

PROCEDIMIENTO DEL PROCESO DE FORMACIÓN DE RECURSOS HUMANOS

Tabla de contenido

1. Objetivo.....	2
2. Alcance	2
3. Vocabulario	2
4. Abreviaturas.....	3
5. Autoridad	3
6. Responsabilidades.....	5
7. Desarrollo	5
8. Tabla de Entradas y salidas	17
9. Tabla de registros.....	18
10. Indicadores.....	19
11. Tabla de control de cambios y aprobación	22

PROCEDIMIENTO DEL PROCESO DE FORMACIÓN DE RECURSOS HUMANOS

1. Objetivo.

Proporcionar y desarrollar los conocimientos, habilidades y comportamientos requeridos para que se adecuen al perfil de puestos, permitiendo que las personas comprendan sus responsabilidades y cómo sus acciones contribuyen a la mejora de nuestra institución educativa.

2. Alcance

Los lineamientos establecidos en este documento describen, el método y las estrategias que se utilizan para la formación del personal que afecta la calidad de nuestros servicios, cubriendo de esta manera al personal que labora en los centros de información y hemeroteca, así como los procesos de soporte de la Dirección General de Bibliotecas de la Universidad Michoacana de San Nicolás de Hidalgo.

Tampoco pretende ser usada para contratos, regulaciones o reclutamiento de personal.

3. Vocabulario

APTITUD: Aplicación de conocimientos, habilidades y comportamientos en el desempeño.

BRECHA DE APTITUD: Es la comparación entre las aptitudes descritas entre el catálogo de productos y servicios y el personal en los centros de información, archivo, hemeroteca y procesos de apoyo.

CHARLA: Es una plática en donde se aborda un tema en concreto, para desarrollar competencias en el personal de manera emergente.

CAPACITACIÓN: Actividades organizadas, planeadas y evaluadas.

CONDUCTAS: Manera de conducirse o comportarse una persona o de reaccionar ante las situaciones externas.

CONOCIMIENTOS: Facultad de entender y juzgar las cosas.

COORDINADOR DE CURSO: Responsable de dar seguimiento y dirección al desarrollo de las actividades de capacitación.

CURSO: Son sesiones de clases en cortos periodos de tiempo diseñados para fines de capacitación, el cual el instructor asegura el conocimiento apoyándose de los técnicas de instrucción: expositiva, diálogo-discusión o demostración-ejecución y mediante la aplicación de ejercicios que refuerzan el conocimiento.

CURSO-TALLER: Son sesiones de clases en donde el conocimiento mediante técnicas de instrucción: diálogo-discusión y demostración-ejecución el métodos de instrucción: demostración-ejecución. Lo cual permite que la teoría y la práctica se revisen a la par creando experiencias sobre los conceptos revisados.

DIPLOMADO: Es un programa de educación no formal, el cual no conduce a la obtención de títulos ni grados académicos, sin embargo, tiene como objetivo profundizar y/o actualizar en temas específicos del área de conocimiento. Se encuentra estructurado de manera secuencial en módulos sobre temas

PROCEDIMIENTO DEL PROCESO DE FORMACIÓN DE RECURSOS HUMANOS

determinados. Son curricularmente dinámicos, flexibles y lo suficientemente largos para que el participante adquiera los conocimientos impartidos.

EXPERIENCIA: conjunto de conocimientos y habilidades que se adquieren al realizar actividades expresándose en comportamientos.

FORMACIÓN: Capacitar para brindar mayor aptitud para poder desempeñarse con éxito en su puesto.

HABILIDADES: Capacidad, inteligencia y disposición para realizar algo.

INSTRUCTOR: Persona que aplica un método de formación.

MEDICIÓN DE COMPETENCIAS: es el indicador del grado de competencia que debe demostrar el individuo cuando es sujeto a las evaluaciones de desempeño.

PARTICIPANTE: Asistentes a cualquier acción de capacitación

TALLER: Es un periodo de clases en el que el instructor asegura el conocimiento mediante la técnica de instrucción: demostración-ejecución, lo cual permite que la práctica refuerce el conocimiento.

TUTORÍA: Se refiere a las sesiones de clase en donde se aborda un tema en concreto, para desarrollar competencias en el personal que ha sido ya capacitado y que algunos conceptos han sido olvidados por la falta de práctica, por lo que la técnica de instrucción demostración – ejecución, es básica en esta actividad.

TUTOR: Persona que ejerce una tutoría

4. Abreviaturas

CI: Centro de información

CCI: Coordinador de centro de información

DGB: Dirección General de Bibliotecas

PAC: Programa anual de capacitación

SARH: Sistema de Administración de Recursos Humanos

SB: Sistema bibliotecario

SGC: Sistema de Gestión de Calidad.

