONTROL**



**EVALUACIÓN**



*[Handwritten signatures and marks on the right margin]*



**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS.**

**Capacitación**

**P-RH-02**

Página 5 de 21

**8. - DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO**

Actor	No.	Descripción de Actividad
-------	-----	--------------------------

**PLANEACIÓN**

Jefe(a) inmediato del personal en cuestión	1.	Identifica las necesidades de capacitación del personal con apoyo del formato. Detección de Necesidades de Capacitación (F-RH-02-01)
--	----	--

**EJECUCIÓN**

Jefatura Departamento de Recursos Humanos.	2.	Genera un Programa Anual de Capacitación (PAC) de acuerdo a la DNC. A fin de dar cumplimiento al marco legal ante la STPS realizar anualmente la DC-2
Persona Servidora Pública	3.	Al final de cada curso o taller, el personal que asistió deberá anotar sus datos en el formato (F-RH-02-06) Lista de Asistencia.
Jefatura del Departamento de Recursos Humanos.	4.	Al término de cada curso o taller, se aplicará la evaluación del curso/taller para retroalimentar los distintos aspectos de la impartición de cursos. En caso de ser necesario se llenara el formato de evaluación del aprendizaje alcanzado dentro del trimestre posterior a la acción de capacitación.
Jefatura del Departamento de Recursos Humanos.	5.	Genera las Constancias de Habilidades Laborales para los participantes de cada curso.
Jefatura del Departamento de Recursos Humanos.	6.	Realiza el registro de la lista de constancias de habilidades laborales a través del padrón de trabajadores capacitados vía internet en la página: <a href="http://registroptc.stps.gob.mx/ptc/Login/Loginct.aspx">http://registroptc.stps.gob.mx/ptc/Login/Loginct.aspx</a>

**CONTROL**

Analista de Recursos Humanos.		Archiva las constancias de habilidades laborales en el expediente, actualiza la base de datos que contiene las evidencias de capacitación y/o adiestramiento.
-------------------------------	--	---

**EVALUACIÓN / MEJORA**

Jefatura del Departamento de Recursos Humanos.		Analiza e identifica a través de las evaluaciones de desempeño las deficiencias o carencias de los empleados en la ejecución de sus actividades.
--	--	--

*[Handwritten signatures and marks on the right margin]*







**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS.**

**P-RH-02**

**Capacitación**

Página 7 de 21

*Instructivo de llenado del formato  
Detección de Necesidades de Capacitación  
F-RH-02-01 Rev. 12*

<b>Objetivo :</b>	Conocer las necesidades de capacitación del personal de cada área, así como actualizar y perfeccionar los conocimientos y habilidades de las personas servidoras públicas en su actividad para desempeñar su puesto de manera adecuada.
<b>Responsable de la elaboración:</b>	Todos los niveles de mando.
<b>Frecuencia:</b>	Anual
<b>Responsable de la revisión:</b>	Jefe (a) inmediato al ocupante del puesto.
<b>Responsable de la autorización:</b>	Jefe (a) inmediato al ocupante del puesto.
<b>Forma de Llenado</b>	Manual/Máquina/PC

No.	Elemento	Descripción
1	Nombre	Anotar el nombre de la persona servidora pública.
2	Puesto	Escribir el título oficial del puesto
3	Gerencia o Área	Especificar la Gerencia o Área que se evalúa
4	Nombre de la persona servidora pública.	Anotar el nombre de los trabajadores/trabajadoras del que se detectaron necesidades de capacitación.
5	Nombre del puesto	Detallar el nombre o nombre(s) de los puestos que tiene bajo su mandato directo.
6	Necesidades de capacitación	Determinar la capacitación que el puesto demande por adición, actualización o cambio de funciones, para cada uno de los puestos que se están analizando.
7	Tipo de Necesidad	Colocar una X según el tipo de Necesidad vinculada a la acción.
8	Desarrollo de personal	Colocar una X según el impacto derivado de la capacitación, pueden ser ambos.
9	Sugerencias	Contribuir a la mejora de capacitación.
10	Firma	Anotar la firma de la persona que está proporcionando la información.

