


| | | |
|---|--|-------------------------|
|  | UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE ZACATECAS FRANCISCO GARCÍA SALINAS CONTRALORÍA INTERNA MANUAL DE PROCEDIMIENTOS | CÓDIGO P6.2.2 |
| | COMPETENCIA, COMPRENSIÓN Y CAPACITACIÓN | EDICIÓN 01 |

1. OBJETIVO

Definir la metodología para detectar, planificar y actualizar las necesidades de formación y capacitación, de modo que todo el personal pueda cumplir adecuadamente con sus funciones. Así mismo evaluar la efectividad de la capacitación adquirida y el ambiente laboral de las áreas.

2. ALCANCE

Se aplica al personal operativo de la Contraloría Interna, que afecta a la calidad de los servicios prestados por esta organización.

3. DEFINICIONES

3.1 DNC. Detección de Necesidades de Capacitación.

3.2 Tipos de capacitación:

3.2.1 Cursos por parte de la Contraloría Interna: Son cursos impartidos al personal como parte de las estrategias de la organización para mejorar la calidad del servicio y contribuir con ello al logro de los objetivos de calidad.

3.2.2 Cursos Institucionales: Son cursos que el personal tome en alguna dependencia de la UAZ que no sea de la Contraloría Interna y que pueden ser de carácter disciplinario que les permite actualizar sus habilidades, conocimientos y competencias de su área de desarrollo laboral.

3.2.3 Cursos particulares: Son que en forma particular, toman los trabajadores en alguna otra institución y que contribuyen al logro de los objetivos de calidad.

4. REFERENCIAS


4.1 En los puntos 6.2.2 y 6.4 de la Norma ISO 9001:2008.

5. RESPONSABILIDADES

5.1 El Contralor Interno es responsable de aprobar el Plan Anual de Capacitación.

5.2 Los Coordinadores son responsables de evaluar el desempeño del personal a su cargo, detectar las necesidades de capacitación y apoyar en la planeación de cursos de capacitación.

| | | | |
|------------------------|-------------------------|----------------------------|-------------------------|
| REALIZÓ LMEB | AUTORIZÓ JSSZ | FECHA 16/06/2011 | PAGINA 1 de 7 |
|------------------------|-------------------------|----------------------------|-------------------------|


| | | |
|---|--|-------------------------|
|  | UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE ZACATECAS FRANCISCO GARCÍA SALINAS CONTRALORÍA INTERNA MANUAL DE PROCEDIMIENTOS | CÓDIGO P6.2.2 |
| | COMPETENCIA, COMPRENSIÓN Y CAPACITACIÓN | EDICIÓN 01 |

5.3 El Técnico Normativo de Adquisiciones, funge como Responsable de Capacitación y es el encargado de dar cumplimiento a la capacitación planeada, así como de la evaluación de la misma.

6. ACTIVIDADES


6.1 Capacitación

| Responsable | Descripción de Actividades | Registro | |
|---|---|---|------------------|
| Contralor Interno, Coordinadores y Responsable de Capacitación. | <p>6.1.1 Determinación del perfil y responsabilidades del cargo.</p> <p>6.1.1.1 El personal debe ser competente en base a los siguientes criterios:</p> <ol style="list-style-type: none"> a. Educación. b. Entrenamiento. c. Habilidades. d. Experiencia adecuada para el desarrollo de las actividades del servicio de capacitación. <p>6.1.1.2 En forma adicional se determina las responsabilidades y funciones del personal que afecta a la calidad del servicio.</p> <p>6.1.1.3 El Responsable de Capacitación cuenta con expediente individual del personal, que consta de lo siguiente: Perfil de Puesto: Descripción de aquellas características, funciones y habilidades que una persona debe cumplir. Formato Curricular: Documentación comprobatoria (en copia legible actualizada) que consta de cuatro secciones</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. <i>Personal</i> (Acta de nacimiento, IFE, CURP, comprobante de domicilio). 2. <i>Laboral</i> (Adscripción, contrato, etc.). 3. <i>Académico</i> (Comprobación de últimos grados de estudios, Certificados, Títulos, etc.). 4. <i>Evidencia de cursos</i> (Constancia, Diplomas, Reconocimientos, etc.). <p>**Los documentos que amparan los puntos anteriores, se presentarán en copia simple y original, ésta será solo para su cotejo. *** Se revisará semestralmente el expediente, con la finalidad de actualizar la información personal, laboral, académico y/o formación del personal.</p> <p>6.1.1.4 Confidencialidad. El expediente individual, los</p> | <p style="text-align: center;">Perfil de Puesto R5.5.1 1B</p> <p style="text-align: center;">Formato Curricular R6.2.2 1A</p> | |
| REALIZÓ LMEB | AUTORIZÓ JSSZ | FECHA 16/06/2011 | PAGINA 2 de 7 |