UMSNH: Universidad Michoacana de San Nicolás de Hidalgo

5. Autoridad

En el Proceso de Formación de Recursos Humanos se demuestra el compromiso al asumir la autoridad y las responsabilidades que adquiere al momento de pertenecer al comité de calidad del sistema bibliotecario; y como proceso de apoyo es consciente de las obligaciones descritas en el perfil de puestos para los sistemas de gestión de calidad, así como al momento de comunicar las necesidades, avances y dificultades en el funcionamiento del mismo. Por tal motivo, la interacción de procesos es fundamental

PROCEDIMIENTO DEL PROCESO DE FORMACIÓN DE RECURSOS HUMANOS

en el funcionamiento óptimo del sistema de calidad; por lo que existen varias partes involucradas en las que es menester su participación. A continuación, se redacta la autoridad que cada una de ellas adquiere al momento de participar:

RESPONSABLE DEL PROCESO DE FORMACIÓN DE RECURSOS HUMANOS

- I. Concesionar los cursos que no cumplan con los requisitos, pero que puedan ser otorgados con dichas deficiencias.
- II. Cancelar o posponer una actividad de capacitación, si las condiciones adecuadas no se dan.
- III. Solicitar cambio de instructor, cuando éste no cumpla con los requisitos necesarios para el curso.
- IV. Autorizar cursos fuera de la sala de capacitación.
- V. Sancionar por incumplimiento a un instructor.
- VI. Sancionar a un participante por falta de respeto y disciplina.

COORDINADOR DE CURSO

- I. Solicitarle al instructor que cumpla con los acuerdos de entrega de calificaciones y evidencias del curso.
- II. Sancionar a un participante por falta de respeto o indisciplina a un compañero.

Tutores

- I. Cancelar o posponer una actividad de capacitación, si los asistentes llegan tarde de la hora fijada.

Instructor

- I. Cancelar la sesión si el grupo no reúne los requisitos especificados en la planeación.
- II. Sancionar a un participante por falta de respeto o indisciplina.
- III. Cambiar el criterio de evaluación durante el desarrollo del curso.

COORDINADOR DE CENTRO DE INFORMACION

- I. Decidir sobre la selección de participantes a curso si alguien puede o no asistir.

PROCESO TECNOLÓGICO Y SISTEMAS

- I. Asignación de claves y contraseñas
- II. Elección de programas para los trabajos que se le solicitan.

PROCESO DE RECURSOS FINANCIEROS

- I. Elegir la marca de los productos solicitados.

PROCESO DE PRESERVACIÓN DOCUMENTAL

- I. Elegir el tipo de costura que llevará la encuadernación, tipo de letra y color de empastado.

COMITÉ DE CALIDAD

- I. Aprobar el Programa anual de capacitación.
- II. Realizar modificaciones en el PAC.
- III. Elección de instructores internos

PROCEDIMIENTO DEL PROCESO DE FORMACIÓN DE RECURSOS HUMANOS

6. Responsabilidades.

Las responsabilidades se establecen en la descripción de la actividad en la tabla de desarrollo.

7. Desarrollo

NUM .	ACTIVIDAD	DESCRIPCION	FRECUENCIA	RECURSOS	DOCUMENTO DE REFERENCIA
1	ANÁLISIS	A inicio de año la responsable del proceso hará una reunión en donde se analicen los resultados de revisión por la dirección., la evidencia de ello será una Minuta SB_R_M 7.4	anual	Laptop Cañón	Minuta SB_R_M 7.4
2	APLICACIÓN DE EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO	Para llevar a cabo esta actividad se aplica el formato impreso de Evaluación de desempeño para los perfiles de puesto del sistema de gestión de calidad PFRH_R_EPPSGC_7.2.a durante el último trimestre del año e inicio del siguiente. Una vez elegido el periodo de evaluaciones se mandará un correo informando a cada centro de información la fecha asignada para acordar la visita o cambiarla si es necesario. El personal del Proceso de Formación de Recursos Humanos aplicará individualmente al personal de cada área en turno de trabajo; para lograrlo se pueden apoyar en el documento normativo la Política de operación PFRH DN PO 8.2.2	anual	Hojas Lápiz Goma	Evaluación de desempeño para los perfiles de puesto del sistema de gestión de calidad PFRH_R_EPPSGC_7.2.a Política de operación PFRH DN PO 8.2.2 Oficios de solicitud de cursos