*Handwritten mark*

*Handwritten mark*

*Handwritten marks*



**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS.**

**Capacitación**

**P-RH-02**

Página 8 de 21

**PROGRAMA ANUAL DE CAPACITACIÓN Y DESARROLLO**  
F-RH-02-05 Rev. 11

IMPRESORA Y ENCUADERNADORA PROGRESO S.A. DE C.V.  
PROGRAMA ANUAL DE CAPACITACIÓN Y DESARROLLO  
F-RH-02-05 Rev.11

Fecha:  /  /



NOMBRE DEL CURSO O ACCIÓN DE CAPACITACIÓN	PROGRAMA ANUAL DE CAPACITACIÓN Y DESARROLLO												
	ENERO	FEBREO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	
INSTRUMENTACIÓN													
ANÁLISIS DE RECURSOS													
PLAN DE TRABAJO													
SEGUIMIENTO													
EVALUACIÓN													
REPORTES													
OTROS													
TOTAL EVENTOS POR MES													

NOMBRE, PUESTO Y FIRMA DE QUIÉN ELABORA

NOMBRE, PUESTO Y FIRMA DE QUIÉN REVISÓ

NOMBRE, PUESTO Y FIRMA DE QUIÉN ELABORÓ

NOTA: Se requiere la libreta y plan de este programa, además de que se pueden incluir o modificar los cursos, talleres, seminarios o talleres durante su desarrollo.

*[Handwritten signatures and initials]*





**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS.**

**P-RH-02**

**Capacitación**

Página 9 de 21

*Instructivo de llenado del  
Programa Anual de Capacitación y Desarrollo  
F-RH-02-05 Rev. 11*

<b>Objetivo:</b>	Calendarizar los eventos de capacitación y desarrollo a fin de darle un seguimiento a esta actividad y comparar lo programado contra lo realizado.
<b>Responsable de la elaboración:</b>	Jefatura del Departamento de Recursos Humanos
<b>Frecuencia:</b>	Anual
<b>Responsable de la revisión:</b>	Subgerencia de Recursos Humanos y Financieros
<b>Responsable de la autorización:</b>	Gerencia de Operación, Administración y Finanzas.
<b>Forma de Llenado:</b>	Manual y P.C.

No.	Elemento	Descripción
1	Fecha	Anotar la fecha de Autorización.
2	Nombre del Curso o acción de capacitación.	Anotar el nombre de la acción de capacitación.
3	Necesidad.	Marcar con una "X" según convenga la necesidad de capacitación, donde; I: Es inducción a la entidad o al puesto, F: Tiene como objetivo fortalecer el desempeño de las funciones. A: Sí la acción de capacitación, es para actualizar conocimientos, habilidades, técnicas, etc. D: Cuando el objetivo de la capacitación, es el desarrollo del personal.
4	Modalidad	Marcar con una "X" según corresponda la modalidad en que se realiza la acción; P: Sí, será en forma presencial. D: A distancia, y M: Mixta.
5	Tipo de Personal	Marcar con una "X" de acuerdo al nivel de personal al que va dirigida la acción: S: Sindicalizado A: Administrativo M: Mandos
6	Evaluación	Marcar con una X de acuerdo al tipo de evaluación que aplicará a la acción. R: si será por Reacción, es decir, la percepción del participante en los elementos de la capacitación. A: si será por Aprendizaje, la cual consiste en valorar alguno de los conocimientos, habilidades, logros y objetivos de la capacitación.
7	Cumplimiento	Sombrear en la fila P el mes en que se programa la Acción, y en R el mes en que se efectúo.
8	Total de eventos	Sumar por columna los números de eventos. Se entiende por evento un curso destinado a un grupo específico de personas. Existen eventos que tienen una sola sesión y otra que se componen de varias sesiones y ocupan varios días.
9	Firmas	Recabar las firmas correspondientes del elemento.



Handwritten signatures and marks on the right margin.





