

 <p>DIACO DIRECCIÓN DE ATENCIÓN Y ASISTENCIA AL CONSUMIDOR</p>	<p align="center">MANUAL DE PROCEDIMIENTO</p>	<p align="center">Código: DIACO-RH-PR-01</p> <p align="center">Versión: 04</p>
	<p align="center">CAPACITACIÓN</p>	<p align="center">Hoja: 1 de 17</p>

Sistema de Gestión de la Calidad

CAPACITACIÓN

DIACO-RH-PR-01

Versión 04

Aprobado por:	Cargo:	Fecha	Firma
Lic. Vicente Ernesto Chávez Campos	Director Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor	18/01/2024	<i>Lic. Vicente Ernesto Chávez Campos</i> DIRECTOR Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor-DIACO- Ministerio de Economía

Revisado por:	Cargo:	Fecha	Firma
Lic. Edy Manuel López Ramírez	Encargado Gestión de Calidad	18/01/2024	<i>[Signature]</i>
Licda. Ana Carina Centeno Cabrera	Asistente Gestión de Calidad	18/01/2024	<i>[Signature]</i>

Elaborado por:	Cargo:	Fecha	Firma
Sr. Eddy Ardón Peralta	Jefe Departamento de Recursos Humanos	18/01/2024	<i>[Signature]</i> Eddy Normando Ardón Peralta Jefe de Departamento de Recursos Humanos Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor-DIACO- Ministerio de Economía

Documentado por:	Cargo:	Fecha	Firma
Licda. Ana Carina Centeno Cabrera	Documentadora del Sistema de Gestión de Calidad	18/01/2024	<i>[Signature]</i>

Rige a partir de: 01 de febrero de 2024



	MANUAL DE PROCEDIMIENTO	Código: DIACO-RH-PR-01 Versión: 04
	CAPACITACIÓN	Hoja: 2 de 17

INDICE

1. OBJETIVO:	3
2. ALCANCE:	3
3. DEFINICIONES:	3
4. DISPOSICIONES GENERALES:	4
5. RESPONSABILIDADES:	7
6. PROCEDIMIENTO	8
7. FLUJOGRAMA:	14
8. REGISTROS:	17
9. ANEXOS:	17

	MANUAL DE PROCEDIMIENTO	Código: DIACO-RH-PR-01
	CAPACITACIÓN	Versión: 04 Hoja: 3 de 17

1. OBJETIVO:

Establecer los lineamientos para proveer al personal de la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor, los conocimientos y habilidades, orientados a mejorar el desempeño laboral.

2. ALCANCE:

Este procedimiento aplica a todo el personal de la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor -DIACO-.

3. DEFINICIONES:

- 3.1 Diagnóstico de Necesidades de Capacitación -DNC-** Es el proceso que orienta la estructuración y desarrollo de planes y programas para el establecimiento y fortalecimientos de conocimientos, habilidades o actitudes en los participantes de una Institución, a fin de contribuir en el logro de los objetivos de la misma.
- 3.2 Capacitación:** Es el proceso de aprendizaje que se maneja en las organizaciones de manera programada y sistematizada orientada al personal para mejorar el desempeño, habilidades, logrando incrementar sus conocimientos, aptitudes y ser muy competitivos con relación a sus puestos y lograr los objetivos planteados.
- 3.3 Competencias:** Habilidades que posee la persona y que hacen que su desempeño resulte efectivo o incluso superior a lo que el puesto de trabajo requiere.
- 3.4 Competencia Laboral:** Capacidad efectiva para llevar a cabo exitosamente una actividad laboral plenamente identificada.
- 3.5 Habilidades y Destrezas:** Es la aptitud innata, talento, destreza o capacidad que ostenta una persona para llevar a cabo determinada actividad, trabajo u oficio.
- 3.6 Capacitación Formativa:** Es aquella que además de instruir, transforma las ideas a hechos y actos concretos, con la posibilidad de ser repetibles una y otra vez por el capacitado, así sus esfuerzos se verán reflejados en su vida cotidiana y en su vida laboral.
- 3.7 Capacitación Informativa:** Es aquella que tiene como finalidad proveer información al personal sin tener esta carácter formativo.

	MANUAL DE PROCEDIMIENTO	Código: DIACO-RH-PR-01 Versión: 04
	CAPACITACIÓN	Hoja: 4 de 17

- 3.8 Capacitación Virtual:** Es aquella capacitación la cual prescinde de un lugar físico para su realización, ya que es llevada a cabo a través de herramientas digitales como salas de videoconferencias masivas, correo electrónico o espacios virtuales especializados.
- 3.9 Calidad de Capacitación:** Calidad del proceso de capacitación que permite a los beneficiarios lograr competencias efectivas que mejoren su productividad en beneficio de la institución.
- 3.10 Programa de Capacitación:** Es un proceso estructurado y organizado por medio del cual se suministra información y se proporcionan capacitaciones al personal para que desempeñe una actividad determinada.
- 3.11 Evaluación:** Se refiere a los beneficios o conocimientos cuantitativos o cualitativos de las capacitaciones impartidas.
- 3.12 Capacitación Interna:** Es la que se realiza con el personal de la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor.
- 3.13 Capacitación Externa:** Es la proporcionada a través de consultores, especialistas u organizaciones ajenas a la institución.

