



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. – Control Interno Institucional.....	20
12. – Vinculación Con Otros Sistemas.....	20
13. – Anexos.....	Ninguno

ÁMBITO AL QUE PERTENECE

Este documento respalda el cumplimiento en los siguientes ámbitos:

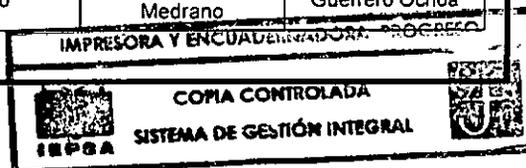
X	Calidad
	Salud y Seguridad en el Trabajo
	Ambiental
	Soporte Administrativo

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
25 de enero 2012	Administración y Finanzas	Departamento de Nóminas y Prestaciones	Lic. Diana Sicilia Manzo	Lic. Servando Rodríguez Medrano	Arq. Gustavo A. Guerrero Ochoa



**1.- OBJETIVO**

Establecer las actividades necesarias para capacitar y desarrollar adiestrar al personal en el desempeño de su puesto.

**2.- ALCANCE**

Este procedimiento aplica a todos los puestos de la organización.

**3.- REFERENCIAS**

Norma ISO 9001:2008

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 Integral"

Procedimiento de Reclutamiento y Selección de Personal (P-RH-01)

Lista de verificación de competencias.

Profesiogramas

**4.- DEFINICIONES**

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

**Capacitación:** Es el entrenamiento que se proporciona con los objetivos de:

- Actualizar o perfeccionar los conocimientos y habilidades del trabajador en las actividades que realiza.
- Preparar al trabajador para ocupar una vacante o puesto de nueva creación.
- Prevenir riesgos.
- Incrementar la productividad.
- Mejorar las aptitudes del trabajador.

**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.

**Competencia:** Idoneidad para desempeñar un puesto de acuerdo con los conocimientos, habilidades y experiencia que ésta demanda.

**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.

**5.- MARCO JURÍDICO**

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

Ley federal de las entidades paraestatales

Ley federal de responsabilidades administrativas de los servidores públicos

Ley federal de transparencia y acceso a la información Pública gubernamental

Ley federal del trabajo

Ley federal para prevenir y eliminar la discriminación

Ley general de protección civil

Ley general de equilibrio ecológico y la protección al ambiente

Ley general de las personas en discapacidad

Ley general para la prevención y gestión integral de los residuos

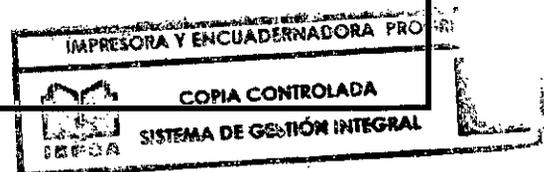
	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b>	<b>P-RH-02</b>
	<b>Capacitación</b>	PÁGINA 3 DE 21