**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS.**

**Capacitación**

**P-RH-02**

Página 11 de 21

*Instructivo de llenado de la  
Lista de Asistencia  
F-RH-02-06 Rev. 10*

<b>Objetivo:</b>	Registrar documentalmente nombres y firmas de las personas que asisten a las reuniones de capacitación o a sesiones.
<b>Responsable de la elaboración:</b>	Capacitador
<b>Frecuencia:</b>	Siempre que se tenga una sesión de capacitación o una sesión de las que deba quedar evidencia de la asistencia.
<b>Responsable de la revisión:</b>	Jefatura del Departamento de Recursos Humanos.
<b>Responsable de la autorización:</b>	No aplica
<b>Forma de Llenado:</b>	Manual

<b>No.</b>	<b>Elemento</b>	<b>Descripción</b>
1	Fecha	Escribir la fecha de la sesión.
2	Evento	Anotar el nombre o tema de la sesión.
3	Nombre de las/los facilitadores	Escribir el nombre de quien imparte el evento.
4	Firmas	Escribir la firma correspondiente al nombre de quien impartirá el evento.
5	Duración de la sesión	Anotar el tiempo de duración de la sesión.
6	No. de identificación laboral	Escribir el no. de identificación laboral de los participantes del curso
7	Nombre	Escribir el nombre de las personas que participaron del curso.
8	Área	Anotar el área o Departamento en que labora.
9	Firma	Escribir la firma correspondiente al nombre de cada una de las personas asistentes a la sesión.

<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS.</b>	<b>P-RH-02</b>
<b>Capacitación</b>	Página 12 de 21

	<b>EVALUACIÓN DEL CURSO/TALLER</b> F-RH-02-07 REV.10			
CURSO: _____ (1)	FECHA: _____ (2)			
INSTRUCTOR/FACILITADOR/(A): _____ (3)				
Instrucciones: Coloca una X en la columna elegida.				
<b>CALIFICACIÓN</b> (4)	<b>MAL</b> (0-49%)	<b>REGULAR</b> (50-69%)	<b>BIEN</b> (70-89%)	<b>MUY BIEN</b> (90-100%)
<b>CONTENIDO DEL CURSO/TALLER</b> (5)				
Cumplimiento de expectativas.				
Cumplimiento de objetivos, claridad del texto y cumplimiento del temario.				
Aplicación de lo aprendido en su trabajo.				
Materiales proporcionados (Ejercicios, Manuales, Prácticas, etc.)				
<b>INSTRUCTOR/FACILITADOR</b> (6)				
Dominio del tema				
Claridad para explicarlo				
Disponibilidad / Compromiso / Entrega para explicar.				
Relación con los participantes.				
<b>OTROS FACTORES</b> (7)				
Comodidad de las Instalaciones y Mobiliario.				
Equipo de Proyección, Sonido, etc.				
¿Recomendaría este evento? (8) <input type="checkbox"/> SI <input type="checkbox"/> NO				
¿Porqué?				
SUGERENCIAS U OBSERVACIONES (9)				





**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS.**

**Capacitación**

**P-RH-02**

Página 13 de 21

*Instructivo de llenado del formato  
Evaluación del Curso/Taller  
F-RH-02-07 Rev.10*

<b>Objetivo:</b>	Conocer la opinión y evaluación de los participantes de un curso o taller
<b>Responsable de la elaboración:</b>	Participantes del curso o taller
<b>Frecuencia:</b>	Al finalizar cada evento.
<b>Responsable de la revisión:</b>	Jefatura del Departamento de Recursos Humanos
<b>Responsable de la autorización:</b>	No aplica
<b>Forma de Llenado:</b>	Manual

No.	Elemento	Descripción
1	Curso	Anotar el nombre del evento (curso, taller, etc.)
2	Fecha	Escribir la fecha en la que se concluye el evento.
3	Instructores/facilitadores	Anotar el nombre completo.
4	Calificación	Calificar los elementos que se desglosan con una de las cuatro opciones posibles: muy bien, bien, regular y mal. Los porcentajes que aparecen debajo de cada opción le sirven al área de Recursos Humanos para elaborar estadísticas de evaluaciones de cursos.
5	Contenido del curso/taller	Calificar los siete elementos que integran el contenido de un curso colocando una cruz en la columna elegida.
6	Las/Los Instructores	Calificar los cinco elementos que se evalúan.
7	Otros factores	Calificar el tercer bloque de factores (6) mediante la colocación de una cruz en la columna elegida.
8	Recomendación	Definir si el evento es o no recomendable y mencionar las razones de dicha opinión.
9	Sugerencias	Contribuir a la mejora de capacitación aportando sugerencias u observaciones.

