

| PROCEDIMIENTO | CÓDIGO:  | CAMBIO:  | REVISIÓN: | PÁGINAS: |
|---------------|----------|----------|-----------|----------|
| CAPACITACIÓN  | UAAP-002 | 13/01/16 | 002       | 6        |

**OBJETIVO:**

Establecer los lineamientos para la capacitación y desarrollo de la competencia del personal directivo así como del personal de apoyo, con el fin de estandarizar y delimitar las funciones que realiza cada área, precisando los diferentes aspectos que justifiquen el desarrollo integral.

**ALCANCE:**

Desde la recepción de la solicitud de la capacitación hasta desarrollo de la competencia del personal directivo así como del personal de apoyo.

**DESARROLLO:**

1. El Área de Recursos Humanos elabora el plan anual de las actividades para la capacitación, en donde se enumera las actividades a realizar durante el año en curso.
2. Los titulares de los Órganos Administrativos (Direcciones, Unidades, Áreas o Departamentos) deberán hacer llegar al área de Recursos Humanos a través de la Unidad de Apoyo Administrativo sus solicitudes y peticiones en materia de capacitación y desarrollo de la competencia para todo el personal del Sistema Chiapaneco de Radio, Televisión y Cinematografía.
3. Es responsabilidad del Área de Recursos Humanos realizar un diagnóstico para la detección de necesidades y demandas en materia de capacitación y desarrollo de la competencia del personal mediante la aplicación de cuestionarios y encuestas a los trabajadores del Sistema Chiapaneco de Radio, Televisión y Cinematografía.
4. El Área de Recursos Humanos será el encargado de informar, en la primera reunión del **Comité de Capacitación**, el presupuesto anual para cada uno de los órganos administrativos, así también analizará la detección de necesidades recopilada y el Comité sesionará mínimo dos veces al año.
5. Los cursos se orientaran previa detección de necesidades de capacitación para el personal, mandos medios y superiores y se tomarán como base para el desarrollo e integración del programa anual de capacitación de los Órganos Administrativos del Sistema Chiapaneco de Radio, Televisión y Cinematografía.
6. El financiamiento de los cursos que se realizará conforme a los lineamientos y

| PROCEDIMIENTO | CÓDIGO:  | CAMBIO:  | REVISIÓN: | PÁGINAS: |
|---------------|----------|----------|-----------|----------|
| CAPACITACIÓN  | UAAP-002 | 13/01/16 | 002       | 6        |

procedimientos establecidos por el Sistema Chiapaneco de Radio, Televisión y Cinematografía y/o los lineamientos del Instituto de Profesionalización del Servidor Público INPROSEP, así como al presupuesto autorizado.

7. El órgano administrativo requirente asegurara la asistencia y puntualidad de los participantes, para dar cumplimiento de los objetivos del curso.
8. Los Órganos Administrativos del Sistema Chiapaneco de Radio, Televisión y Cinematografía en coordinación con el área de Recursos Humanos deberán establecer los tiempos para la liberación de recursos solicitados ante la Secretaría de Hacienda.
9. Es responsabilidad del Jefe del Área de Recursos Humanos mantener comunicación con el órgano administrativo requirente para llevar a cabo la capacitación y el desarrollo de la competencia del personal del Sistema Chiapaneco de Radio, Televisión y Cinematografía.
10. Es responsabilidad de la Unidad de Apoyo Administrativo y la Unidad de Informática facilitar las condiciones idóneas para la capacitación (Servicios e Insumos). Lo anterior previa solicitud por parte del órgano administrativo requirente.
11. Es responsabilidad del Área de Recursos Humanos proporcionar la formatería para las evidencias de la capacitación.
12. Es responsabilidad de cada Órgano Administrativo la coordinación del desarrollo de la capacitación solicitada; así como el envío de las evidencias de la capacitación (Fotos, listas de asistencias, encuestas, etc.) al Área de Recursos Humanos.
13. Es responsabilidad de cada órgano administrativo, solicitar a la Unidad de Informática la impresión de constancias y reconocimientos al personal capacitado y a los instructores que impartan los cursos (si se requiere), conforme a la formatearía que proporcionara el Área de Recursos Humanos.
14. Los órganos administrativos del Sistema Chiapaneco de Radio, Televisión y Cinematografía turnan oficios de los programas específicos de capacitación a desarrollarse de acuerdo a los perfiles de puestos de los trabajadores, los cuales podrán tener un costo o sin costo.
15. El Comité de Capacitación a través del Área de Recursos Humanos recibe la documentación relacionada con los cursos, analiza, diagnostica y valora las necesidades.
16. El Área de Recursos Humanos elabora Plan de capacitación.
17. El Área de Recursos Humanos solicita a INPROSEP el dictamen de viabilidad del curso.
18. Si la Solicitud es procedente se ejecuta y desarrolla la capacitación, previa dictaminación de la contratación de los insumos y servicios.