4. DISPOSICIONES GENERALES:

Las capacitaciones al personal en la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor se realizan de forma planificada, programada o no, y se organizan anual o semestralmente; con el fin de que el personal adquiera los conocimientos, habilidades y competencias para propiciar la mejora del desempeño basándose en la educación, formación y experiencia.

La capacitación surge de la identificación de las necesidades de la institución, basándose en la evaluación de los estándares esperados para la ejecución de un puesto y el desempeño real del personal.

Factores que determinan la necesidad de capacitación:

- Cambio de estrategias y objetivos de la Institución
- Cambios tecnológicos
- Nivel de desempeño del personal en el puesto
- Cambios de puesto del personal.
- Nuevas directrices o estrategia de trabajo.
- Nuevas disposiciones legales.

	MANUAL DE PROCEDIMIENTO	Código: DIACO-RH-PR-01
	CAPACITACIÓN	Versión: 04 Hoja: 5 de 17

- A solicitud de la autoridad superior.
- Entre otros.

Los jefes de departamento deberán priorizar un mínimo de 3 y un máximo de 5 capacitaciones, enfocadas a mejorar el desempeño de su departamento, las cuales serán presentadas y analizadas juntamente con el jefe de Recursos Humanos y Dirección.

Si las capacitaciones fueran de forma presencial el jefe de Recursos Humanos dejará registro con el nombre y firma del personal en el formato "Listado de Asistencia" (DIACO-RH-FO-02), en caso estas fueran virtuales se dejará evidencia a través de capturas de pantalla u otros medios tecnológicos.

4.1 DETECCIÓN.

El jefe de Recursos Humanos durante el mes de marzo de cada año traslada el formato de "Diagnóstico de Necesidades de Capacitación" (DIACO-RH-FO-09); de forma editable a los jefes de cada departamento y/o áreas para que realicen el llenado en el formato de las necesidades de capacitación de su personal. El cual será enviado al jefe del área de Recursos Humanos la segunda semana del mes de abril de cada año.

Asimismo, estas necesidades de capacitación también pueden surgir de actividades establecidas por la Dirección y luego dadas a conocer al jefe de Recursos Humanos por escrito utilizando el formato de capacitaciones no programadas. (DIACO-RH-FO-05).

4.2 ELABORACIÓN Y AUTORIZACIÓN DE PROGRAMA.

El jefe de Recursos Humanos tabula la información recopilada de cada área de trabajo, y presenta a Dirección la información para la autorización.

El jefe de Recursos Humanos juntamente con Dirección elabora el "Programa de Capacitación", el cual puede ser desarrollado semestral o anualmente, definiendo las capacitaciones a desarrollar y proponiendo los meses de ejecución, así mismo se define si estas pueden ser desarrolladas de forma interna o externa.

La información para la elaboración y autorización del programa de capacitación (DIACO-RH-FO-03), pueden surgir de las DNC, de las actividades de la Dirección (reuniones) o de necesidades específicas de capacitación.

Cuando existan solicitudes de capacitación específicas, fuera de los plazos establecidos, estas pueden ser incluidas en el formato de capacitación no programada (DIACO-RH-FO-05).

	MANUAL DE PROCEDIMIENTO	Código: DIACO-RH-PR-01 Versión: 04
	CAPACITACIÓN	Hoja: 6 de 17

Cuando se trata de instructores externos o empresas proveedoras del servicio el jefe de Recursos Humanos solicita al jefe de Adquisiciones y Contrataciones las cotizaciones respectivas.

4.3 CONTRATACIÓN DE LA CAPACITACIÓN.

Para la contratación de la persona individual o jurídica que preste los servicios de capacitación se seguirá el Procedimiento de Adquisiciones y Contrataciones, solicitando a Dirección la capacitación por escrito utilizando los medios de comunicación interna.

4.4 EJECUCIÓN.

Autorizado el “Programa de Capacitación” o “Capacitación no Programada” y definida la persona individual o jurídica que prestará el servicio, el jefe de Recursos Humanos coordina con el jefe de Adquisiciones y Contrataciones para definir posibles fechas, lugares y horas para el desarrollo de la capacitación.

El jefe de Recursos Humanos coordina con los jefes de cada departamento o área la participación del personal a su cargo en las capacitaciones.

4.5 REPROGRAMACIÓN DE CAPACITACIONES.

De no ser efectuada la capacitación programada en las fechas previstas, el jefe de Recursos Humanos juntamente con los jefes de los departamentos y/o áreas involucrados reprograma nuevas fechas de realización documentándose a través del formato “Reprogramación de Capacitación” (DIACO-RH-FO-04).

4.6 CAPACITACIÓN VIRTUAL.

Cuando se trate de una capacitación de modalidad virtual se anotará en el mismo formato de Capacitación Programada o no, según sea el caso, consignando en el espacio de “Lugar” la plataforma o medio digital en que fue desarrollada.