**PROCEDIMIENTO DEL PROCESO DE
FORMACIÓN DE RECURSOS HUMANOS**

		Para las evaluaciones de desempeño de los procesos de soporte de la Dirección General de Bibliotecas (DGB) se realizan con el análisis de resultados de eficiencia, eficacia, conformidad de la producción individual en los formatos que generan los procesos de soporte, lo que se concentra en el formato Evaluación de desempeño para los perfiles de puesto del sistema de gestión de calidad PFRH_R_EPPSGC_7.2.a, realizándolo cada fin de año. Los oficios de solicitud de cursos también son tomados en cuenta para esta actividad.			
3	ANÁLISIS DE LA EVALUACION DE DESEMPEÑO	Con los formatos aplicados de evaluaciones de desempeño PFRH_R_EPPSGC_7.2.a, la responsable del proceso analiza de manera individual cada área de competencia identificando los indicadores más bajos para de esta manera determinar a cada individuo las acciones de capacitación a seguir, esto le permite obtener el índice de competencia individual asentándose en el SARH; verificando además que cubra con el Perfil de Puestos para los Sistemas de Gestión de Calidad SB DN PPSGC 7.2 , así como la revisión de su expediente en el Sistema para la Administración de Recursos Humanos (SARH); ubicado en la página www.dgb.umich.mx .	anual	Laptop	Evaluación de desempeño para los perfiles de puesto del sistema de gestión de calidad PFRH_R_EPPSGC_7.2.a. Perfil de Puestos para los Sistemas de Gestión de Calidad SB DN PPSGC 7.2 Sistema para la Administración de Recursos Humanos (SARH)
4	REDACTAR EL INFORME	El responsable del proceso redacta un informe de la Evaluación de desempeño en formato libre a cada	anual	Hojas Internet	Perfil de Puestos para los Sistemas de Gestión de Calidad SB DN PPSGC 7.2



**PROCEDIMIENTO DEL PROCESO DE
FORMACIÓN DE RECURSOS HUMANOS**

		coordinador de centro de información o responsable del proceso, tomando como referencia El Perfil de Puestos para los Sistemas de Gestión de Calidad SB DN PPSGC 7.2 , mencionando el resultado de la evaluación de cada uno del personal evaluado, las recomendaciones de capacitación. Dichas acciones de capacitación se llevan a cabo cada vez que sea necesario.			Informe de Evaluación de desempeño. Sistema para la Administración de Recursos Humanos SARH
5	EVALUACIÓN DE CLIMA LABORAL	El cuestionario de clima laboral PFRH_R_CCL_7.4 es aplicado por el proceso de calidad, la responsable de proceso registra los resultados graficándolos. Con los resultados de cada área, el personal del Formación de Recursos Humanos entregara un informe recomendado las actividades para la mejora del clima.	Tres años	Hojas fotocopiadora	Cuestionario de clima laboral PFRH_R_CCL_7.4.
6	PROPUESTA Y APROBACIÓN DEL PROGRAMA ANUAL DE CAPACITACIÓN	La propuesta de los cursos de capacitación es presentada por la responsable del proceso en el formato Programa anual de capacitación PFRH R PAC 8.1 , con base a la información obtenida en la solicitud de curso de elaboración libre, Informe de Evaluación de desempeño, consulta en la formación de personal del SARH. Para su aprobación, es revisado por el comité de calidad , la decisión final de aprobación del Programa anual de capacitación la tiene el Director General de	Anual	Internet Laptop	Solicitudes de elaboración libre Programa anual de capacitación PFRH R PAC 8.1 Informe de Evaluación de desempeño. Sistema para la Administración de Recursos Humanos (SARH)



**PROCEDIMIENTO DEL PROCESO DE
FORMACIÓN DE RECURSOS HUMANOS**

		Bibliotecas con base a los recursos financieros con los que se cuenta. Después el documento es revisado nuevamente por el comité para su aprobación.			dgb_recursoshumanos@outlook.com
7	CHARLAS Y TUTORÍAS	El coordinador de curso acordara con el coordinador de centro de información y/o responsables del proceso, fecha y hora de la tutoría. El tutor dará dicha capacitación, apoyándose en el formato de tutoría PFRH R T 7.2.d , que el coordinador del curso le entregará con las especificaciones de los temas a abordar; para evaluar la acción es necesario llenar en el apartado de escala estimativa del mismo formato. Las charlas son acciones de capacitación emergentes, por lo que el coordinador de centro de información y/o responsable de proceso de soporte tienen la libertad de decidir la programación, debiendo llenar el formato con el mismo nombre y con el código PFRH R CH 8.5.1 . Estas actividades se llevan a cabo cada vez que sea necesario.	Cuando sea necesario	Hojas fotocopiadora	Informe de Evaluación de desempeño. Tutoría PFRH R T 7.2.d Charla PFRH R CH 8.5.1
8	ACTUALIZA SARH	El personal del proceso actualiza la plataforma con la información proporcionada al Proceso de Formación de Recursos Humanos por parte del personal de cada área certificada.	cuando haya modificaciones	Internet laptop	Diplomas, certificados, título o constancias Sistema para la Administración de Recursos Humanos (SARH)
9	ENTREGA DE EXPEDIENTES	Los coordinadores de centros de información, responsables de proceso o jefes de departamento se les	Cuando haya modificaciones	Laptop	Sistema para la Administración de Recursos Humanos (SARH)