| | | |
|---|--|--------------------------------|
|  | UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE ZACATECAS FRANCISCO GARCÍA SALINAS CONTRALORÍA INTERNA MANUAL DE PROCEDIMIENTOS | CÓDIGO P6.2.2 |
| | COMPETENCIA, COMPRENSIÓN Y CAPACITACIÓN | EDICIÓN 01 |

| | | |
|---|--|---|
| | <p>datos reportados, tanto en los formatos individuales y como en el reporte general, son información clasificada y confidencial. La divulgación de esta información queda sujeta exclusivamente a la autorización del Contralor Interno.</p> | |
| Personal de la Contraloría Interna | <p>6.1.2 Detección de Necesidades de Capacitación. 6.1.2.1 Las fuentes para identificación de necesidades de capacitación son:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Misión, visión, política, objetivos y procedimientos. b) Modificación de lineamientos internos y externos aplicables. c) Requerimientos del perfil de puesto. d) Inducción de nuevos empleados. e) Refuerzo de capacitación con problemas eventuales. f) Resultados de la evaluación de desempeño. g) Oportunidades de mejora de las áreas. h) Desarrollo de habilidades, aptitudes y actitudes del personal que se deban adquirir o actualizar para desempeñar satisfactoriamente las funciones propias del área. <p>6.1.2.2 Se determina la necesidad de capacitación a través del registro Detección de Necesidades de Capacitación.</p> | Detección de Necesidades de Capacitación R6.2.2 1D |
| Responsable de Capacitación | <p>6.1.3 Concentrado de DNC. 6.1.3.1 Debe capturar la DNC en el registro Concentrado de DNC. 6.1.3.2 Debe entregar la propuesta del Concentrado de DNC para su revisión y aprobación al Contralor Interno.</p> | Concentrado de DNC R6.2.2 1E |
| Contralor Interno | <p>6.1.4 Autorización de Cursos de Capacitación. 6.1.4.1 Debe seleccionar los cursos que se impartirán al personal de acuerdo a criterios relacionados con las áreas. **En caso de reconsiderar algún curso no autorizado anteriormente, informar al Responsable de Capacitación.</p> | |
| Responsable de Capacitación | <p>6.1.5 Plan Anual de Capacitación. 6.1.5.1 En forma anual (generalmente a principios de año), el Responsable de Capacitación elabora y presenta el Plan Anual de Capacitación, en base al Concentrado de DNC aprobado. 6.1.5.2 Dicho Plan, una vez aprobado, es actualizado cada vez que sea necesario introducir una modificación, y es revisado semestralmente a fin de verificar su</p> | Plan Anual de Capacitación R6.2.2 1F |

| | | | |
|------------------------|-------------------------|----------------------------|-------------------------|
| REALIZÓ LMEB | AUTORIZÓ JSSZ | FECHA 16/06/2011 | PAGINA 3 de 7 |
|------------------------|-------------------------|----------------------------|-------------------------|

| | | |
|---|--|-------------------------|
|  | UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE ZACATECAS FRANCISCO GARCÍA SALINAS CONTRALORÍA INTERNA MANUAL DE PROCEDIMIENTOS | CÓDIGO P6.2.2 |
| | COMPETENCIA, COMPRENSIÓN Y CAPACITACIÓN | EDICIÓN 01 |

