COPIA NO CONTROLADA

1. Propósito

Determinar y asegurar la competencia necesaria del personal administrativo de la universidad, quienes realizan funciones que impactan en el desempeño y eficacia de la funciones sustantivas, basándose en las áreas de conocimiento, la formación y las experiencias apropiadas; tomando acciones para adquir y/o actualizar los conocimientos, las habilidades, aptitudes y la competencia necesaria y evaluar la eficacia de las acciones tomadas.

2. Personal necesario para la operación y control

Rol	Responsabilidad y Autoridad
Director General de Administración	• Verificar y coordinar la integración de metas. • Autorizar el programa de capacitación del personal.
Dirección de Tecnologías de Información y Comunicaciones Jefe del Departamento de Sistemas	• Crear y salvaguardar la plataforma para aplicación de encuestas. • Proporcionar los reportes de la información generada en el sistema. • Publicar en la página web la realización de la encuesta.
Jefe del Departamento de Recursos Humanos	• Conducir la fase de realización de metas • Aplicar la encuesta, diagnosticar necesidades y gestionar las capacitaciones. • Elaborar el plan de capacitación anual y verificar el cumplimiento del mismo.
Jefe del Departamento de Educación Continua y a Distancia	• Gestionar parte de las capacitaciones y emitir los diplomas para el personal que concluyo satisfactoriamente los cursos.

3. Documentos de regulación externa e interna

- Ley Federal del Trabajo, (capacitar al personal)
- Normas de la STPS, (capacitar al personal)
- Ley Orgánica de la UNICACH, vigente.
- Estatuto General de la UNICACH, vigente.

- Plan de Desarrollo Institucional Visión 2025, vigente.
- Plan de Desarrollo de las DES, vigente.
- Norma Internacional ISO 9001:2015.

4. Procedimiento

Elección del instrumento para el levantamiento de encuestas

Para la realización de la encuesta de detección de necesidades de capacitación y clima laboral, se eligen los reactivos que cumplan con la metodología útil para la detección de las necesidades de capacitación y fortalecimiento del personal administrativo, los cuales deberán ser aprobados y validados por La Dirección General de Administración, el Departamento de Recursos Humanos y revisados por la Dirección de Aseguramiento para la Calidad a través del Departamento de Gestión de Calidad Institucional de la Universidad, para proceder a la aplicación de la misma.

Después de haber sido aprobada y revisada la encuesta, se elabora el formulario en la plataforma Google forms, y se solicita a la Dirección de Tecnologías de la Información, integré la encuesta a la página de la Universidad para difundir la información y desde ahí realizar la aplicación del instrumento al personal administrativo.

Aplicación de la encuesta de Detección de Necesidades de Capacitación (DNC) y clima laboral

El Jefe de Departamento de Recursos Humanos, informa mediante oficio a las Direcciones de áreas centrales, la información referente a la aplicación de la encuesta (sitio web para el acceso, tiempo de aplicación y fechas en la que estará disponible para su llenado), así mismo, se solicita a la Dirección de Tecnologías de Información y Comunicaciones envíe al correo electrónico institucional la información al personal administrativo.

Análisis de la encuesta aplicada

Una vez realizada la encuesta se generan los reportes de la encuesta y se analizan los resultados, mediante el cálculo estadístico y se elabora una presentación graficada donde se muestran las principales necesidades de capacitación para el fortalecimiento del personal y el estado del clima laboral de la Universidad.

COPIA NO CONTROLADA

COPIA NO CONTROLADA

Programa anual de capacitación

Se elabora un programa anual de capacitaciones considerando el resultado obtenido de las encuestas y el programa anterior a fin de mejorar el catálogo de cursos, posteriormente es enviado a la Dirección General de Administración para conocimiento y autorización y se emiten recomendaciones de capacitaciones para el fortalecimiento del personal administrativo, en cualquiera de las dos versiones que se pueden realizar, de forma virtual o presencial.

Una vez realizado el programa de capacitación se envía al Departamento de Gestión de Calidad con copia a la Dirección de Aseguramiento para la Calidad para ser presentado al Comité de Innovación y Gestión de Calidad para su aprobación.

Realización de los cursos y emisión de constancias

Aprobado el programa de capacitación, se notifica a la Secretaria Académica y se trabaja en conjunto con el Departamento de Educación continua y a Distancia, para calendarizar los cursos que se impartirán al personal administrativo.

Para dar una mayor difusión a las capacitaciones, se solicita mediante oficio a la Dirección General de Extensión Universitaria, la elaboración de un cartel que informe los cursos, así como los días y horarios en que la serán impartidos; se solicita a la Dirección de Tecnologías de Información enviar correos electrónicos al personal administrativo adjuntando el cartel y la integración en la página web.

Posteriormente, se solicita a la Secretaría Académica el registro de cada curso, Capacitación o taller que se impartirá, y que se encuentra incluido en el programa de Capacitación.

Una vez finalizado el curso, se realiza una encuesta de satisfacción a los participantes y se envía un informe de conclusión del curso al Departamento de Educación Continua y se solicita la elaboración de las constancias de cada participante.

El Departamento de Educación Continua y a Distancia emite las constancias y envía a los participantes, así mismo envía una copia de las constancias de capacitación de todo el personal al Departamento de Recursos Humanos para integrarla en el archivo institucional.

Análisis de eficacia de la capacitación

Una vez realizada la capacitación al personal administrativo, se hará llegar a cada Director/ Jefe de Departamento, como máximo 30 días posteriores al curso, el formato de control de evaluación de la efectividad de capacitación, para que pueda ser evaluado el personal que asistió al curso, mismo que deberá ser enviado de regreso al Departamento de Recursos Humanos, para análisis e integrarlo en la carpeta de evidencias.

5. Control de cambios

Revisión	Descripción de los cambios	Actualizó información	Fecha de emisión
Norma ISO 9001:2008	Procedimiento nuevo.	Lic. Héctor A. Serrano Cruz	Mayo de 2010
1	Cambios sobre la transición a la Norma Internacional ISO 9001:2015	Lic. Juan Pablo Palacios Chavarría	17 de agosto de 2018
2	Identificación del procedimiento, acorde a la actualización de la información documentada. Actualización del propósito.	Lic. Juan Pablo Palacios Chavarría	8 de marzo de 2019
3	Actualización del procedimiento de acuerdo a la información documentada, se cambia el diseño de acuerdo a la imagen institucional y autoridades que autorizan.	Cp. María Victoria Mota Gutiérrez	09 de agosto 2021

6. Control de salidas no conformes

El Jefe del Departamento de Recursos Humanos, deberá identificar y controlar las salidas que no sean conformes, para prevenir su uso o entrega no intencionada.

El Director General de Administración, tomará las acciones adecuadas (correcciones), basándose en la naturaleza de la no conformidad y en su efecto sobre la conformidad del producto y servicios. Aplicable también en lo detectado después de la entrega y/o provisión de los productos o servicios.

COPIA NO CONTROLADA

7. Revisión y aprobación

Revisión

C.P. María Victoria Mota Gutiérrez
Jefe del Departamento de Recursos Humanos

Aprobación

C.P. Fernando Gómez Ruíz
Director General de Administración

Validación

Mtra. Mónica Janneth Estrada González
Directora de Aseguramiento para la Calidad

COPIA NO CONTROLADA

Las firmas que anteceden, corresponden a la revisión y aprobación del procedimiento "Fortalecimiento del Personal Administrativo" de la Universidad de Ciencias y Artes de Chiapas, llevada a cabo el 9 de agosto de 2021.