**PROCEDIMIENTO DEL PROCESO DE
FORMACIÓN DE RECURSOS HUMANOS**

		<p>proporciona una clave de acceso para la consulta de información en el SARH. Lo mismo en el caso de auditores y recopilador de información y capturista.</p> <p>Por lo anterior cada coordinador de centro de información y responsable de proceso tiene la obligación de informar al Proceso de Formación de Recursos Humanos mediante correo electrónico dgb_recursoshumanos@outlook.com la incorporación, altas, bajas, cambio de funciones y demás actualizaciones del personal a su cargo al momento de darse el caso.</p>			dgb_recursoshumanos@outlook.com
10	REVISION DE FORMATOS DE CURSOS EN EL SARH	<p>Al recibir el instructor un curso de actualización, la planeación de cursos PFRH R PC 8.1 se modifica de acuerdo a los nuevos conocimientos. Los coordinadores de curso revisan la congruencia de los mismos, apoyándose en el formato impreso de Vigilancia PFRH R V 8.6</p>	Tres años	Laptop	<p>Vigilancia PFRH R V 8.6</p> <p>Planeación de cursos PFRH R PC 8.1</p>
11	ACUERDOS CON EL INSTRUCTOR	<p>El coordinador de curso en reunión con el instructor que impartirá el curso, se le mostrara el Programa anual de capacitación PFRH R PAC 8.1 con la propuesta de fecha y horario con la finalidad de llegar a un acuerdo. Si por algún motivo no se encuentran la planeación de cursos PFRH R PC 8.1 y evaluación final actualizadas, se le informa que quince días antes de la impartición de la enseñanza deberán ser entregadas.</p>	Cada reunión con instructor	Hoja impresora	<p>Programa anual de capacitación PFRH R PAC 8.1</p> <p>Planeación de cursos PFRH R PC 8.1</p>



**PROCEDIMIENTO DEL PROCESO DE
FORMACIÓN DE RECURSOS HUMANOS**

12	¿CORRECTO?	Si todo esta correcto se realiza las llamadas a los participantes seleccionados, de lo contrario, si se llegan a encontrar incongruencias o por causa de fuerza mayor no se puedan corregir el formato de planeación de cursos PFRH R PC 8.1 se seguirá con la actividad de concesión.	Cada revisión	hojas	Planeación de cursos PFRH R PC 8.1
13	¿CONCESIÓN?	La concesión es una actividad de toma de decisión que lleva a cabo el responsable del proceso cuando un curso no cumple con los requerimientos para realizase, pero que a pesar de ello no afecta el producto, asentando la concesión en una Minuta SB R M 7.4 En caso de impacto en la realización del producto, se regresa a la actividad de acuerdos con el instructor.	cuando se revise	hojas	Minuta SB R M 7.4
14	LLAMADAS A LOS PARTICIPANTES SELECCIONADOS	Una vez que se cuente con los formatos necesarios para la realización del curso, se procederá a realizar las llamadas a los participantes que asistirán al evento de capacitación; mediante llamadas telefónicas, whats app y correo electrónico, informando a los seleccionados el lugar, la fecha, el horario y el nombre del curso, pidiendo que confirmen su asistencia en el momento o por lo menos 3 días antes de la actividad, si no llaman para confirmar en el tiempo solicitado, quien coordina el curso se comunicará para corroborar su participación. La evidencia de	Cada curso	Teléfono Celular Internet Laptop Agenda	Sistema para la Administración de Recursos Humanos (SARH) Control de asistencia a cursos. PFRH R CAC 8.5.1 Correo electrónico: dgb_recursos humano@outlook.com



**PROCEDIMIENTO DEL PROCESO DE
FORMACIÓN DE RECURSOS HUMANOS**

		la actividad queda asentada en el formato de control de asistencia a cursos PFRH_R_CAC 8.5.1 . La selección de participantes se realiza consultando el Sistema para la Administración de Recursos Humanos (SARH). En caso de ser un curso especializado se consulta a los coordinadores del centro de información o a los responsables del proceso.			
15	LOGISTICA	De manera simultánea, el coordinador del curso , basándose en la planeación de cursos PFRH_R_PC 8.1 , se encargará de buscar las adecuaciones solicitadas por el instructor, así como los materiales y equipo necesarios que se ocupara para el desarrollo del curso, en el caso de que el instructor requiera manuales del participante impresos, son engargolados, engomados o empastados según sea solicitado. La evidencia de la logística del evento de capacitación se plasma en el formato con el mismo nombre y código PFRH_R_L 8.1.c	Cada curso	Hojas impresora	Planeación de cursos PFRH_R_PC 8.1 Logística PFRH_R_L 8.1.c Agenda
16	DESARROLLO DEL CURSO	Es responsabilidad del coordinador de curso aplicar los siguientes formatos durante el curso: Lista de asistencia PFRH_R_LA 8.3.4.c Es responsabilidad del instructor: el uso del manual del participante PFRH_R_MP 8.5.1 y los materiales y equipos solicitados en la planeación de cursos PFRH_R	Cada curso	Ver formato de logística	Evaluación del curso PFRH_R_EC 9.1.2 Evaluación final de elaboración libre Lista de asistencia PFRH_R_LA 8.3.4.c Planeación de cursos PFRH_R_PC 8.1 Manual del participante