*[Handwritten marks and signatures on the right margin]*

**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS.**

**P-RH-02**

**Capacitación**

Página 14 de 21

F-RH-02-10 REV. 1

**DATOS GENERALES:**

NOMBRE DEL TRABAJADOR / (A) \_\_\_\_\_ FECHA: \_\_\_\_\_

PUESTO: \_\_\_\_\_ FECHA DE INGRESO: \_\_\_\_\_

DEPARTAMENTO: \_\_\_\_\_

Seleccione la frase que mejor defina el desempeño del empleado con una "X" en la columna No y escriba en subtotal el valor seleccionado

CONOCIMIENTO DEL PUESTO	Nº	INICIATIVA	Nº
No aplica sus conocimientos y habilidades para el desempeño del cargo	1	Requiere instrucciones detalladas y guía permanente	1
Conoce sus obligaciones llega a dominarlos	2	Tiene acciones lentas, con frecuencia hay que guiarle en su trabajo y en resolver problemas.	2
Conoce sus obligaciones satisfactoriamente	3	Ocasionalmente hay que guiarle en su trabajo. algunas veces tiene ideas constructivas.	3
Conoce bien sus obligaciones y cada día se supera en el mejor desempeño de sus labores	4	Resuelve por si solo problemas que se le presentan.	4
Conoce perfectamente sus obligaciones y demuestra condiciones excepcionales para el cargo.	5	Constantemente contribuye con ideas y sugerencias. Resuelve por si mismo problemas que se le presentan.	5
<b>SUBTOTAL</b>		<b>SUBTOTAL</b>	

CALIDAD EN SU TRABAJO	Nº	TRABAJO EN EQUIPO	Nº
Comete errores apreciables con frecuencia y en general su trabajo es insatisfactorio	1	No posee condiciones para trabajar en equipo	1
Cumple en forma aceptable con las obligaciones de su puesto, debe mejorar calidad de su trabajo	2	Le cuesta integrarse en cualquier grupo	2
Hace su trabajo con exactitud, pulcritud y minuciosidad.	3	Se integra fácilmente en determinados equipos	3
Su trabajo es excepcional totalmente bueno y se supera cada vez más.	4	Se integra fácilmente a cualquier equipo de trabajo.	4
<b>SUBTOTAL</b>		<b>SUBTOTAL</b>	

*[Handwritten signature and date]*  
2 de 7



**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS.**

**Capacitación**

**P-RH-02**

Página 15 de 21

RESPONSABILIDAD	N°	ACTITUD	N°
Requiere supervisión permanente debido a sus continuos errores	1	negativamente a su centro de trabajo	1
Necesita frecuentemente supervisión	2	interés por su Centro de Trabajo	2
Requiere eventual supervisión	3	Aceptación: Muestra interés por su Centro de Trabajo	3
Requiere supervisión en casos especiales	4	Entusiasta: Se preocupa por su centro de trabajo	4
No requiere supervisión	5	Identificación: Se esfuerza y se preocupa por su Centro de Trabajo.	5
SUBTOTAL			SUBTOTAL

La suma de los subtotales será dividido en el número de bloques evaluados

**Escala de Evaluación Total**

Excelente	4
Bueno	3
Medio	2
Deficiente	1

TOTAL  $\Sigma$

**NECESIDADES DE CAPACITACIÓN**

---



---

**COMPROMISOS**

---



---

**OBSERVACIONES**

---



---

**ASPECTOS A MEJORAR**

---



---

Nombre y firma del Empleado

Nombre y firma del que evalúa

*[Handwritten signatures and marks on the right margin]*

**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS.**

**P-RH-02**

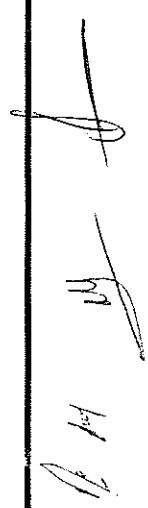
**Capacitación**

Página 16 de 21

*Instructivo de llenado del formato  
Evaluación de la Evaluación de desempeño  
F-RH-02-10 Rev. 1*