| | | | |
|---|---|---|------------------|
| | cumplimiento. | | |
| Responsable de Capacitación | <p>6.1.6 Ejecución del Plan Anual de Capacitación.</p> <p>6.1.6.1 Se ocupa de la realización de las actividades de capacitación, contratando los cursos externos necesarios y/o previendo los cursos internos: Disponibilidad y preparación del instructor, designación de fecha y horario, lugar para la realización del evento, así como también de comunicar al personal sobre su realización.</p> <p>6.1.6.2 En el caso de cursos externos, la evidencia de la capacitación se cumplirá con cualquiera de los siguientes documentos: certificado, diploma o constancia (emitidos por el organismo instructor).</p> <p>**El original quedará en poder de la persona capacitada, y una copia quedará como registro de capacitación en el expediente.</p> <p>6.1.6.3 Para los cursos internos se considerará como evidencia el registro de Lista de Asistencia.</p> | Lista de Asistencia R6.2.2 1G | |
| Personal de la Contraloría Interna | <p>6.1.7 Asistencia del Personal.</p> <p>6.1.7.1 El personal deberá asistir puntualmente a los cursos que se le autorizaron, mostrando buen desempeño durante el transcurso de los mismos.</p> <p>6.1.7.2 Al finalizar el curso, es responsabilidad de los trabajadores entregar evidencia de su asistencia al responsable de capacitación.</p> | | |
| Responsable de Capacitación | <p>6.1.8 Evaluación de la Capacitación.</p> <p>6.1.8.1 La eficacia de la capacitación deberá estar reflejada en lo siguiente:</p> <ol style="list-style-type: none"> a. Cumplimiento de los Objetivos de Calidad. b. Cumplimiento de la satisfacción del usuario. <p>6.1.8.2 Aplicación de un cuestionario al término del evento, además de evaluar las actividades o eventos especiales de capacitación.</p> <p>6.1.8.3 Evaluación de Curso: se evaluará la aplicación efectiva de los temas en que el personal fue capacitado y las mejoras obtenidas a partir del curso otorgado. Para ello se establece un período de 2 meses calendario, posteriores a la capacitación.</p> <p>6.1.8.4 El Responsable de Capacitación debe entregar reportes del seguimiento anterior cada tres meses para su revisión por la Dirección; éste reporte incluirá, las acciones correctivas a que haya lugar en casos donde la eficiencia de la capacitación haya sido mala o regular.</p> | Evaluación de la Capacitación R6.2.2 1H Evaluación y Seguimiento de Capacitación R6.2.2 1I | |
| REALIZÓ LMEB | AUTORIZÓ JSSZ | FECHA 16/06/2011 | PAGINA 4 de 7 |


| | | |
|---|--|--------------------------------|
|  | UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE ZACATECAS FRANCISCO GARCÍA SALINAS CONTRALORÍA INTERNA MANUAL DE PROCEDIMIENTOS | CÓDIGO P6.2.2 |
| | COMPETENCIA, COMPRENSIÓN Y CAPACITACIÓN | EDICIÓN 01 |

| | | |
|--|---|--|
| Contralor Interno y Coordinador | 6.1.9 Seguimiento a la Evaluación 6.1.9.1 Es responsabilidad del Contralor Interno junto con los Coordinadores, analizar los resultados para determinar conclusiones que promuevan acciones correctivas, preventivas y de mejora. 6.1.9.2 Cada Coordinador dará seguimiento a dichas acciones. | |
|--|---|--|

6.2 Curso de Inducción a personal de nuevo ingreso o de reubicación

| Responsable | Descripción de Actividades | Registro |
|------------------------------------|--|-----------------------------------|
| Personal de Nuevo Ingreso | 6.2.1 Inducción 6.2.1.1 El personal de nuevo ingreso o de reubicación, debe tomar la inducción necesaria para facilitar su integración a la Contraloría Interna, para mantener y conservar los niveles de calidad de la misma, de acuerdo a lo que establece la sección del manual M6.2.1. | |
| Coordinadores | 6.2.1.2 Es su responsabilidad indicar las actividades a desempeñar. | |
| Responsable de Capacitación | 6.2.2 Entrega de Material de trabajo 6.2.2.1 El responsable de capacitación debe entregar los materiales necesarios: <ul style="list-style-type: none"> • Introducción al Sistema de Gestión de Calidad. • Información de la Contraloría Interna: Organigrama, Perfil de Puesto, Servicios, Procedimientos, Instructivos de Trabajo y todo lo relacionado con el área donde prestará sus servicios. • Presentar a los compañeros. 6.2.2.2 La inducción se debe impartir dentro de la primera semana de ingreso, la duración de la misma se establecerá de acuerdo a las necesidades y la planeación que considere el Coordinador. 6.2.2.3 La evidencia de la inducción se establecerá en el registro Lista de Asistencia R6.2.2. 1C. | Lista de Asistencia R6.2.2. 1C |

| | | | |
|-----------------|------------------|---------------------|------------------|
| REALIZÓ LMEB | AUTORIZÓ JSSZ | FECHA 16/06/2011 | PAGINA 5 de 7 |
|-----------------|------------------|---------------------|------------------|


| | | |
|---|--|-------------------------|
|  | UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE ZACATECAS FRANCISCO GARCÍA SALINAS CONTRALORÍA INTERNA MANUAL DE PROCEDIMIENTOS | CÓDIGO P6.2.2 |
| | COMPETENCIA, COMPRENSIÓN Y CAPACITACIÓN | EDICIÓN 01 |