**PROCEDIMIENTO DEL PROCESO DE
FORMACIÓN DE RECURSOS HUMANOS**

		<p>PC 8.1; aplicar la evaluación final de elaboración libre.</p> <p>Es responsabilidad del personal de calidad aplicar los siguientes formatos al final del curso:</p> <p>Evaluación del curso PFRH_R_EC 9.1.2</p> <p>Aunados a los formatos anteriores, se usarán de consulta los formatos previamente llenados: planeación de cursos PFRH_R_PC 8.1; en caso de que el curso lo requiera los participantes utilizarán el manual del participante PFRH_R_MP 8.5.1 y del instructor PFRH_R_MI 7.5.1.b</p> <p>Durante el desarrollo del curso, el instructor mantendrá comunicado al coordinador del curso sobre eventualidades que requieran solución inmediata, o bien, sobre aspectos que no pueda el instructor resolver por corresponder a instancias ajenas a su área de responsabilidad. Asimismo, el participante que falta o llegue tarde, el instructor debe avisar al coordinador del curso, para que mande correos avisando al jefe inmediato sobre la situación y las consecuencia de las misma.</p> <p>El formato para el buzón de Quejas y sugerencias PFRH_R_QS 8.2.1.c, se encuentra en el aula para cuando desee el participante transmitir alguna</p>			<p>PFRH_R_MP 8.5.1</p> <p>Manual del instructor PFRH_R_MI 7.5.1.b</p> <p>Quejas y sugerencia PFRH_R_QS 8.2.1.c</p> <p>Sistema para la Administración de Recursos Humanos (SARH)</p>
--	--	--	--	--	---



**PROCEDIMIENTO DEL PROCESO DE
FORMACIÓN DE RECURSOS HUMANOS**

		<p>inquietud. El buzón es revisado cada que termina un evento de capacitación, en caso de encontrar alguna queja o sugerencia se envía a todos los asistentes la inquietud expuesta con el tratamiento de la misma. Contamos además con un buzón en línea, al cual se accede desde el SARH sin necesidad de clave.</p>			
17	ENTREGA DE EVIDENCIAS	<p>Quince días después de haber terminado el curso; el instructor deberá entregar el formato de Reporte del instructor mediante correo electrónico al proceso.</p> <p>El coordinador del curso agregará a la carpeta de evidencias de curso los formatos: Control de asistencia a cursos. PFRH R CAC 8.5.1</p> <p>Logística PFRH R L 8.1.c</p> <p>Reporte del instructor PFRH R RI 8.5.1</p> <p>Lista de asistencia PFRH R LA 8.3.4.c</p> <p>Planeación de cursos PFRH R PC 8.1</p> <p>Manual del participante PFRH R MP 8.5.1</p>	Final de cada curso	Formatos Carpeta de cursos	<p>Logística PFRH R L 8.1.c</p> <p>Reporte del instructor PFRH R RI 8.5.1</p> <p>Lista de asistencia PFRH R LA 8.3.4.c</p> <p>Planeación de cursos PFRH R PC 8.1</p> <p>Manual del participante PFRH R MP 8.5.1</p>
18	ELABORACIÓN DE DIPLOMAS	<p>El coordinador del curso revisará el reporte del instructor PFRH R RI 8.5.1 y basándose en las calificaciones asentadas por el instructor se otorgan los diplomas.</p>	Cada final de curso	Internet Impresora Hojas opalina	<p>Reporte del instructor PFRH R RI 8.5.1</p> <p>Política de operación PFRH DN PO 8.2.2</p>



**PROCEDIMIENTO DEL PROCESO DE
FORMACIÓN DE RECURSOS HUMANOS**

		Nota: En las Política de operación PFRH DN PO 8.2.2 se establecen los requisitos para obtener un diploma de aprobación de un curso. Y los diplomas se entregan por medio de cada responsable de proceso o coordinador de centro de información.			
19	MEDICIÓN Y GRAFICAS DE LAS EVIDENCIAS	El personal de calidad captura los datos necesarios para la medición y consulta en el SARH la información que requiere para el mismo propósito, lo que les permite generar las estadísticas necesarias.	Cada que se establezca la revisión por la dirección		Formatos que le soliciten adicionales al SARH, evaluación de cursos y evaluación de coordinación
20	ANALISIS DE RESULTADOS y REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN	Una vez generadas las estadísticas por calidad, son revisadas por el comité para llegar a acuerdos para la mejora, quedando el registro en una Minuta SB R M 7.4	Cada revisión por la dirección	Laptop cañón	Minuta SB R M 7.4
21	SEGUIMIENTO	Se toman acciones para la mejora, de acuerdo a los resultados y sugerencias del comité, asentando las acciones en la plataforma planificación de los cambios.	Al final de una revisión por la dirección	Internet Laptop	Plataforma

