



JAPAMA
TU FUENTE DE VIDA

TRANSFORMANDO

AHOME

Escribiendo una nueva historia

Manual de Procedimientos

“CAPACITACIÓN”

**JUNTA DE AGUA POTABLE Y
ALCANTARILLADO DEL MUNICIPIO DE
AHOME**



Vázquez Payán Perla.

CONTENIDO

1. PROPÓSITO	3
2. ALCANCE	3
3. POLÍTICA	3
4. DOCUMENTOS Y TERMINOLOGÍA APLICABLE	3
4. AUTORIDAD	5
6. PROCEDIMIENTO	6
7. RESPONSABILIDAD	10
8. CONTROL DE REGISTROS	12
9. CONTROL DE REVISIONES	13
10.- HISTÓRICO DE INDICADORES	13
11. FLUJOGRAMA	14

1. PROPÓSITO

Establecer un procedimiento para que a partir de las necesidades de Capacitación del personal de JAPAMA, se programen y lleven a cabo, los eventos de capacitación que se requieran; con el propósito de asegurar que cada uno de ellos obtenga el conocimiento y las habilidades necesarias para cumplir con los objetivos y necesidades del municipio.

2. ALCANCE

Este procedimiento aplica para todos los empleados de JAPAMA, que requieran adquirir nuevos conocimientos sobre su área o bien perfeccionarse en esta, para cumplir con sus tareas asignadas.

3. POLÍTICA

Nuestra política es utilizar y mantener el concepto de mejora continua a través de las actividades de capacitación, llevando a cabo entrenamientos internos y externos para incrementar la competitividad de todo el personal.

Además de los cursos o materias contemplados en el Plan Anual de Capacitación, La Gerencias podrán enviar a los funcionarios a actividades de capacitación sobre materias de interés, que lleguen periódicamente como ofertas abiertas durante el año.

4. DOCUMENTOS Y TERMINOLOGÍA APLICABLE

4.1. Documentos Aplicables

Lista de Asistencia

(FADR-02)



Solicitud de Capacitación	(FADR-03)
Evaluación del Curso	(FADR-04)
Evaluación del Instructor	(FADR-06)
Evaluación de la Eficacia	(FADR-24)
Entrevista al servidor	(FADR-30)
Evaluación del servidor	(FADR-31)
Programa de Capacitación	(FADR-38)

4.2. Terminología Aplicable

Personal de Confianza: Toda Persona que desempeñe, cargo o comisión, de cualquier naturaleza en la Junta, así también las personas que manejen administren o apliquen recursos públicos estatales, municipales, concertados o congeniados por el Estado con la Federación de Municipio;

Personal Sindicalizado: Aquellos Servidores Públicos Generales que prestan sus servicios en forma definitiva al Organismo bajo las determinaciones del Contrato Colectivo de Trabajo y cuyo carácter está determinado por la Junta y el Sindicato.

Personal Eventual Sindicalizado: Es aquel personal que se contraten para trabajos especiales, temporales, para cubrir vacaciones, incapacidades, para obra o tiempo determinado.

Trabajador o Empleado: Personal que realice actividades subordinadas en la Junta de cualquier tipo y categoría.

Evento de Capacitación: Cualquier actividad orientada a informar, adiestrar, instruir y dotar a los empleados de las habilidades, conocimiento y entrenamiento que requieren, para sentirse capaces y competitivos en el puesto que desempeñan (conferencias, cursos, talleres, etc.)

Eventos Programados: Son todos aquellos Cursos, Talleres; conferencias...etc., que se programan semestralmente y que son solicitados en un lapso de 30 días antes de



que inicien, se publican en un calendario al inicio del semestre.

Eventos no Programados: Son todos aquellos Cursos, Talleres, conferencias, etc., que se solicitan en el transcurso del año ya que no fueron incluidos en el programa y son ofertas abiertas de capacitación.

Conferencia / Platica: Es una actividad de Capacitación, con la finalidad de introducir o tocar temas de manera general y sintética, para crear conciencia y motivación.

Curso: Es una actividad de Capacitación, en donde se abordan los temas de manera más específica, con la finalidad de instruir y entrenar a los empleados, generalmente son de 4 horas en adelante.