4.7 EVALUACIÓN DE LAS DIFERENTES FORMAS DE CAPACITACIÓN.

Cuando las capacitaciones sean contratadas estarán sujetas de realizar la evaluación de la efectividad de la capacitación y la evaluación del capacitador.

La puntuación mínima para la aprobación de dichas capacitaciones, según el formato de Evaluación de la Efectividad de la Capacitación, es de **80** puntos.

La calificación del participante en capacitaciones será proporcionada por el capacitador, en caso este requiera evaluar a los capacitados.

	MANUAL DE PROCEDIMIENTO	Código: DIACO-RH-PR-01 Versión: 04
	CAPACITACIÓN	Hoja: 7 de 17

Cuando la calificación sea menor al valor definido de aprobación (**80** puntos) el jefe del departamento retroalimentará al personal a su cargo para mejorar sus conocimientos y evaluará nuevamente al personal.

Cuando las capacitaciones sean informativas, estas no serán sujetas de realizar la evaluación de la efectividad de la capacitación.

4.8 EVALUACIÓN DEL CAPACITADOR.

Al finalizar la capacitación externa, siempre y cuando sea contratada, el jefe de Recursos Humanos traslada al personal participante el formato de "Evaluación del Capacitador" (DIACO-RH-FO-06).

Esta evaluación se tabula, y se analiza para la evaluación del proveedor. Para la determinación del valor únicamente se toman en cuenta los incisos 2, 3 y 4 de la evaluación del capacitador.

Para el cálculo del valor se aceptan como satisfactorio la sumatoria de las casillas de excelente y muy bueno y la nota esperada no debe ser menor a **85** puntos.

Estos resultados serán informados al área de Adquisiciones y Contrataciones en el formato de "Resultados de la Evaluación del Capacitador" (DIACO-RH-FO-08).

4.9 EVALUACIÓN DE LA EFECTIVIDAD DE LA CAPACITACIÓN.

Los jefes de los departamentos y/o áreas evalúan al personal a su cargo de conformidad con las capacitaciones formativas contratadas, a los tres meses de haber recibido la capacitación. El resultado será consolidado y enviado por medio de correo electrónico al jefe de Recursos Humanos en el formato Resultados de la Evaluación (DIACO-RH-FO-11) adjuntando las evaluaciones de cada colaborador, "Evaluación de la Efectividad de la Capacitación" (DIACO-RH-FO-01).

El objetivo es asegurar que el conocimiento adquirido ha tenido un impacto positivo en el desarrollo del trabajo.

5. RESPONSABILIDADES:

5.1 Dirección: Aprueba el programa de capacitación y autoriza la contratación de las capacitaciones.

5.2 Jefe de Recursos Humanos: Es el responsable de solicitar el Diagnóstico de Necesidades de Capacitación, Elaborar el programa de capacitación, gestiona,

	MANUAL DE PROCEDIMIENTO	Código: DIACO-RH-PR-01 Versión: 04
	CAPACITACIÓN	Hoja: 8 de 17

ejecuta y evalúa las capacitaciones realizadas y asegura que se cumplan los lineamientos establecidos en el presente procedimiento.

5.3 Jefes de Departamento y/o áreas: Es responsabilidad de los jefes de cada departamento o área, dar a conocer al jefe de Recursos Humanos las necesidades de capacitación del personal a su cargo, así como coordinar la asistencia del personal a su cargo a las capacitaciones ya programadas.

5.4 Encargado Gestión de Calidad: Es responsable de impartir las capacitaciones necesarias cuando surjan cambios relevantes dentro del Sistema de Gestión de la Calidad al personal involucrado.

5.5 Auditor Líder y Auditor Suplente: Son responsables de impartir las capacitaciones al equipo auditor, y a todos los involucrados cuando surjan cambios relevantes dentro del Sistema de Gestión de la Calidad.

5.6 Jefe de Adquisiciones y Contrataciones: Realiza el proceso de contratación de la capacitación.

6. PROCEDIMIENTO

6.1 Diagnostico de Necesidad de Capacitación.

FASE	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN	INFORMACIÓN DOCUMENTADA
1. Identificación de necesidades	Jefe de Recursos Humanos	<ul style="list-style-type: none"> El jefe de Recursos Humanos durante el mes de marzo de cada año traslada el formato de "Diagnóstico de Necesidades de Capacitación" (DIACO-RH-FO-09); de forma editable a los jefes de cada departamento para que realicen el llenado en el formato las necesidades de capacitación de su personal. 	Correo Electrónico o Cualquier Medio de Comunicación Diagnóstico de Necesidades de Capacitación (DIACO-RH-FO-09)
	Jefe de Departamento y/o áreas	<ul style="list-style-type: none"> Recibe el Diagnostico de Necesidades de Capacitación Identifican las necesidades de capacitación Una vez detectadas las necesidades de capacitación elabora el formato de Diagnóstico de necesidades de capacitación y traslada a Recursos Humanos durante la segunda semana del mes de abril. 	Diagnóstico de Necesidades de Capacitación (DIACO- RH-FO-09)
2. Elaboración del programa de capacitación	Jefe de Recursos Humanos	<ul style="list-style-type: none"> Recibe, analiza y consolida la información para documentar el programa de capacitación, (semestral o anualmente), el cual es desarrollado de forma flexible y se corre el riesgo de un incumplimiento por: <ul style="list-style-type: none"> ✓ Falta de presupuesto (Recursos Económicos) ✓ Cambios de estructura organizacional ✓ Cambios de Infraestructura 	