**PROCEDIMIENTO DEL PROCESO DE
FORMACIÓN DE RECURSOS HUMANOS**

8. Diagrama

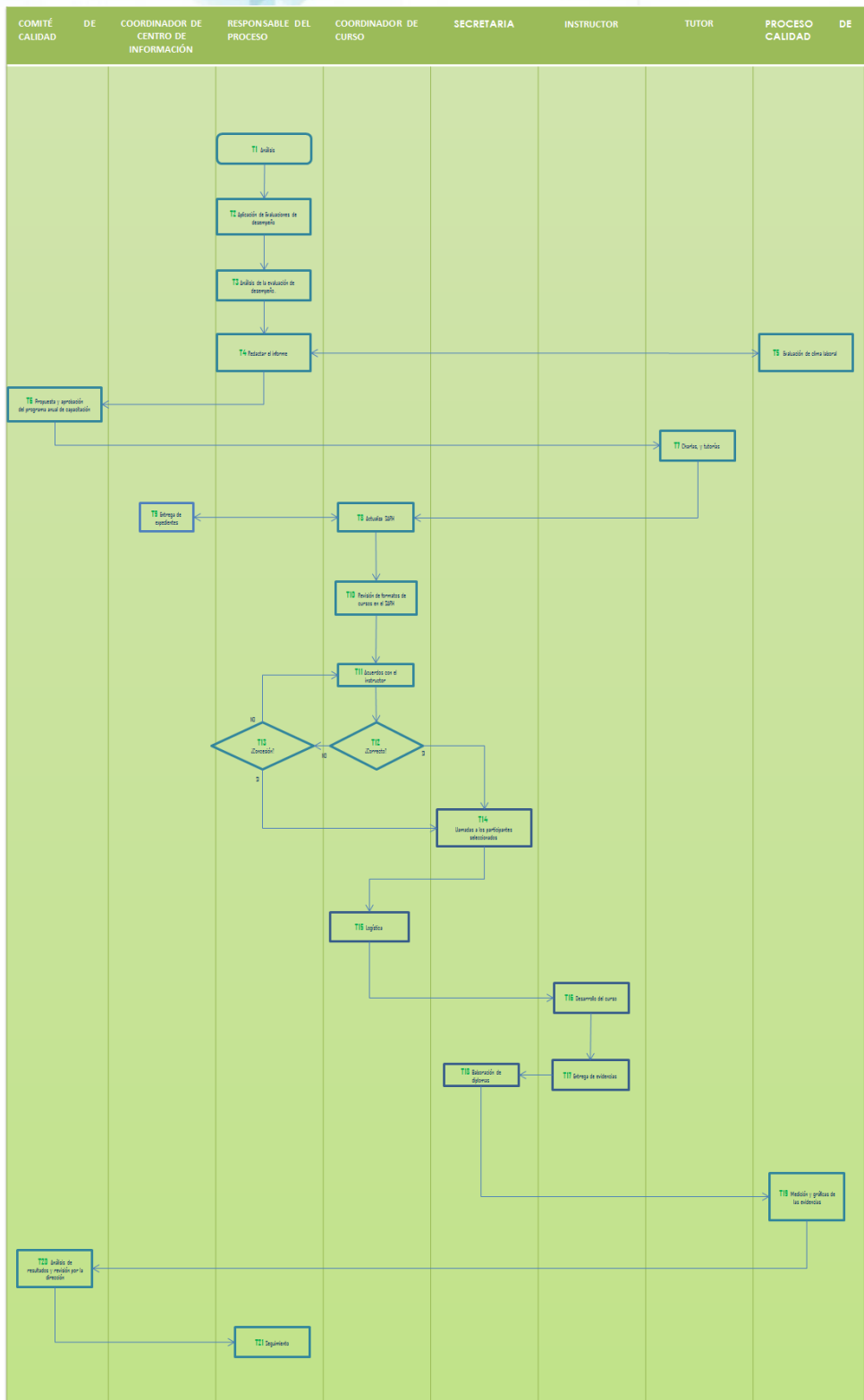


UNIVERSIDAD MICHOACANA DE SAN NICOLÁS DE HIDALGO
Cuna de héroes, crisol de pensadores