## 6. - LINEAMIENTOS

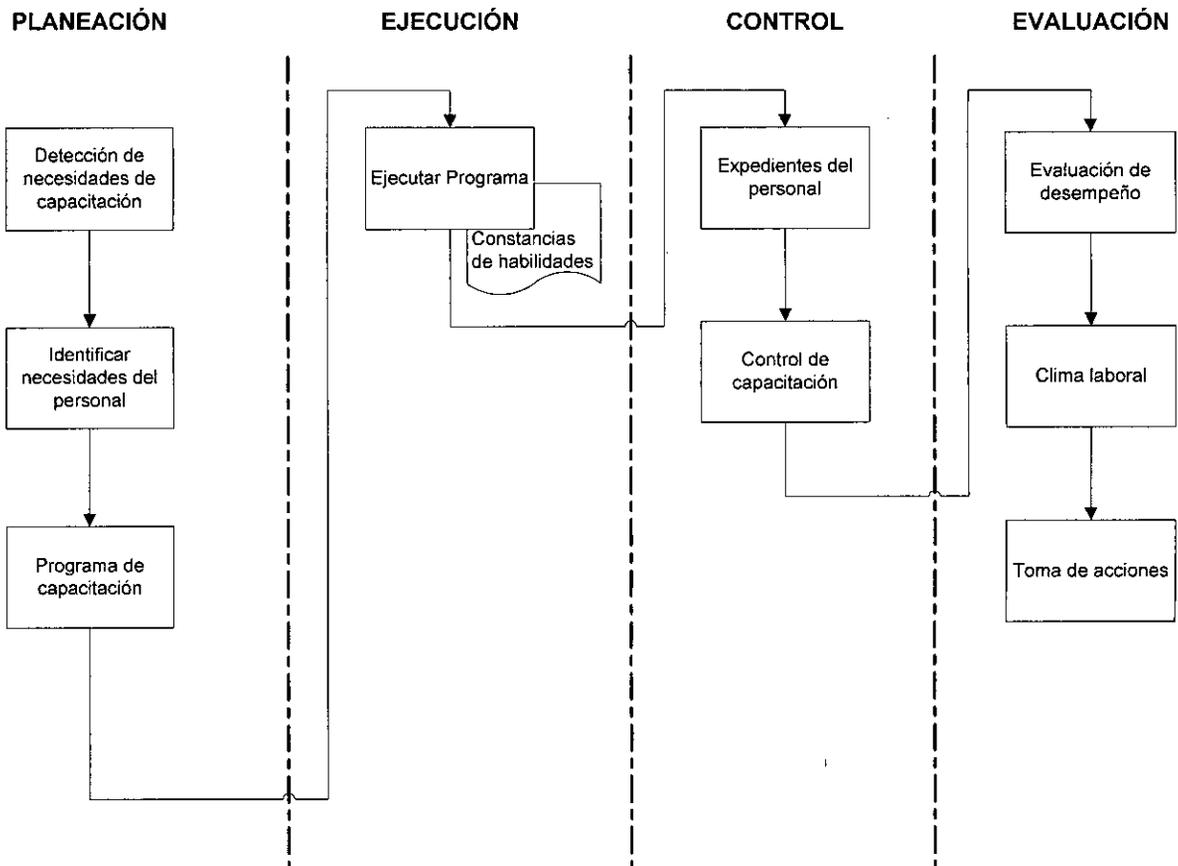
1. La Detección de Necesidades se llevará a cabo por medio del formato Detección de Necesidades de Capacitación (F-PR-02-01) aplicándose al personal de Mandos Medios y Superiores.
2. La forma de adquirir la destreza y habilidad en la actividad a realizar, del personal operativo en planta, será mediante adiestramiento a pie de máquina por parte del maestro, supervisor y/o coordinador en turno, con base a lo establecido en los instructivos y procedimientos del proceso productivo.  
  
El supervisor y/o coordinador de 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 Inmediato Superior, quien podrá aclararle lo descrito en el formato.
4. En el primer bimestre 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 cumpla con una duración mínima de 2 horas.

### 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 Integral 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 Integral"**, que está situado al principio de cada carpeta de procedimientos e instructivos del SGC.



### 7. Diagrama de Flujo del proceso





8. - DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

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

PLANEACIÓN

Jefe 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

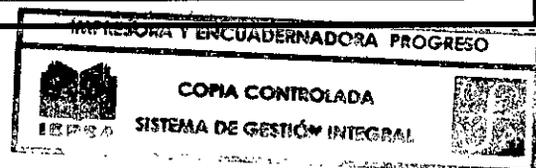
Jefe del Departamento de Nóminas y Prestaciones	2.	Genera un Programa Anual de Capacitación (PAC) de acuerdo a la DNC. A fin de dar cumplimiento al marco legal ante la STPS realizar bienalmente la DC-2
Empleados	3.	Al final de cada curso o taller, el personal que asistió deberá anotar sus datos en el formato (F-RH-02-06) Lista de Asistencia.
Jefe del Departamento de Nóminas y Prestaciones/ Analista	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.
Jefe del Departamento de Nóminas y Prestaciones/ Analista	5.	Genera las Constancias de Habilidades Laborales para los participantes de cada curso.
Jefe del Departamento de Nóminas y Prestaciones	6.	Realizar 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		Archiva las constancias de habilidades laborales en el expediente, actualizar la base de datos que contiene las evidencias de capacitación y/o adiestramiento.
----------	--	--