 DIACO DIRECCIÓN DE ATENCIÓN Y ASISTENCIA AL CONSUMIDOR	MANUAL DE PROCEDIMIENTO	Código: DIACO-RH-PR-01
	CAPACITACIÓN	Versión: 04 Hoja: 9 de 17

FASE	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN	INFORMACIÓN DOCUMENTADA
		<ul style="list-style-type: none"> ✓ Incumplimiento del ente capacitador ✓ Disposiciones y protocolos de salud y seguridad por casos de pandemias, desastres naturales y otros donde se vea afectado el cumplimiento del programa de capacitación. <ul style="list-style-type: none"> • Documenta los cursos a desarrollar proponiendo los meses de ejecución, dentro del programa de capacitación, así mismo se define si las capacitaciones pueden ser desarrolladas por instructores internos o externos. • Traslada el programa al director (a) o subdirector(a) para Su revisión y autorización. • Si se incumple el programa por lo antes descrito se reprograma hasta nueva directriz de Dirección. 	Programa de Capacitación (DIACO-RH-FO-03)
	Dirección	<ul style="list-style-type: none"> • Recibe el programa de capacitación, revisa y autoriza el programa de capacitación si hubiere alguna corrección o inclusión de alguna otra capacitación se realizan los cambios. De lo contrario firma de autorizado el programa de capacitación. • Traslada al jefe de Recursos Humanos para las correcciones del programa de capacitación. 	
	Jefe de Recursos Humanos	<ul style="list-style-type: none"> • Recibe el programa realiza las correcciones solicitadas por Dirección. • Traslada a Dirección el programa con las correcciones solicitadas. para la firma de autorización. 	
	Dirección	<ul style="list-style-type: none"> • Recibe el programa de capacitación con las correcciones solicitadas y firma de autorizado el programa de capacitación. • Traslada al jefe de Recursos Humanos el programa ya autorizado. 	
	Jefe de Recursos Humanos	<ul style="list-style-type: none"> • Recibe el programa de capacitación autorizado por Dirección para su ejecución. 	

6.2 Contratación de la capacitación, logística y ejecución de la capacitación.

FASE	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN	INFORMACIÓN DOCUMENTADA
3. Contratación de la Capacitación.	Jefe de Recursos Humanos	<ul style="list-style-type: none"> • Recibe el programa y realiza la solicitud por medio de oficio de comunicación para la contratación de la persona individual o jurídica que preste los servicios de capacitación, • Traslada a Dirección para su Visto bueno 	Oficio de Comunicación (DIACO-RP-FO-03)
	Dirección	<ul style="list-style-type: none"> • Recibe el oficio de comunicación para la contratación de los servicios para la capacitación y firma de visto bueno. 	

	MANUAL DE PROCEDIMIENTO	Código: DIACO-RH-PR-01
	CAPACITACIÓN	Versión: 04 Hoja: 10 de 17

FASE	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN	INFORMACIÓN DOCUMENTADA
		<ul style="list-style-type: none"> Traslada el oficio de comunicación con firma de Visto bueno al jefe de Recursos Humanos para el trámite correspondiente. 	
4. Logística	Jefe de Recursos Humanos	<ul style="list-style-type: none"> Recibe el oficio con su visto bueno de Dirección y procede a: <ul style="list-style-type: none"> ✓ Traslada al jefe de Adquisiciones y Contrataciones copia del oficio. ✓ Coordina con el jefe de Adquisiciones y Contrataciones para definir posibles fechas, lugares y horas para el desarrollo de la capacitación. 	Oficio de Comunicación (DIACO-RP-FO-03)
	Jefe de Adquisiciones y Contrataciones	<ul style="list-style-type: none"> Recibe el oficio y procede a darle seguimiento según el procedimiento de Adquisiciones y Contrataciones Verifica en el catálogo los proveedores para la contratación de las capacitaciones. Informa y coordina con el jefe de Recursos Humanos las posibles contrataciones. <p>NOTA. Para la contratación de la persona individual o jurídica seguirá el Procedimiento de Adquisiciones y Contrataciones, así mismo gestionará el lugar y alimentación donde se llevaría a cabo la capacitación.</p>	
5. Ejecución de la capacitación	Jefe de Recursos Humanos,	<ul style="list-style-type: none"> De acuerdo con la autorización y contratación de los capacitadores para las capacitaciones coordina con los jefes de Departamento y/o áreas la participación del personal a cargo, en los cursos que se programan. Socializa y convoca a la capacitación, por medio escrito o electrónico, Indicando, tipo de capacitación, lugar o enlace web, hora y fecha de la capacitación. 	Oficio de Comunicación (DIACO-RP-FO-03) o Correo electrónico
	Jefe del Departamento y/o áreas	<ul style="list-style-type: none"> Recibe la convocatoria y coordina con el personal a su cargo la capacitación. Al finalizar la capacitación entregan el listado de asistencia a los participantes para su respectiva firma. 	
	Personal Capacitado	<ul style="list-style-type: none"> Recibe la lista de asistencia Firman el listado de asistencia como evidencia de la participación en las capacitaciones. Entregan las listas de asistencia debidamente firmadas al jefe de Recursos Humanos. 	Listado de Asistencia (DIACO-RH-FO-02).
	Jefe de Recursos Humanos,	<ul style="list-style-type: none"> Recibe la lista de asistencia debidamente firmada para su archivo y evidencia de la ejecución de la capacitación. Consolida la información para el indicador Cumplimiento del 80% del Programa de Capacitaciones Traslada la información a Gestión de Calidad 	Informe y Análisis de Indicadores (DIACO-RP-FO-02)
	Gestión de Calidad	<ul style="list-style-type: none"> Recibe el indicador Cumplimiento del 80% del Programa de 	