Taller: Es un curso que se distingue por impartirse de manera práctica, en donde el participante aprende haciendo.

DNC: Detección de necesidades de capacitación

5. AUTORIDAD

5.1. El Gerente de Administración y de Finanzas, tiene la autoridad para seleccionar, desarrollar y aprobar el contenido de los programas de Capacitación.

5.2. El Gerente de Administración y de Finanzas, supervisor de capacitación y/o representante de la dirección tiene la autoridad de determinar si un nuevo curso se desarrollará internamente o se adquirirá externamente.

5.3. Los Gerentes de los diferentes departamentos, tienen la autoridad para enviar a un empleado a un Curso de Capacitación externo.

5.4. El Gerente de Administración y de Finanzas, autoriza los eventos de capacitación programados y no programados, así como los recursos necesarios para su realización.



5.5. El Auxiliar de Capacitación, o Representante de Dirección tiene la autoridad para modificar los eventos ya programados, por así convenir a los intereses de la gerencia, (permutas, cambio de fechas, reprogramaciones etc.). Así como también cancelar un evento de capacitación, cuando las condiciones así lo requieran.

6. PROCEDIMIENTO

Detección de Necesidades de Capacitación

6.1. Los Gerentes, Subgerente, y Jefes de Área, realiza en el mes de Noviembre la entrevista al servidor (FADR-30) para lograr la detección de necesidades de capacitación a cada servidor de la JAPAMA, y posteriormente se realizará la evaluación al servidor (FADR-31) para lograr detectar de forma precisa la necesidad de capacitación de cada departamento e incorporarlo al programa anual de capacitación (FADR-32). Formatos que estarán disponibles para su impresión en la Carpeta red.

6.2. Los Gerentes, Subgerentes y Jefes de Área, 10 días antes de que inicie el año, entregan los formatos indicados en el punto 6.1. debidamente requisitados al Auxiliar de Capacitación para su concentración y agrupar la información aportada por cada una de las áreas responsables.

6.3. El Supervisor de Capacitación, representante de la dirección y/o Auxiliar de capacitación se reúne con las Gerencias para dar a conocer los resultados y examinar las necesidades de capacitación detectadas y determinar las acciones a seguir para satisfacer dichas necesidades.

Se analizan los tipos de cursos más idóneos, el contenido de los mismos, los





Instructores, la duración, la fecha y el lugar de realización entre otros puntos, seleccionándose las mejores alternativas.

6.4. Con estas alternativas se integra el programa de capacitación (FADR-32), el cual se pone a consideración del Gerente de Administración y Finanzas para su última revisión y Autorización. De no autorizarse alguno de los cursos propuestos, se les informará a las Gerencias y a los Jefes de Área afectados, explicándoles las razones por las que no fueron autorizados.

6.5. Autorizado el programa de capacitación, el responsable de capacitación, publica y da a conocer a gerentes y responsables de área, dicho programa, mediante su publicación en la Plataforma calidad.japama.gob.mx y posteriormente procede a coordinar en tiempo y forma los eventos de capacitación programados. Este Programa de Capacitación (FADR-32) podrá ser modificado (cancelación de cursos, reprogramaciones, cambio de instructores, etc.) las veces que sea necesario, de acuerdo a los intereses de la Institución.

6.6. Los Responsables de Área pueden solicitar capacitación no incluida en el Programa, a través del formato Solicitud de Capacitación (FADR-03), el cual deberá llenarse en forma legible por el solicitante y acorde a lo que se pide, para entregarse al Supervisor de Capacitación, Representante de la Dirección y/o Auxiliar de capacitación, quien cuenta con un plazo de 15 días, para hacer el trámite correspondiente. Los pasos que se siguen para su autorización o no, son los mismos que se siguen para la autorización del programa, autorización de la Gerencia a la que pertenezca y autorización de la Gerencia de Administración de Finanzas, expuesto en los puntos anteriores. En caso de no autorizarse, se informará al solicitante con una explicación de motivos; de igual manera se informará si hay un retraso en el trámite y/o en su programación. En caso de cursos y/talleres fuera de la ciudad el o los solicitantes hará



las debidas gestiones para la obtención de viáticos y su comprobación ante la Gerencia de Administración y Finanzas.