EVALUACIÓN / MEJORA

Jefe del Departamento de Nóminas y Prestaciones		Analizar e identificar a través de las evaluaciones de desempeño las deficiencias o carencias de los empleados en la ejecución de sus actividades.
---	--	--







# MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

P-RH-02

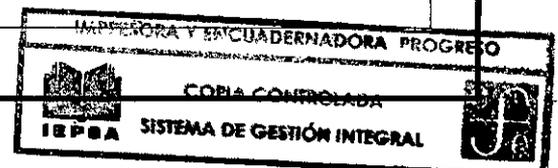
## Capacitación

PÁGINA 7 DE 21

### *Instructivo de llenado del formato Detección de Necesidades de Capacitación*

<b>Objetivo :</b>	Conocer las necesidades de capacitación del personal de cada área, así como actualizar y perfeccionar los conocimientos y habilidades del trabajador 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 inmediato al ocupante del puesto.
<b>Responsable de la autorización:</b>	Jefe inmediato al ocupante del puesto.
<b>Forma de Llenado</b>	Manual/Máquina/PC

No.	Elemento	Descripción
1	Nombre	Anotar el nombre del encuestado.
2	Puesto	Escribir el título oficial del puesto
3	Gerencia o Área	Especificar la Gerencia o Área que se evalúa
4	Nombre del trabajador	Anotar el nombre del trabajador 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.







# MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

P-RH-02

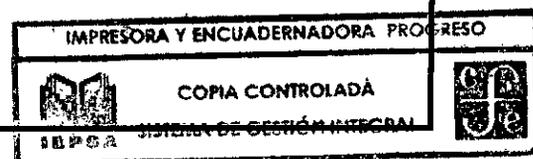
## Capacitación

PÁGINA 9 DE 21

### Instructivo de llenado del Programa Anual de Capacitación y Desarrollo

<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>	Jefe de Selección y Desarrollo de Personal
<b>Frecuencia:</b>	Anual
<b>Responsable de la revisión:</b>	Subgerente de Recursos Humanos y Financieros
<b>Responsable de la autorización:</b>	Gerentes.
<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: Si 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 efectuó.
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.



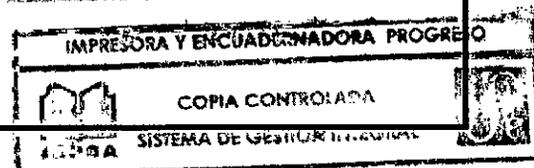




**Instructivo de llenado de la  
Lista de Asistencia**

<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>	Jefe de Nóminas y Prestaciones
<b>Responsable de la autorización:</b>	No aplica
<b>Forma de Llenado:</b>	Manual

No.	Elemento	Descripción
1	Fecha	Escribir la fecha de la sesión.
2	Evento	Anotar el nombre o tema de la sesión.
3	Nombre del facilitador	Escribir el nombre del facilitador o facilitadores del evento.
4	Firmas	Escribir la firma correspondiente al nombre del facilitador o facilitadores del evento.
5	Duración de la sesión	Anotar el tiempo de duración de la sesión.
6	No. Empleado	Escribir el no. de empleado de los participantes del curso
7	Nombre	Escribir el nombre de los participantes del curso.
8	Área	Anotar el área o Departamento en que labora.
9	Firma	Escribir la firma correspondiente al nombre de cada uno de los asistentes a la sesión.





F-RH-02-07 REV.10  
EVALUACIÓN DEL CURSO/TALLER

CURSO: 1 FECHA 2

INSTRUCTOR/FACILITADOR: 3

Instrucciones: Coloca una X en la columna elegida.