| PROCEDIMIENTO | CÓDIGO:  | CAMBIO:  | REVISIÓN: | PÁGINAS: |
|---------------|----------|----------|-----------|----------|
| CAPACITACIÓN  | UAAP-002 | 13/01/16 | 002       | 6        |

19. En caso contrario se comunica mediante oficio a los órganos administrativos la improcedencia del curso.

20. Reprogramación de metas para atender las necesidades de los órganos administrativos.

21. Indicadores para el Proceso de Capacitación.

Los indicadores para medir la eficiencia del Proceso de Capacitación son: el número de solicitudes de capacitación atendidas con el número de capacitaciones solicitadas, a fin de conocer el nivel de desempeño previo al análisis de los resultados obtenidos de manera objetiva y veraz.

**Número de Solicitudes de Capacitación Atendidas** X 100%  
**Número de Solicitudes de Capacitación Recepcionadas**

22. Indicadores de Medición.

**Detección de necesidades de capacitación:** El Diagnóstico de Necesidades de Capacitación (DNC), tiene una gran importancia dentro de este Sistema Chiapaneco, en virtud que es un factor que orienta la estructuración y desarrollo de los planes y programas a seguir para el establecimiento y fortalecimientos de conocimientos, habilidades o actitudes en los trabajadores de este Sistema, a fin de contribuir en el logro de los objetivos del Sistema Chiapaneco. Es por ello que es de suma importancia realizar dicho diagnóstico y conocer las necesidades que tiene el personal de este Sistema.

Derivado de lo antes mencionado, se considera este indicador, como el inicio de nuestro proceso de capacitación.

**Recepción de solicitudes de cursos de capacitación:** Este indicador es considerado para medir las solicitudes de manera trimestral, debido a las necesidades que tiene cada Órgano Administrativo que integran a este Sistema, de capacitar a su personal.

**Capacitación:** Se considera este indicador debido a que la capacitación es un pilar importante para actualizar a los trabajadores y con ello obtener una mejora continua.

23. Criterios mínimos de cumplimiento.

- **Cursos Gestionados por los Órganos Administrativos sin costo:**

- Los Órganos Administrativos deberán notificar al Área de Recursos Humanos, cuando hayan logrado por convenio obtener cursos que no generen un costo al Sistema Chiapaneco, para que sean contemplados en el proceso de capacitación.
- Los Órganos Administrativos deberán informar con anticipación de 05 días hábiles, como mínimo antes de la fecha en que se llevará a cabo el curso convenido, para que el Área de Recursos Humanos le haga llegar la formatería para evaluar y medir el proceso de capacitación.
- Los Órganos Administrativos deberán entregar la formatería correspondiente en los plazos

| PROCEDIMIENTO | CÓDIGO:  | CAMBIO:  | REVISIÓN: | PÁGINAS: |
|---------------|----------|----------|-----------|----------|
| CAPACITACIÓN  | UAAP-002 | 13/01/16 | 002       | 6        |

estipulados por el Área de Recursos Humanos.

- Los Órganos Administrativos, deberán vigilar el cumplimiento de la asistencia de todo el personal programado a los cursos, para que estos no sean cancelados.

**- Cursos Gestionados por los Órganos Administrativos con costo:**

- El Órgano Administrativo que requiera el curso, deberá contar con suficiencia presupuestal para estar en condiciones de gestionar el curso.
- El Órgano Administrativo deberá entregar a la Unidad de Apoyo Administrativo la propuesta técnica debidamente requisitada, misma que deberá ir acompañada con la Constancia que avala al capacitador como proveedor externo de formación, la cual es emitida por el Instituto de Profesionalización del Servidor Público.
- La Unidad de Apoyo Administrativo, una vez teniendo la información del curso deberá solicitar la dictaminación del mismo, el cual es emitido por el Instituto de Profesionalización del Servidor Público.
- Una vez dictaminado de manera positiva el curso, la Unidad de Apoyo Administrativo, notificará a los Órganos Administrativos el resultado para que estén en condiciones de solicitar el proceso de licitación correspondiente. En caso contrario, no se podrá realizar la gestión de la capacitación solicitada.
- Los Órganos Administrativos deberán cumplir con todos los requisitos mencionados en el procedimiento (UAAP-001-E1 compras por licitación); el cual deberá realizar con el área correspondiente; para que se lleve a cabo el proceso de licitación ante la Secretaría de Hacienda. Si el proceso antes mencionado es autorizado, los Órganos Administrativos, deberán notificar al Área de Recursos Humanos, para que posteriormente se proceda a llevar a cabo el curso.
- Los Órganos Administrativos, deberán vigilar el cumplimiento de la asistencia de todo el personal programado a los cursos.