	MANUAL DE PROCEDIMIENTO	Código: DIACO-RH-PR-01
	CAPACITACIÓN	Versión: 04 Hoja: 11 de 17

FASE	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN	INFORMACIÓN DOCUMENTADA
		Capacitaciones para la Revisión por la Dirección. <ul style="list-style-type: none"> Firma copia de recibido y lo traslada al jefe de Recursos Humanos. 	
	Jefe de Recursos Humanos,	<ul style="list-style-type: none"> Recibe copia firmada del indicador Cumplimiento del 80% del Programa de Capacitaciones Archiva la información para su resguardo. 	

6.3 Evaluación de la capacitación, Control y Seguimiento.

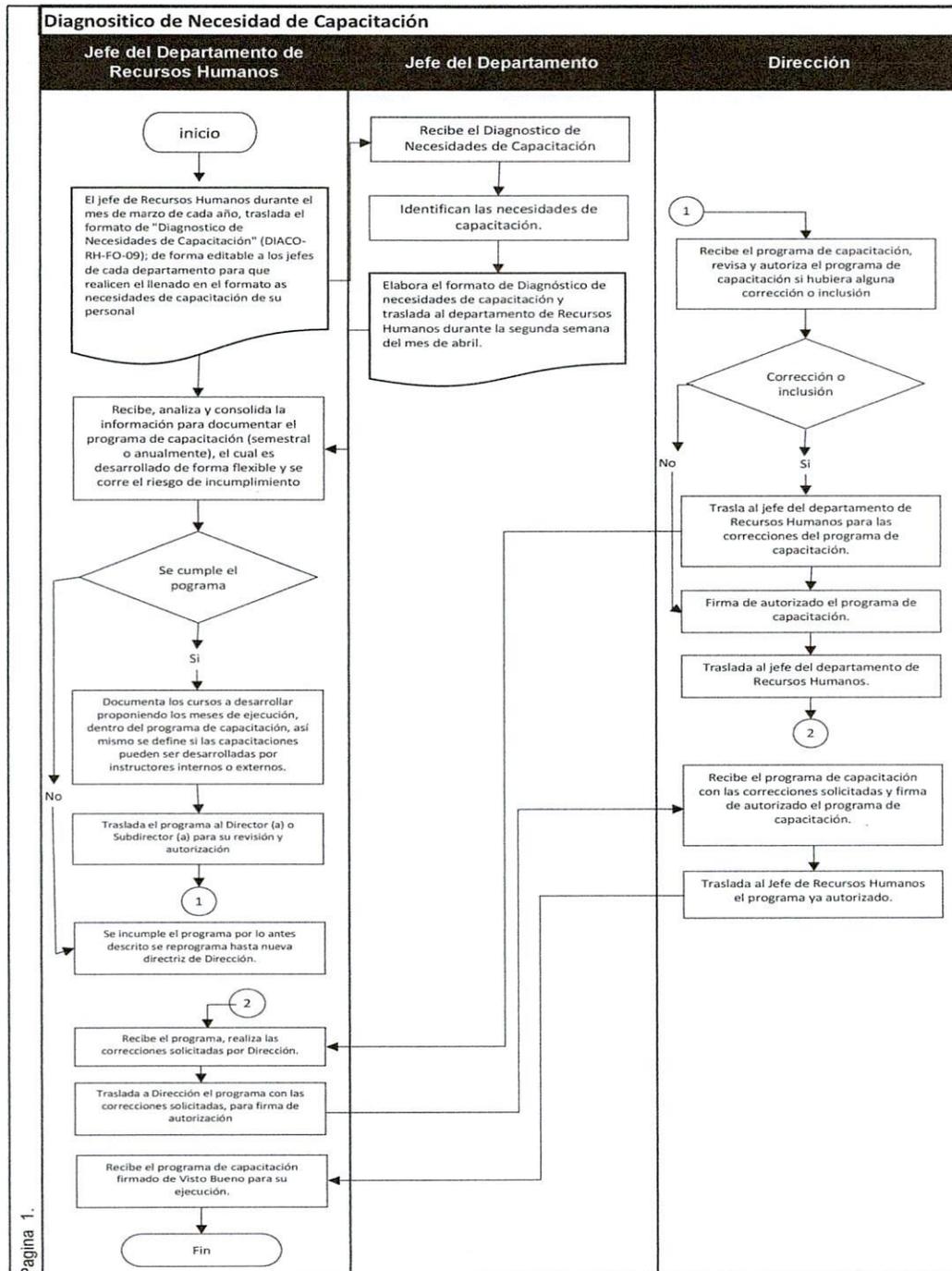
FASE	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN	INFORMACIÓN DOCUMENTADA
6. Evaluación del Capacitador	Jefe de Recursos Humanos,	<ul style="list-style-type: none"> Al finalizar la capacitación que fuere impartido por el capacitador contratado el jefe de Recursos Humanos entrega al personal participante el formato de evaluación del capacitador. 	Evaluación del Capacitador (DIACO-RH-FO-06). Resultados de la Evaluación del Capacitador" (DIACO-RH-FO-08)
	Personal capacitado	<ul style="list-style-type: none"> Recibe el formato de evaluación del capacitador. Realiza el llenado del formato de la evaluación del capacitador según las indicaciones de este. Al finalizar el llenado del formato de la evaluación del capacitador entrega al jefe de Recursos Humanos. 	Evaluación del Capacitador (DIACO-RH-FO-06).
Control y Seguimiento.	Jefe de Recursos Humanos	<ul style="list-style-type: none"> Recibe la evaluación del capacitador, Tabula la información y realiza el consolidado de la misma Traslada copia del consolidado de la evaluación del capacitador al jefe de Adquisiciones y Contrataciones para su respectivo seguimiento, cuando fuere este un proveedor externo. <p>NOTA: La puntuación mínima para la aprobación de la evaluación del capacitador es 85 puntos.</p>	Resultados de la Evaluación del Capacitador" (DIACO-RH-FO-08).
	Jefe de Adquisiciones y Contrataciones	<ul style="list-style-type: none"> Recibe el consolidado de los Resultados de la Evaluación del Capacitador, para su información y seguimiento dentro del procedimiento. Traslada copia firmada de recibido al jefe Recursos Humanos. 	
	Jefe de Recursos Humanos	<ul style="list-style-type: none"> Recibe copia firmada de los Resultados de la Evaluación del Capacitador, Archiva la documentación como evidencia y resguardo 	