<b>Objetivo:</b>	Identificar las deficiencias de las personas servidoras públicas en la ejecución de sus funciones o tareas y retroalimentarlos.
<b>Responsable de la elaboración:</b>	Jefe (a) inmediato del trabajador evaluado
<b>Frecuencia:</b>	En el cuarto trimestre de cada año
<b>Responsable de la revisión:</b>	No aplica
<b>Responsable de la autorización:</b>	No aplica
<b>Forma de Llenado:</b>	Manual/Maquina/PC

No.	Elemento	Descripción
1	Nombre de la persona servidora pública	Anotar el nombre.
2	Fecha	Escribir la fecha, en la que se está realizando la evaluación.
3	Puesto	Nombre del puesto que actualmente está desempeñando.
4	Fecha de ingreso	Fecha en que inicio labores en IEPESA.
5	Departamento	Nombre de Gerencia, Departamento o Área a la que pertenece
6	Instrucciones	Son las reglas o indicaciones que se dan para realizar la evaluación.
7	Áreas a evaluar	Son 6 escalas en las cuales se evaluara el desempeño del trabajador/trabajadora.
8	Subtotal	Existen 6 subtotales, uno por cada área a evaluar en el cual deberá anotar el número que eligieron para cada una de las escalas.
9	Total	Anotar el resultado de la suma de las 6 escalas.
10	Capacitación	En el rubro de capacitación deberá anotar las necesidades de capacitación o adiestramiento para el mejor desempeño de la persona servidora pública
11	Compromisos	Anotar si la persona servidora pública se compromete a realizar o mejorar una actividad para el desempeño adecuado de su puesto.
12	Observaciones	Aclaraciones o comentarios que pudieran no evaluar alguna de las 6 escalas
13	Aspecto a mejorar	Escribir actitudes o características de su personalidad o aspecto que deberán de ser mejores en un futuro cercano.
14	Nombre y firma de la persona servidora pública	Anotar el nombre y firma de conformidad.
15	Nombre y firma de los evaluadores	Anotar el nombre y firma de la persona que está evaluando a la persona servidora pública







**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS.**

**P-RH-02**

**Capacitación**

Página 17 de 21



**EVALUACIÓN DEL APRENDIZAJE ALCANZADO  
EN EL CURSO O ACCIÓN DE CAPACITACIÓN  
R-RH-02-12 Rev.0**

CURSO: 1 \_\_\_\_\_ FECHA: 7 \_\_\_\_\_

INSTRUCTOR/FACILITADOR/(A): 1 \_\_\_\_\_

*Instrucciones: Coloca una X en la columna elegida:*

**CONTENIDO DEL CURSO /ACCIÓN DE CAPACITACIÓN** 4

CALIFICACIÓN	MAL (50-69%)	REGULAR (70 - 79%)	BIEN (80 - 89%)	MUY BIEN (90 - 100%)
Los conocimientos adquiridos sobre el tema fueron claros.				
Lo aprendido en el curso me servirá para tener un mejor desempeño laboral.				
Con el conocimiento adquirido en el curso, me siento capaz de solucionar problemas (referentes al tema) que se me puedan presentar en el trabajo.				
Me siento con la confianza de que podré aplicar los conocimientos adquiridos en mi trabajo.				

**INDIVIDUAL**

5 Enumere tres indicadores que demuestren los conocimientos aprendidos a lo largo del curso.

1. \_\_\_\_\_
2. \_\_\_\_\_
3. \_\_\_\_\_

6 Enumere tres habilidades aprendidas y/o desarrolladas a lo largo del curso.

1. \_\_\_\_\_
2. \_\_\_\_\_
3. \_\_\_\_\_

7 SUGERENCIAS U OBSERVACIONES

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

*[Handwritten signature and notes on the right margin]*

**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS.**

**P-RH-02**

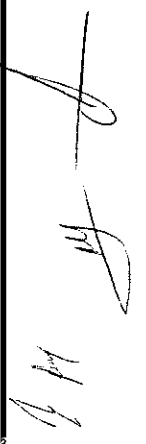
**Capacitación**

Página 18 de 21

*Instructivo de llenado del formato  
Evaluación del aprendizaje alcanzado en el curso o acción de capacitación.  
F-RH-02-12 Rev.0*