6.7. El Supervisor de Capacitación, Representante de la Dirección y/o Auxiliar de capacitación coordina los eventos de capacitación autorizados. Que se realicen en las instalaciones de JAPAMA. Los asistentes a dichos eventos se registran en el formato Lista de Asistencia (FADR-02) al inicio; posteriormente se le da seguimiento al evento para resolver cualquier eventualidad y al final en coordinación con el instructor se aplican las Evaluaciones al Curso (FADR-04) o el examen que proponga el instructor, además de aplicar la evaluación al Instructor (FADR-06), si el mismo evento lo amerita (las evaluaciones del curso podrán ser generadas por el proveedor del curso).

Los resultados de las evaluaciones se guardan como evidencia de la efectividad de los cursos, por 6 meses. Estos resultados se enviarán a los Jefes de las Áreas que fueron capacitadas, en el caso de que el promedio de calificación de la evaluación del curso (FADR-04) sea menor al 80%, se buscara la manera de reprogramarlo.

Solo se evalúan con los formatos correspondientes, los eventos de capacitación considerados curso y/o Taller Interno con duración de 5 horas en adelante, descartándose aquellos cursos de adiestramiento para el manejo de Equipos y Maquinaria adquiridos por la Institución, y pláticas entre otros.

Los resultados de la evaluación del Instructor (FADR-06), se analizarán para seleccionar a los mejores en caso de eventos posteriores.

6.8. En caso de invitaciones externas a capacitación por dependencias gubernamentales u organismos del sector privado, solamente se hará del conocimiento del área de capacitación de la asistencia, sin necesidad del llenado del formato (FADR-





03 Solicitud de Capacitación), y será responsabilidad de los asistentes a la capacitación hacer llegar al área de capacitación y Recursos Humanos copia de la constancia que emita la institución u organismo referente a la su asistencia o acreditación en su caso del curso.

Evaluación de la Eficacia de capacitación

6.9. Los Gerentes, Subgerente, y Jefes de Área, cada año en el mes de enero aplicará una Evaluación a todos los empleados de la zona urbana, aplicando el formato (FADR-24) Evaluación de la Eficacia, para medir el impacto que tengan los cursos de capacitación en el desempeño de todos ellos.

El formato de las evaluaciones de la eficacia a aplicar queda a criterio del jefe inmediato según el grupo de desempeño y actividades que realice el empleado a evaluar, por sus funciones reales y con la siguiente clasificación:

Evaluación Tipo "A" EJECUTIVO

Evaluación Tipo "B" TECNICO ADMISTRATIVO

Evaluación Tipo "C" NIVEL OFICINA

La clasificación de calificaciones será como sigue

DEFICIENTE	De 35 a 59.99 puntos
REGULAR	De 60 a 74.99 puntos
BUENO	De 75 a 84.99 puntos
MUY BUENO	De 85 a 94.99 puntos
EXCELENTE	De 95 a 100 puntos

DEFICIENTE: Desempeño muy por debajo del esperado



REGULAR: Desempeño ligeramente por debajo del esperado

BUENO: Desempeño conforme con el mínimo esperado

MUY BUENO: Desempeño por encima del esperado

EXCELENTE: Desempeño excepcional

Los resultados de esta evaluación servirán de base, junto con otros elementos, para la elaboración del Programa de Capacitación (FADR-32).

7. RESPONSABILIDAD

7.1. El Representante de la Dirección y/o Auxiliar de Capacitación es responsable de:

7.1.1. Gestionar los recursos necesarios para la realización de los eventos de capacitación y gestionar la autorización de los eventos programados, Programa de Capacitación (FADR-32) y no programados que así le soliciten a través de las solicitudes de capacitación FADR-03.