<p>7. Evaluación de la Efectividad de la Capacitación</p>	<p>Jefe del Departamento y/o áreas</p>	<ul style="list-style-type: none"> Realiza la Evaluación de la efectividad de la capacitación al personal su cargo a los tres meses de haber recibido la capacitación y: Consolida la información de las evaluaciones del personal a su cargo. Traslada el consolidado al jefe de Recursos Humanos y adjunta copia de las evaluaciones de la efectividad de la capacitación vía correo electrónico. <p>En el caso de las evaluaciones de la efectividad de la capacitación del Sistema de Gestión de la Calidad esta será realizada por el Departamento de Gestión de la Calidad.</p> <p>NOTA: La puntuación mínima para la aprobación de ambas evaluaciones es de 80 puntos.</p>	<p>Evaluación de la Efectividad de la Capacitación" (DIACO-RH-FO-01).</p> <p>Resultado de la Evaluación (DIACO-RH-FO-11)</p>
FASE	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN	INFORMACIÓN DOCUMENTADA
	<p>Jefe de Recursos Humanos</p>	<ul style="list-style-type: none"> Recibe el consolidado de la evaluación vía correo electrónico Realiza el consolidado de para la entrega del indicador Evaluación de la Eficacia de la capacitación. Traslada a Gestión de Calidad la información del indicador antes descrito. 	<p>Resultado de la Evaluación (DIACO-RH-FO-11)</p>
	<p>Gestión de Calidad</p>	<ul style="list-style-type: none"> Recibe la información del indicador de la Evaluación de la Eficacia de la capacitación para presentar resultados a Dirección. Firma copia de recibido y la entrega al jefe de Recursos Humanos 	<p>Informe y Análisis de Indicadores (DIACO-RP-FO-02)</p>
	<p>Jefe de Recursos Humanos</p>	<ul style="list-style-type: none"> Recibe copia firmada de la información del indicador de la Evaluación de la Eficacia de la capacitación. Procede archivar la información para su resguardo. 	<p>Informe y Análisis de Indicadores (DIACO-RP-FO-02)</p>