<b>Objetivo:</b>	Valorar los conocimientos, habilidades y aptitudes que alcanza la persona servidora pública, según la temática de la acción de capacitación.
<b>Responsable de la elaboración:</b>	Participantes del curso o acción de capacitación
<b>Frecuencia:</b>	Al finalizar el evento programado en el PAC con evaluación por aprendizaje
<b>Responsable de la revisión:</b>	Jefatura del Departamento de Recursos Humanos
<b>Responsable de la autorización:</b>	No aplica
<b>Forma de Llenado:</b>	Manual

<b>No.</b>	<b>Elemento</b>	<b>Descripción</b>
1	Curso	Anotar el nombre de la acción de capacitación.
2	Fecha	Escribir la fecha en la que se concluye el evento .
3	Instructores/Facilitadores	Anotar el nombre completo.
4	Contenido del curso/acción de capacitación	Calificar los elementos que se desglosan con una de las cuatro opciones posibles: muy bien, bien, regular y mal. Los porcentajes que aparecen debajo de cada opción le sirven al área de recursos Humanos para elaborar estadísticas.
5	Conocimientos adquiridos	Enumerar al menos un ejemplo como indicador de haber alcanzado el objetivo del curso o acción de capacitación.
6	Habilidades aprendidas o desarrolladas	Mencionar habilidades aprendidas o desarrolladas en el curso o acción.
7	Sugerencias u Observaciones	Escribir sugerencias u observaciones con el objetivo de contribuir a la mejora en capacitación.





**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS.**

**P-RH-02**

**Capacitación**

Página 19 de 21

**CLIMA LABORAL.  
ENCUESTA DE CLIMA Y CULTURA ORGANIZACIONAL (ECCO)**

<i>Elemento</i>	<i>Descripción</i>
Objetivo	Conocer el resultado de las relaciones internas, actitudes, percepciones y conductas de los servidores públicos, factores que inciden ya sea de manera positiva o negativa en el desempeño, productividad, calidad de los servicios y la imagen de la institución.
Frecuencia	Anual, en las fechas que determina la Secretaría de la Función Pública.
Responsable del cumplimiento	Todo el personal.
Responsable de Coordinación y difusión.	Jefatura del Departamento de Recursos Humanos, Analista de Recursos Humanos.
Forma de llenado	En línea por computadora, accediendo al link <a href="http://www.rhnet.gob.mx">www.rhnet.gob.mx</a> Dar click en la sección "ECCO" cuando esta se habilite. Seguir instrucciones de la página

**Nota: El personal que no cuente con computadora o acceso a internet, responderá la encuesta en las computadoras habilitadas como kiosko en el CECAL 2**

gob.mx

Trámite Gobierno Participo Datos Acceso



**FUNCIÓN PÚBLICA**  
SECRETARÍA DE LA FUNCIÓN PÚBLICA

**RHNET**



**Te damos la bienvenida a RHnet**

La consolidación de la democracia exige una administración pública eficiente, dispuesta a escuchar y un gobierno que genere crecientes resultados para la sociedad respaldados por la legalidad, eficacia, honestidad, innovación y transparencia. Dentro de que todos aspiramos.  
Un camino probado por muchos países para alcanzar estos objetivos se basa en un gobierno profesional que garantiza el mejor servicio público de manera que promueva el bienestar ciudadano en las instituciones públicas para que su desempeño sea efectivo.



**Portal del Visualizador y Dependencia**  
Operación y actualización del sistema de gestión del servicio público de manera



**Portal de la Instancia Capacitadora**



**Información de Transparencia**  
Cuenta de transparencia  
Sistema de gestión de calidad  
Finanzas  
Organización interna  
Mecanismos de atención al ciudadano  
Medios de comunicación  
Sistema de gestión de recursos humanos  
Sistema de gestión de información

*[Handwritten signature and notes on the right margin]*

**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS.**

**P-RH-02**

**Capacitación**

Página 20 de 21

**10. – ENFOQUE CLIENTE-PROVEEDOR.<sup>1</sup>**

Todos somos clientes y a la vez proveedores de otros procesos, ya que tal como necesitamos de otras áreas para llevar a cabo correctamente nuestro trabajo, el resultado de nuestra labor, a su vez, es la materia prima para otros procesos.