24. Medición de la eficacia para el Proceso de Capacitación.

| 2014              | Con costo | Sin costo |
|-------------------|-----------|-----------|
| Primer trimestre  | 3         | 11        |
| Segundo trimestre | 0         | 0         |
| Tercer trimestre  | 2         | 2         |
| Cuarto trimestre  | 1         | 11        |
| Total             | 6         | 24        |
| 2015              | Con costo | Sin costo |
| Primer trimestre  | 0         | 5         |
| Segundo trimestre | 0         | 6         |

| PROCEDIMIENTO | CÓDIGO:  | CAMBIO:  | REVISIÓN: | PÁGINAS: |
|---------------|----------|----------|-----------|----------|
| CAPACITACIÓN  | UAAP-002 | 13/01/16 | 002       | 6        |

|                  |   |    |
|------------------|---|----|
| Tercer trimestre | 0 | 0  |
| Cuarto trimestre | 0 | 7  |
| Total            | 0 | 18 |

| 2016              | Con costo | Sin costo |
|-------------------|-----------|-----------|
| Primer trimestre  | 0         | 5         |
| Segundo trimestre | 0         | 5         |
| Tercer trimestre  | 1         | 5         |
| Cuarto trimestre  | 2         | 6         |
| Total             | 3         | 21        |

La eficacia de la capacitación se medirá de acuerdo a la meta esperada por cada trimestre. Cabe mencionar que debido a que no se sabe con exactitud los cursos que se llevarán a cabo en los trimestres del año 2016, se realizó esta aproximación tomando en cuenta los cursos realizados en el año 2014 y 2015, utilizando una medida de tendencia central, siendo esta la media.

Derivado de lo anterior, se espera que la eficacia de la Capacitación sea medida de acuerdo a las capacitaciones realizadas en el trimestre comparado con la meta esperada. Y con ayuda de los indicadores mencionados con anterioridad se llegará a resultados positivos.

#### 25. Periodo de informe para el Proceso de Capacitación.

Para dar a conocer los resultados obtenidos del Proceso de Capacitación se tomará en cuenta los indicadores antes mencionados, el cuestionario UAAF-002-006 (Cuestionario de Evaluación para Medir la Eficacia), a la vez y como parte del Proceso, se aplican los cuestionarios UAAF-002-004 (Cuestionario de Evaluación de Capacitación) y UAAF-002-005 (Cuestionario de Evaluación del Proceso de Capacitación), para el personal que asistió a la capacitación y el otro para evaluar el proceso de capacitación respectivamente, haciendo un análisis cuantitativo para dar a conocer los resultados.

Para medir la eficacia de la capacitación se ha considerado un plazo máximo de dos meses, en ese lapso de tiempo se incluye la recepción de los siguientes cuestionarios: UAAF-002-004, Cuestionario de Evaluación de Capacitación (contenido); UAAF-002-005, Cuestionario de Evaluación del Proceso de Capacitación; UAAF-002-006, Cuestionario de Evaluación para Medir la Eficacia, por parte de los Órganos Administrativos.

#### BIBLIOGRAFÍA:

- Ley Federal del trabajo.
- Ley Federal de Radio, Televisión y su reglamento.
- Ley de Responsabilidades de los Servidores Públicos del Estado de Chiapas.
- Reglamento Interior del SCHRTyC.
- Manual de Organización.

| PROCEDIMIENTO | CÓDIGO:  | CAMBIO:  | REVISIÓN: | PÁGINAS: |
|---------------|----------|----------|-----------|----------|
| CAPACITACIÓN  | UAAP-002 | 13/01/16 | 002       | 6        |

- Manual de Inducción.
- Contrato Ley.
- Reglamento Interior de Trabajo para Personal Sindicalizado.
- Norma ISO NMX-CC-9001-IMNC 2008.
- Norma ISO NMX-CC-9001-IMNC 2008
- Norma ISO NMX-CC-9004-IMNC 2008
- Norma ISO NMX-CC-19011-IMNC 2011
- Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión
- Código de Auto regulación del SCHRTyC.

#### FORMULARIOS:

- UAAF-002-001 (Plan Anual de Actividades para la Capacitación).
- UAAF-002-001.1 (Plan Anual de Capacitación).
- UAAF-002-002 (Detección de Necesidades para el Personal).
- UAAF-002-003 (Cuestionario de Evaluación del Proceso de Capacitación).
- UAAF-002-004 (Cuestionario de Evaluación para Medir la Eficacia).