7.1.2. Elaborar el programa de capacitación.

7.1.3. Realizar el concentrado de la aplicación las evaluaciones correspondientes.

7.2. El Gerente de Administración y Finanzas, garantiza los recursos disponibles para la realización del Programa de Capacitación (FADR-32)

7.3. Los Gerentes, Subgerentes y Jefes de Áreas, enviará al personal a su cargo para asistir a los cursos programados.



7.4. Los trabajadores a quienes se imparta capacitación o adiestramiento están obligados a: Asistir puntualmente a los cursos, sesiones de grupo y demás actividades que formen parte del proceso de capacitación o adiestramiento;

7.4.1. Atender las indicaciones de las personas que impartan la capacitación o adiestramiento, y cumplir con los programas respectivos;

7.4.2. Firmar las Listas de Asistencia de los Cursos

7.4.3. Presentar los exámenes de evaluación de conocimientos y de aptitud o de competencia laboral que sean requeridos.

7.4.4. Aplicar los resultados de su aprendizaje en su trabajo.

7.4.5. Mejorar su desempeño laboral.

7.4.6. Evaluar imparcialmente al instructor en base a su exposición.

7.4.7. Entregar al Departamento de Recursos Humanos y Auxiliar de Capacitación copia fotostática de las constancias de las capacitaciones, cursos, y talleres, que hayan asistido para resguardo en su expediente.

7.5. El trabajador solicitante es responsable de:

7.5.1. Solicitar con 15 días mínimos de anticipación los cursos de capacitación no programados, mediante el formato las solicitudes de capacitación FADR-03, previamente autorizada.



7.6. Los Gerentes, Subgerentes y Jefes de Área tendrán la responsabilidad de evaluar a su personal a cargo de conformidad con el punto 6.6 y entregar los registros de las mismas al Representante de la Dirección y/o Auxiliar de Capacitación para su concentración.

7.7. Los Gerentes, Subgerente, y Jefes de Área, realizaran las entrevistas al servidor (FADR-30) y la evaluación al servidor (FADR-31) al personal a su cargo y entregaran los formatos debidamente requisitados al Auxiliar de Capacitación para su concentración.

8. CONTROL DE REGISTROS

Código	Identificación	Responsable	Almacenamiento	Retención	Disposición
FADR-02	Lista de Asistencia	Supervisor de Capacitación	Gaveta de Archivo	1 Año	Archivo Muerto
FADR-03	Solicitud de Capacitación	Supervisor de Capacitación	Gaveta de Archivo	1 Año	Archivo Muerto
FADR-04	Evaluación del Curso	Supervisor de Capacitación	Gaveta de Archivo	6 Meses	Archivo Muerto
FADR-06	Evaluación del Instructor	Supervisor de Capacitación	Gaveta de Archivo	6 Meses	Archivo Muerto
FADR-24	Evaluación de la Eficacia	Supervisor de Capacitación	Gaveta de Archivo	1 Año	Archivo Muerto
FADR-30	Entrevista al servidor	Supervisor de Capacitación	Gaveta de Archivo	6 meces	Archivo muerto
FADR-31	Evaluación del servidor	Supervisor de Capacitación	Gaveta de Archivo	6 meces	Archivo muerto
FADR-38	Programa de Capacitación	Supervisor de Capacitación	Gaveta de Archivo	1 Año	Archivo Muerto