CALIFICACIÓN <u>4</u>	MAL (0-49%)	REGULAR (50-69%)	BIEN (70-89%)	MUY BIEN (90-100%)
<b>CONTENIDO DEL CURSO/TALLER</b> <u>5</u>				
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> <u>6</u>				
Dominio del tema				
Claridad para explicarlo				
Disponibilidad / Compromiso / Entrega para explicar.				
Relación con los participantes.				
<b>OTROS FACTORES</b> <u>7</u>				
Comodidad de las Instalaciones y Mobiliario.				
Equipo de Proyección, Sonido, etc.				

¿Recomendaría este evento? 8  SI  NO

¿Porqué?

SUGERENCIAS U OBSERVACIONES 9



*Instructivo de llenado del formato  
Evaluación del Curso/Taller*

<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>	Jefe de Nóminas y Prestaciones/ Analista
<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	Instructor/facilitador	Anotar el nombre completo del instructor.
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	Instructor	Calificar los cinco elementos que evalúan a los expertos/facilitadores con la calificación que corresponda.
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.





F-RH-02-10 REV. 1



IMPRESORAS Y ENCUADERNADORAS PROGRESO S.A. DE C.V  
EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO

F-RH-02-10

DATOS GENERALES:

NOMBRE DEL TRABAJADOR: \_\_\_\_\_ 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
SUBTOTAL		SUBTOTAL	

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
SUBTOTAL		SUBTOTAL	

REV. 1



# MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

P-RH-02

## Capacitación

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	

F-RH-02-10

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

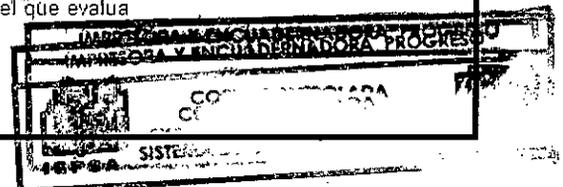
---

---

Nombre y firma del Empleado

Nombre y firma del que evalúa

REV.1





**Instructivo de llenado del formato  
Evaluación de la Evaluación de desempeño**

<b>Objetivo:</b>	Identificar las deficiencias de los trabajadores en la ejecución de sus funciones o tareas y retroalimentarlos.
<b>Responsable de la elaboración:</b>	Jefe inmediato del trabajador evaluado
<b>Frecuencia:</b>	En el primer semestre 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

<b>No.</b>	<b>Elemento</b>	<b>Descripción</b>
1	Nombre del Trabajador	Anotar el nombre del empleado
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 IEPSA
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 empleado.
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 del empleado
11	Compromisos	Anotar si el empleado 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 del empleado	Anotar el nombre y firma de conformidad del empleado
15	Nombre y firma del evaluador	Anotar el nombre y firma de la persona que está evaluando al empleado.

	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b>	<b>P-RH-02</b>
<b>Capacitación</b>		PÁGINA 17 DE 21