UNIVERSIDAD MICHOACANA DE SAN NICOLÁS DE HIDALGO
DIRECCIÓN GENERAL DE BIBLIOTECAS



PROCEDIMIENTO DEL PROCESO DE FORMACIÓN DE RECURSOS HUMANOS





PROCEDIMIENTO DEL PROCESO DE FORMACIÓN DE RECURSOS HUMANOS

8. Tabla de Entradas y salidas

Fuentes de entradas	Entradas	Actividades	Salida	Receptores de las salidas
Rotación de personal Áreas en proceso de certificación Áreas en proceso de acreditación Quejas y sugerencias Bibliotecas fuera de la administración de la DGB, no certificadas Quejas y sugerencias de centros de información. Proceso de Recursos Financieros Proceso de Gestión Tecnológica y Sistemas Proceso de Preservación Documental	Solicitud del servicio Programa anual de capacitación Recursos: Recursos Humanos: <ul style="list-style-type: none"> • Perfil de puestos • Resultados del clima laboral • Quejas y sugerencias del propio proceso Recursos de Materiales: <ul style="list-style-type: none"> • Equipo de Computo • Material de Papelería • Impresora Recursos Tecnológicos: <ul style="list-style-type: none"> • Plataforma del SARH Recursos Financieros: <ul style="list-style-type: none"> • Viáticos para Traslados Recursos Normativos: <ul style="list-style-type: none"> • Documentación Normativa 	Método para el trabajo: Selección de participantes Definición de objetivos de aprendizaje Planeación de curso Obtener el espacio físico adecuado Gestión de materiales didácticos y de papelería.	Producto: Curso Taller Tutoría Charla	Procesos posteriores: Reducción de quejas y sugerencias Prestación de servicio Gestión de colecciones
	Proveedores: Instructores de la UMSNH Instituciones educativas Empresas de capacitación		Evidencia: Listas de asistencia Reporte del instructor Tablas test-retest Personal capacitado	Partes interesadas: Usuarios Investigadores Sociedad en general



**PROCEDIMIENTO DEL PROCESO DE
FORMACIÓN DE RECURSOS HUMANOS**

9. Tabla de registros

FORMATOS INTERNOS	
CÓDIGO	NOMBRE
PFRH R CH 8.5.1	Charla
PFRH R CAC 8.5.1	Control de asistencia a cursos
PFRH R EDC 8.5.1.c	Evaluación de coordinación
PFRH R EC 9.1.2	Evaluación del curso
PFRH R LA 8.3.4.c	Lista de asistencia
PFRH R L 8.1.c	Logística
PFRH R MI 7.5.1.b	Manual del Instructor
PFRH R MP 8.5.1	Manual del participante
SB R M 7.4	Minuta
PFRH R PII 8.5.1.e	Padrón de instructores internos
PFRH R PC 8.1	Planeación de cursos
PFRH R PAC 8.1	Programa anual de capacitación
PFRH R QS 8.2.1.c	Quejas y sugerencia
PFRH R RI 8.5.1	Reporte del instructor
PFRH R T 7.2.d	Tutoría
PFRH R V 8.6	Vigilancia
SB DN PPSGC 7.2	Perfil de Puestos para los Sistemas de Gestión de Calidad
FORMATOS NO DISPONIBLES POR CONFIDENCIALIDAD	
CÓDIGO	NOMBRE
SB_R_CCL_7.4	Cuestionario Clima Laboral
PFRH R EPPSGC 7.2.a.	Evaluación de desempeño para los perfiles de puesto del sistema de gestión de calidad



**PROCEDIMIENTO DEL PROCESO DE
FORMACIÓN DE RECURSOS HUMANOS**

10. Indicadores

TIPO DE INDICADOR	NOMBRE	OBJETIVO	DEFINICIÓN	MÉTODO:	FORMULA	INTERPRETACIÓN O POSIBLES SOLUCIONES.
Eficacia	<p>Porcentaje de cumplimiento o del Programa de Capacitación:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Porcentaje de personas atendidas ; 2. Porcentaje de personas aprobadas ; 3. Porcentaje de cursos impartidos 	<p>Contar con información para controlar la eficacia del programa de formación de recursos humanos.</p>	<p>Eficacia del programa del proceso de formación de recursos humanos.</p>	<p>De los registros de PFRH se contabiliza el número de personas atendidas y aprobadas, así como los cursos impartidos. Todo lo anterior respecto a lo programado y se obtiene el porcentaje para cada uno de los tres indicadores de eficacia.</p>	<p>1. $PPA = \frac{PA * 100}{PP}$</p> <p>PPA=Porcentaje de personas atendidas en cursos de capacitación</p> <p>PA=Personas atendidas en cursos de capacitación</p> <p>PP= Personas programadas en cursos de capacitación</p> <p>Nota: esta fórmula de aplica para los tres indicadores, sustituyendo valores, ya sea personas atendidas, aprobadas o cursos impartidos.</p>	<p>De 0% a 80% de cumplimiento, indica que no se está cumpliendo con la eficacia del programa. Se procede a realizar análisis de causa raíz y a establecer las acciones correctivas con carácter urgente.</p> <p>Del 81% al 100% de cumplimiento, indica que el programa de formación es eficaz.</p>
Satisfacción	<p>Promedio de satisfacción de:</p>	<p>Contar con la información para controlar la satisfacción del proceso de</p>	<p>Satisfacción sobre el Proceso de Formación</p>	<p>Con la información derivada de los instrument</p>	<p>$PS = \frac{\sum CAI}{CA}$</p> <p>PSI = Promedio de satisfacción.</p> <p>$\sum CAI =$ Sumatoria de las</p>	<p>De 0 a 7.9 de calificación promedio, indica que no se está</p>