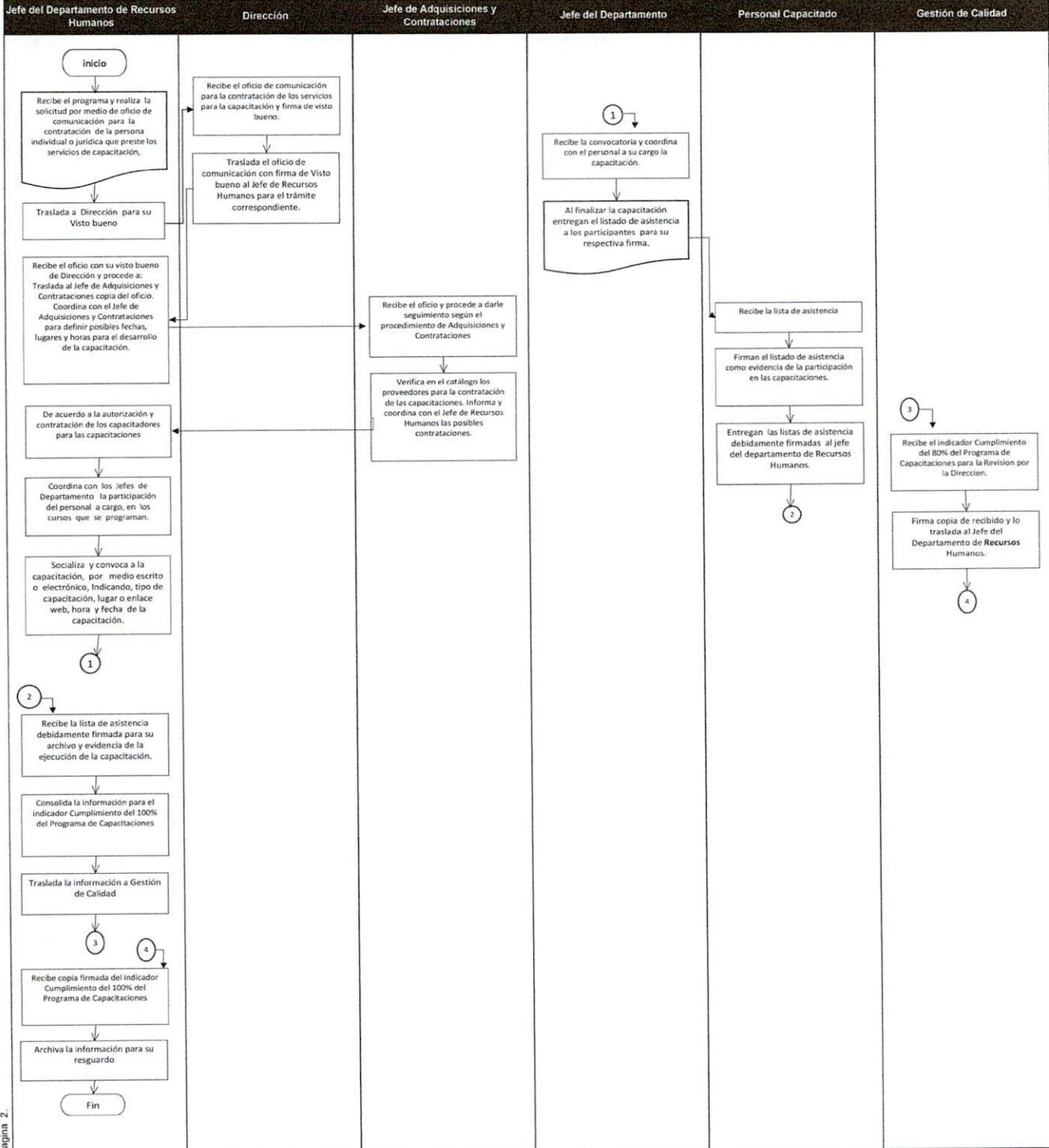
	MANUAL DE PROCEDIMIENTO	Código: DIACO-RH-PR-01
	CAPACITACIÓN	Versión: 04 Hoja: 13 de 17