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

**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

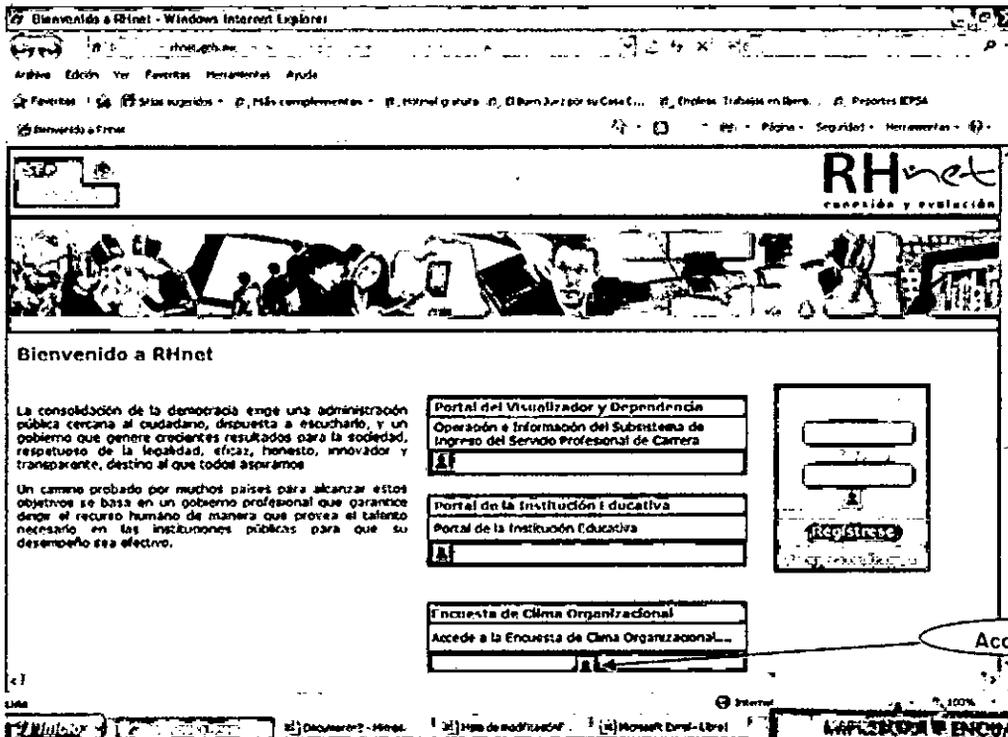
**Responsable de Coordinación y Difusión :** Jefe de Nómina y Prestaciones / Analista

**Forma de Llenado:** En línea por computadora, accediendo al link [www.rhnet.gob.mx](http://www.rhnet.gob.mx)

Dar click al icono 

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 kioskos.





F - RH - 02 - 12

EVALUACIÓN DEL APRENDIZAJE ALCANZADO EN EL CURSO O ACCIÓN DE CAPACITACIÓN

CURSO: (1) \_\_\_\_\_ FECHA: (2) \_\_\_\_\_

INSTRUCTOR/FACILITADOR: (3) \_\_\_\_\_

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

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

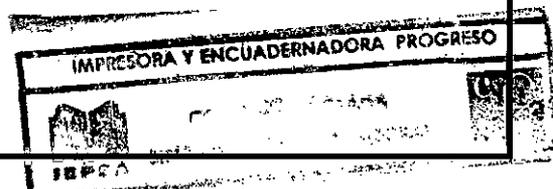
REV. 0



**Instructivo de llenado del formato**  
**Evaluación del aprendizaje alcanzado en el curso o acción de capacitación.**

<b>Objetivo:</b>	Valorar los conocimientos, habilidades y aptitudes que alcanzan los participantes, 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>	Jefe de Nóminas y Prestaciones
<b>Responsable de la autorización:</b>	No aplica
<b>Forma de Llenado:</b>	Manual

No.	Elemento	Descripción
1	Curso	Anotar el nombre de la acción de capacitación.
2	Fecha	Escribir la fecha en la que se concluye el evento
3	Instructor/Facilitador	Anotar el nombre completo del instructor o facilitador
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.



**10. – ENFOQUE CLIENTE-PROVEEDOR**

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.**

**11. – 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 2006; **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 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
4. **Actualizar y tomar acciones periódicamente respecto de nuestro inventario de riesgos por área**, a fin de prevenir la realización de los riesgos que puedan afectar el logro de los objetivos o causar daños al erario federal.

A fin de llevar a cabo correctamente estas actividades, puede consultar para mayor referencia el procedimiento **P-CI-01 Administración del Riesgo Institucional.**

	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b>	<b>P-RH-02</b>
<b>IEPSA</b>	<b>Capacitación</b>	PÁGINA 21 DE 21

**12. – VINCULACIÓN CON OTROS SISTEMAS**

Ninguna

	IMPRESORA Y ENCUADERNADORA PROGRESO
	<b>COPA CONTROLADA</b>
	<b>SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRAL</b>