6.3 Competencia del Personal

| Responsable | Descripción de Actividades | Registro |
|--|---|---|
| Contralor Interno y Coordinadores | 6.3.1 Aplicación de Evaluación 6.3.1.1 Anualmente, el Contralor y Coordinadores aplicarán el registro Evaluación al Desempeño, al personal a su cargo. 6.3.1.2 Para llevar a cabo esta evaluación, se cuenta con un registro en donde se definen los requerimientos mínimos para la calificación del personal; los criterios se basan en los siguientes factores: <ul style="list-style-type: none"> • Valoración de la persona. • Valoración del puesto de trabajo. | Cuestionario Evaluación al Desempeño R6.2.2.1 1A |
| Contralor Interno y Coordinadores | 6.3.2 Evaluación y Captura 6.3.2.1 Las calificaciones basadas en el registro anterior, se concentran por área y persona en el Formato. 6.3.2.2 Posteriormente, deben entregar los registros al Responsable de Capacitación para su captura y presentación gráfica. | Concentrado de Evaluación del Personal R6.2.2 1B |
| Contralor Interno y Coordinadores | 6.3.3 Resultados y Análisis 6.3.3.1 Todas las variables cuyas frecuencias se encuentren por debajo de 70 puntos son críticas. 6.3.3.2 Los Coordinadores y el personal a su cargo, analizarán la información y tomarán acciones correctivas y preventivas. 6.3.3.3 Los resultados de la evaluación así como las acciones a tomar, se darán a conocer a todo el personal de la Contraloría Interna. | |

6.4 Ambiente Laboral

| Responsable | Descripción de Actividades | Registro | |
|------------------------------------|--|--|------------------|
| Coordinador | Aplicación de Encuesta de Clima Laboral 1.1 Anualmente, cada Coordinador aplicará el registro Cuestionario Ambiente Laboral, al personal a su cargo, después lo recabará y remitirá al Responsable de Capacitación. Sin embargo, si se requiere, se podrá realizar más de una medición del clima laboral si a juicio del Contralor Interno se hace necesario. | Cuestionario Ambiente Laboral R6.2.2 1K | |
| Responsable de Capacitación | Análisis y Evaluación 2.1 El Responsable de Capacitación debe capturar y | Concentrado de Ambiente | |
| REALIZÓ LMEB | AUTORIZÓ JSSZ | FECHA 16/06/2011 | PAGINA 6 de 7 |

| | | |
|---|--|-------------------------|
|  | UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE ZACATECAS FRANCISCO GARCÍA SALINAS CONTRALORÍA INTERNA MANUAL DE PROCEDIMIENTOS | CÓDIGO P6.2.2 |
| | COMPETENCIA, COMPRENSIÓN Y CAPACITACIÓN | EDICIÓN 01 |

| | | |
|----------------------|--|----------------------|
| | realizar las gráficas por variable y por área. El análisis de la información, será entregado al Contralor Interno. | Laboral R6.2.2 1L |
| Coordinadores | Resultados 3.1 Todas las variables cuyas frecuencias se encuentren por debajo de 70 puntos son críticas. 3.2 Los Coordinadores y el personal a su cargo, analizarán la información y tomarán acciones correctivas y preventivas. 3.3 Los resultados de la encuesta así como las acciones a tomar, se darán a conocer a todo el personal de la Contraloría Interna. | |

7. ANEXOS

- 7.1 Formato Curricular R6.2.2 1A
- 7.2 Evaluación al Desempeño R6.2.2. 1B
- 7.3 Concentrado de Evaluación al Desempeño R6.2.2. 1C
- 7.4 Detección de Necesidades de Capacitación R6.2.2 1D
- 7.5 Concentrado de DNC R6.2.2 1E
- 7.6 Plan Anual de Capacitación R6.2.2 1F
- 7.7 Lista de Asistencia R6.2.2 1G
- 7.8 Evaluación de la Capacitación R6.2.2 1H
- 7.9 Evaluación y Seguimiento de Capacitación R6.2.2 1I
- 7.10 Cuestionario Ambiente Laboral R6.2.2 1K
- 7.11 Concentrado de Ambiente Laboral R6.2.2 1L
- 7.12 Evaluación al Desempeño R6.2.2.1 1A
- 7.13 Concentrado de Evaluación al Desempeño R6.2.2.1 1B

8. LISTA DE DISTRIBUCIÓN

- 8.1 A todo el personal involucrado de la Contraloría Interna.

| | | | |
|------------------------|-------------------------|----------------------------|-------------------------|
| REALIZÓ LMEB | AUTORIZÓ JSSZ | FECHA 16/06/2011 | PAGINA 7 de 7 |
|------------------------|-------------------------|----------------------------|-------------------------|