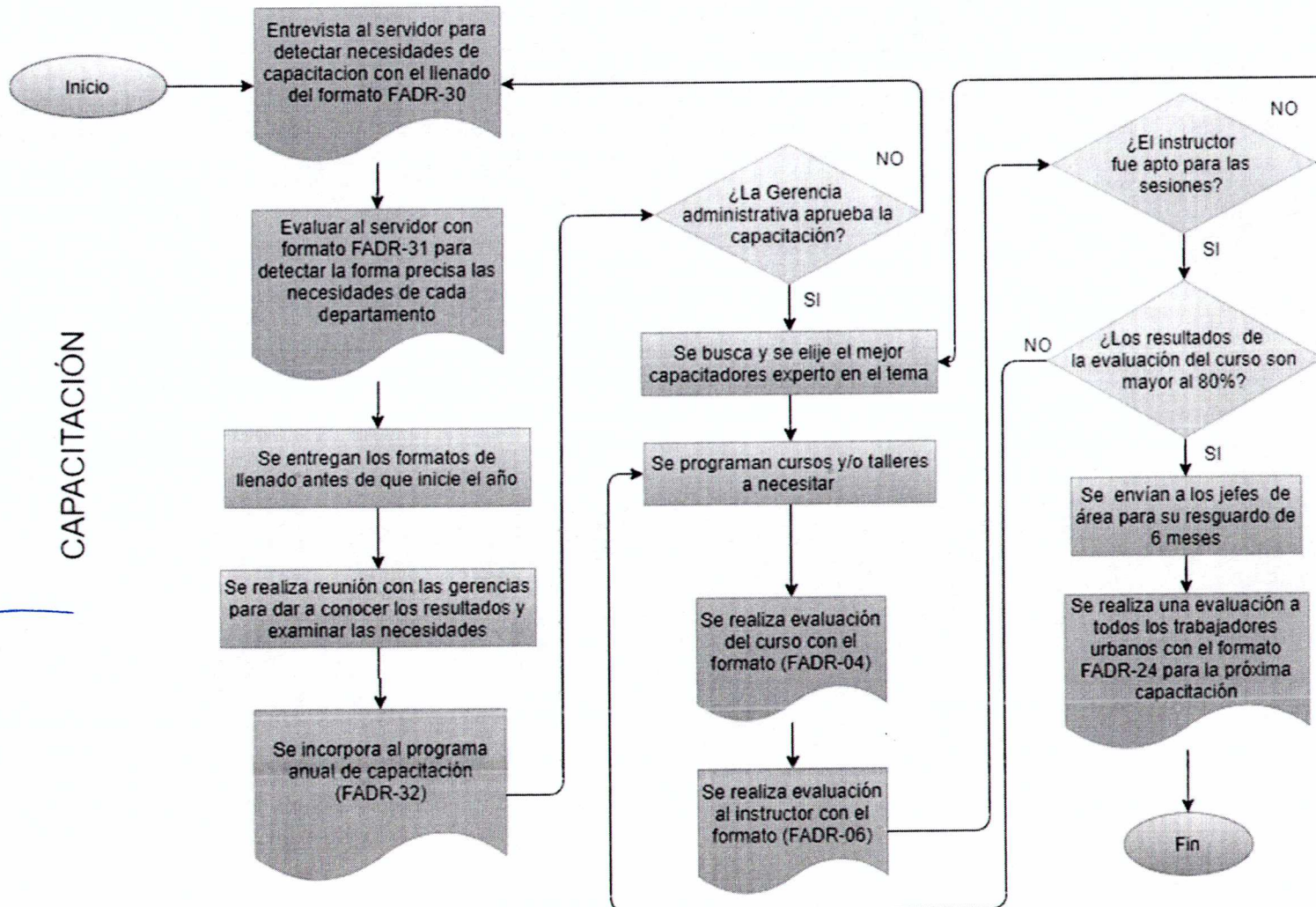
9. CONTROL DE REVISIONES

	FECHA	EXPLICACIÓN DEL CAMBIO
00	14-12-17	Alta de procedimiento bajo los requerimientos de la norma ISO 9001:2015
01	01-02-21	Actualización de procedimiento bajo los requerimientos de la norma ISO 9001:2015

10.- HISTÓRICO DE INDICADORES

NO.	FECHA DE INICIO	FECHA DE CONCLUSIÓN	INDICADOR
1	-	Actual	Cumplir con el 100% del programa anual de capacitación.

11. FLUJOGRAMA



Vázquez Párraga P. L.





PROCEDIMIENTO DE OPERACIÓN

Revisión 01

CAPACITACIÓN

01-02-2021

Pág.15 de 15

PROCEDIMIENTO DE OPERACIÓN CAPACITACIÓN

APROBÓ:

Ing. Medina Soto Hernán
Gerente General

Lic. Diana Margarita Rubio Viesca
Gerente de Administración y Finanzas

Nombre

Firma

ELABORÓ:

Perla Francisca
Vázquez Payán
Supervisor de
Recursos Humanos

Vázquez
Payán
Perla.

Nombre

Firma

REVISÓ:

Lic. Olivia Patricia
Valenzuela Flores
Subgerente de
Recursos Humanos

Olivia Valenzuela F.

Nombre

Firma