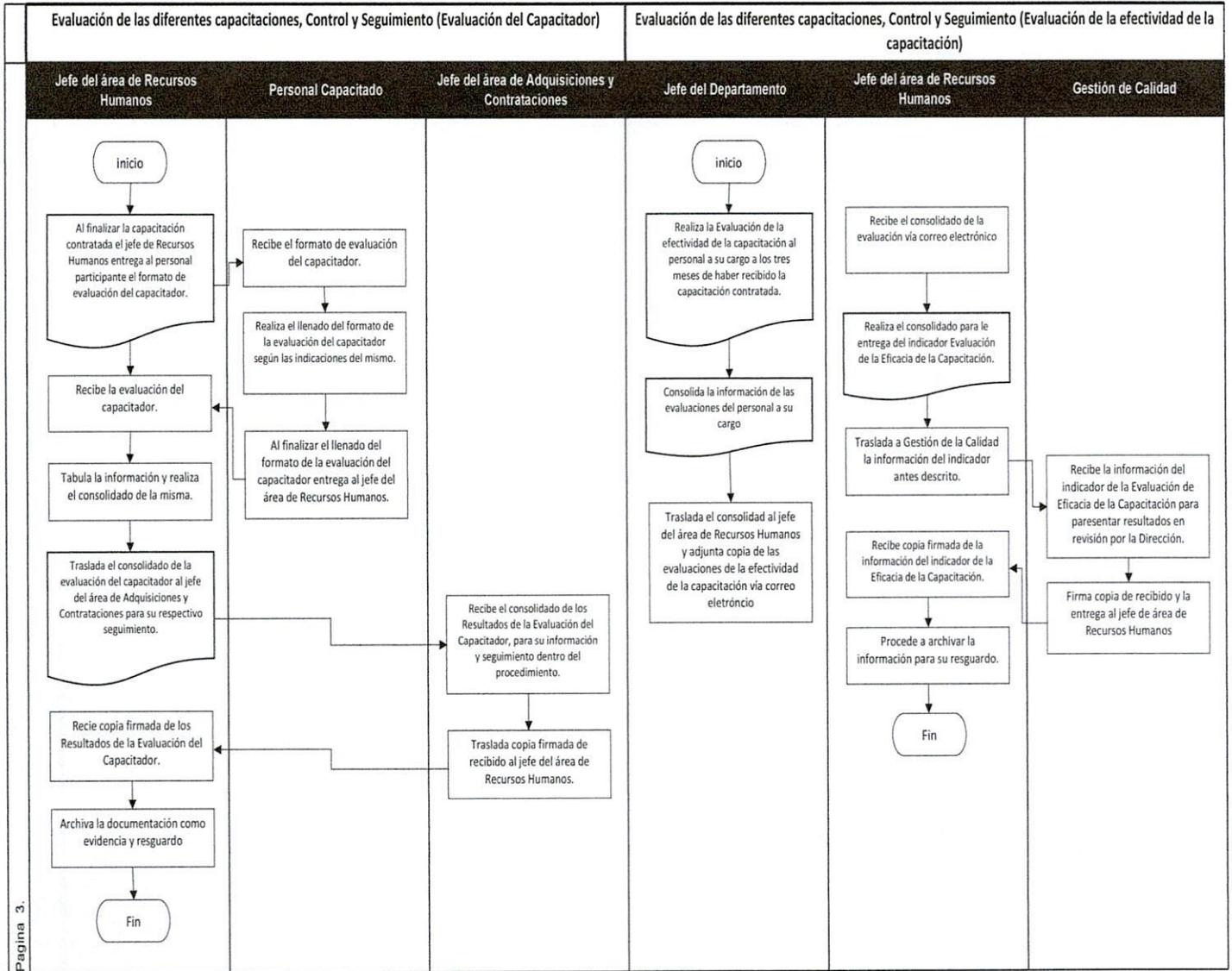
		<p>Nota: Cuando la calificación de la evaluación de la efectividad de la capacitación que sea menor al valor definido de aprobación (80 puntos), el jefe del Departamento y/o área reforzará a los colaboradores a su cargo para mejorar sus conocimientos y evaluará nuevamente al personal siguiendo este mismo procedimiento.</p> <p>En el caso de la calificación de la evaluación del capacitador que sea menor al valor definido de aprobación (85 puntos), el jefe de Adquisiciones y Contrataciones dará seguimiento en cumplimiento según el Procedimiento de Adquisiciones y Contrataciones.</p> <p>En el caso de la calificación del personal que participe en capacitaciones del Sistema de Gestión de Calidad la calificación será proporcionada por el capacitador contratado, el punteo queda a criterio de este.</p> <p>Los resultados (calificación o punteo) obtenidos de las capacitaciones forman parte del expediente de cada colaborador, por lo que el jefe de departamento de Recursos Humanos archivará los resultados en cada expediente.</p> <p>En los casos que el personal sea nombrado o de forma personal participe en alguna capacitación, seminario, taller o Diplomado en alguna Institución públicas o privada y le sea entregado Diploma, el colaborador deberá de entregar copia del mismo al departamento de Recursos Humanos para adjuntarlo a su expediente y evidenciar su formación y competencia.</p>	
--	--	---	--

7. FLUJOGRAMA:



Contratación de la capacitación, Logística y Ejecución de la capacitación.





	MANUAL DE PROCEDIMIENTO	Código: DIACO-RH-PR-01 Versión: 04
	CAPACITACIÓN	Hoja: 17 de 17

8. REGISTROS:

Título	Código	Versión
Evaluación de la Efectividad de la Capacitación	DIACO-RH-FO-01	03
Resultado de la Evaluación	DIACO-RH-FO-11	03
Listado de Asistencia	DIACO-RH-FO-02	03
Programa de Capacitación	DIACO-RH-FO-03	03
Reprogramación de la Capacitación	DIACO-RH-FO-04	03
Capacitación no Programada	DIACO-RH-FO-05	03
Evaluación del Capacitador	DIACO-RH-FO-06	03
Resultados de la Evaluación del Capacitador	DIACO-RH-FO-08	03
Diagnostico de Necesidades de Capacitación	DIACO-RH-FO-09	03
Informe y Análisis de Indicadores	DIACO-RP-FO-02	03

9. ANEXOS:

N/A