Por ello, el servicio que les brindamos a nuestros clientes internos es tan importante como el que le proporcionamos a nuestros clientes externos, ya que **para que el cliente externo esté satisfecho, debe estar satisfecho el cliente interno.**

De esta forma, **todas las áreas requerimos trabajar con el Enfoque Cliente-Proveedor**, es decir, con el objetivo de satisfacer a nuestro cliente, sea interno o externo, ya que nuestro trabajo *siempre* impactará en el resultado final de otras áreas.

Particularmente, cada área podrá consultar y/o actualizar quiénes son sus clientes internos y externos para cada uno de sus procesos, en el **Manual de Gestión de la Calidad de IEPSA. M-S-01 Vigente**

**11. – RECOMENDACIONES DE INSTANCIAS DE FISCALIZACIÓN.**

Se deberá incorporar las recomendaciones preventivas definitivas, emitidas por instancias de fiscalización con el fin de evitar recurrencia en las observaciones determinadas.

**12. – CONTROL INTERNO INSTITUCIONAL**

De conformidad con lo establecido en el “Acuerdo por el que se establecen las Normas Generales de Control Interno en el Ámbito de la Administración Pública Federal”, publicado el 27 de Septiembre de 2016; **todos los servidores públicos tenemos la obligación de contribuir a la actualización y mejoramiento continuo del Control Interno Institucional.**

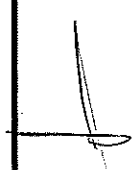

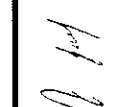
**El Control Interno Institucional** es el conjunto de medios, mecanismos o procedimientos del cual **todos somos responsables**, que tienen el propósito de:

1. Conducir las actividades correspondientes hacia el logro de los objetivos y metas institucionales
2. Obtener información confiable y oportuna,
3. Cumplir con el marco jurídico, y
4. Evitar pérdidas o daños al erario federal.

Para continuar lográndolo, es responsabilidad de todos los que laboramos en IEPSA:

1. **Conocer** el Reglamento Interior de Trabajo, el Código de Ética, Conducta de la Entidad, el Manual de Bienvenida y los **manuales, procedimientos e instructivos** que rijan nuestro trabajo.
2. **Llevar a cabo nuestras actividades tal como se describe en ellos**, con el propósito de coadyuvar al cumplimiento de metas y objetivos, dentro del Marco Jurídico aplicable;
3. **Asegurarse de que la información que generemos sea confiable y oportuna**, para seguir propiciando el adecuado rendimiento de cuentas por parte de IEPSA y su ejercicio transparente como Entidad Paraestatal; y

<sup>1</sup> ISO9001-2015-numeral 0.2 “Principios de la Gestión de la Calidad”, numeral 5.1.2 “Enfoque al cliente”, numeral 5.3 “Roles, responsabilidades y autoridades en la organización: inciso “d”





**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS.**

**P-RH-02**

**Capacitación**

Página 21 de 21

4. **Actualizar y tomar acciones periódicamente respecto de nuestro inventario de riesgos por área**, a fin de prevenir la materialización de los riesgos que puedan afectar el logro de los objetivos o causar daños al erario federal.

**12.1. – OBLIGACIONES DEL RESPONSABLE DE INTERVENIR EN LA ADMINISTRACION DE RIESGOS.**

Llevar a cabo la administración de riesgos de cada una de las actividades que se realizan de acuerdo a la función para determinar lo siguiente:

1. Identificar los riesgos de acuerdo a la magnitud del impacto de frecuencia de ocurrencia.
2. Llevar a cabo las actividades de control para la administración adecuada de los riesgos.

**12.2. – OBLIGACIONES DEL RESPONSABLE DE INFORMAR LA BAJA DEL PERSONAL.**

Las personas servidoras públicas responsables de cada área tienen la obligación de informar por oficio o por correo electrónico a la Coordinación de Informática y al Departamento de Recursos Humanos, la cancelación de los accesos a los sistemas internos del personal que causa baja en IEPSA.

**13. – VINCULACIÓN CON OTROS SISTEMAS**

NINGUNA.

**14. – ANEXOS**

NINGUNO