PROCEDIMIENTO DEL PROCESO DE FORMACIÓN DE RECURSOS HUMANOS

TIPO DE INDICADOR	NOMBRE	OBJETIVO	DEFINICIÓN	MÉTODO:	FORMULA	INTERPRETACIÓN O POSIBLES SOLUCIONES.
	<ul style="list-style-type: none"> - participantes con los contenidos del curso; - Participantes con el instructor ; - Participantes con la logística del curso. 	formación de recursos humanos.	de Recursos Humanos.	os de satisfacción de PFRH se obtiene el promedio de satisfacción por cada ítem del instrumento respectivo.	calificaciones por ítem. $EA = \text{Cuestionarios aplicados.}$ Nota: Esta fórmula de aplica para cada uno de los ítems de los registros de satisfacción.	cumpliendo con la satisfacción deseada. Se procede a realizar análisis de causa raíz y a establecer las acciones correctivas. De 8 al 10 de calificación promedio, indica satisfacción adecuada.
Conformidad	Porcentaje de conformidad de centros de información y procesos de soporte respecto al Proceso de Recursos Humanos.	Contar con la información para controlar la conformidad de los contenidos, la actuación del instructor y la logística del PFRH	Conformidad de los contenidos, instructores y logística del PFRH.	Con la información derivada de los instrumentos de conformidad de PFRH se obtiene el promedio de conformidad por cada ítem del instrumento respectivo.	$PCI = \frac{\sum CI * 100}{EA}$ PCI= Porcentaje de conformidad por ítem. $\sum CI = \text{Sumatoria de calificaciones por ítem, de todos los registros aplicados (se puede separar por curso, instructor si se desea).}$ $EA = \text{Cuestionarios aplicados.}$	De 0% al 79% de conformidad por ítem, indica que no se está cumpliendo con la conformidad deseada. Se procede a realizar análisis de causa raíz y a establecer las acciones correctivas con carácter urgente. Del 80% al 100% de conformidad, indica que el



PROCEDIMIENTO DEL PROCESO DE FORMACIÓN DE RECURSOS HUMANOS

TIPO DE INDICADOR	NOMBRE	OBJETIVO	DEFINICIÓN	MÉTODO:	FORMULA	INTERPRETACIÓN O POSIBLES SOLUCIONES.
						programa de auditoría es conforme con el requisito establecido.
Eficiencia	<p>Eficacia del Proceso de Formación de Recursos Humanos, calculada por:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Personas capacitadas - Personas aprobadas 	Contar con la información para controlar la eficiencia de los instructores.	Promedio de horas-instructor por invertidas para impartir un determinado número de cursos, personas capacitadas y personas aprobadas	De los registros de PFRH se contabilizan las horas instructor invertidas para impartir cursos, las personas capacitadas y personas aprobadas en dichos cursos y se procede a calcular la eficiencia. Nota: Los indicadores se calcularan en: horas curso, horas participante atendidos y horas participante aprobado.	<p>1. $EPC = \frac{NH}{I/PA}$ EPC = Eficacia de personas capacitadas NHI= Número de horas impartidas PC=Personas capacitadas</p> <p>2. $EPA = \frac{N}{PA}$ EPA = Eficacia de personas aprobadas NHI= Número de horas impartidas PA=Personas aprobadas</p>	<p>Dado que se mide en números absolutos:</p> <p>Si se cumple el indicador 0.5 horas/instructor x participante capacitado la eficiencia es satisfactoria;</p> <p>Si se cumple el indicador 0.5 horas/instructor x participante aprobado la eficiencia es satisfactoria;</p> <p>Si el número de horas instructor se incrementa, se determinará la causa raíz y se analizará si se requiere tomar acciones correctivas.</p>

**PROCEDIMIENTO DEL PROCESO DE
FORMACIÓN DE RECURSOS HUMANOS**

11. Tabla de control de cambios y aprobación

No.	Sección	Descripción	Revisó	Fecha	Aprobó	Fecha
1	Todo el documento	Documento nuevo	Comité de Calidad	31 de Julio de 2018	Comité de Calidad	6 de Agosto de 2018
2	Descripción	Se eliminaron las siguientes actividades: Actividad de administración de recursos, empastado, logística y ceremonia.	Comité de Calidad	6 de octubre de 2018	Comité de Calidad	11 de octubre de 2018
3	Tabla de entradas y salidas	Se incluye tabla de entradas y salidas	Comité de Calidad	Agosto de 2019	Comité de Calidad	01 de Octubre de 2019