

NOMBRE

CAPACITACIÓN PRESENCIAL

OBJETIVO

Asegurar la impartición de cursos y talleres de capacitación presencial programados, verificando la logística (disponibilidad y montaje de aulas, equipo audiovisual, material didáctico, listas de asistencia, cuestionario de evaluación de calidad de los servicios, solicitud de evaluación diagnóstica y de enseñanza-aprendizaje, entre otros) y coordinando el desarrollo de los cursos de acción a seguir, con la finalidad de dar cumplimiento a los estándares de calidad establecidos.

PROCESO

DESARROLLO DE PROGRAMAS DE CAPACITACIÓN

Dirección General de Desarrollo Humano y Organización
Dirección de Profesionalización y Desarrollo del Capital Humano

Handwritten signature or initials.

DEFINICIONES Y ACRÓNIMOS

DEFINICIONES:

Capacitación Presencial.- Es una modalidad de capacitación basada en la exposición de un tema por un Instructor ante un grupo, apoyándose en materiales educativos, técnicas y medios didácticos que le permitan interactuar con el participante, para facilitar la adquisición de conocimientos, el desarrollo de habilidades y la modificación de actitudes.

Evaluación Diagnóstica.- Se aplica antes de iniciar el curso o taller, para identificar el nivel de conocimientos y/o habilidades que los participantes tienen con relación a la temática de estudio.

Evaluación de Enseñanza-Aprendizaje.- Se aplica al término del curso o taller, para conocer el grado de aprovechamiento de los participantes, con respecto a la temática expuesta.

ACRÓNIMOS:

CECAL.- Centro de Capacitación en Calidad.

CP.- Capacitación Presencial (clave del procedimiento).

DPDCH.- Dirección de Desarrollo del Capital Humano.

PAC.- Programa Anual de Capacitación.

SEMARNAT.- Secretaría de Medio Ambiente y Recursos Naturales.

SC.- Subdirección de Capacitación del Personal Operativo.

POLÍTICAS DE OPERACIÓN

- La Subdirección de Capacitación del Personal Operativo de la Unidad Administrativa correspondiente, deberá verificar con el Coordinador del CECAL o con el responsable de otras aulas de usos múltiples de la Secretaría, la disponibilidad de aulas y logística necesaria para desarrollar las acciones de capacitación presencial.
- La Subdirección de Capacitación del Personal Operativo deberá proporcionar con oportunidad al Coordinador Administrativo o Enlace Administrativo, los formatos de lista de asistencia y de evaluación de la calidad de los servicios de capacitación otorgados.
- El Coordinador Administrativo o Enlace Administrativo de la Subdirección de Capacitación del Personal Operativo, será el encargado de solicitar al Instructor del Curso o Taller la elaboración y aplicación de la evaluación diagnóstica y de enseñanza-aprendizaje correspondiente.
- Asimismo, tendrá que llevar a cabo el registro de los resultados de cada acción de capacitación efectuada, en la Base de Datos de la Subdirección de Capacitación del Personal Operativo, de acuerdo a los tiempos establecidos.
- El Coordinador Administrativo o Enlace Administrativo, deberá elaborar en las mejores condiciones de tiempo y calidad las constancias de los participantes en los formatos diseñados para tal efecto, por la Subdirección de Capacitación del Personal Operativo.
- Las constancias deberán ser firmadas por el Titular de la Dirección de Desarrollo Humano y Organización, así como por el Titular de la Dirección de Profesionalización del Capital Humano.

Dirección General de Desarrollo Humano y Organización
Dirección de Profesionalización y Desarrollo del Capital Humano

- El Coordinador del Curso, Taller, Conferencia, etc., deberá de solicitar a cada uno de los participantes que se anote en la lista de asistencia respectiva, lo cual se sugiere que lo efectúen entre los diez a quince minutos antes del inicio de la acción de capacitación. En caso de no terminarla, la lista deberá circularse entre los asistentes una vez iniciada las acciones de capacitación. A los participantes que lleguen tarde se les pedirá se anoten en el primer receso.
- Aquellos participantes que se presenten después de transcurrido el 25% de la duración total del evento, se le registrará retardo y no tendrán derecho a constancia.

INDICADORES

Nombre del indicador.- Aprobación de cursos

Responsable de obtenerlo.- Subdirección de Capacitación del Personal Operativo

Periodicidad.- Mensual

Unidad de Medición.- Porcentaje de aprobación de cursos $(\text{Total de personas que aprobaron el curso} / \text{Total de personas que asistieron al curso}) \times 100$



DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

RESPONSABLE	ACTIVIDAD	
	No.	DESCRIPCIÓN
Subdirección de Capacitación de Personal Operativo	1	Confirma vía telefónica y/o correo electrónico la asistencia a los cursos o talleres de capacitación presencial y registra los datos necesarios en un documento la relación de participantes en forma impresa y digitalizada.
	2	Verifica la logística de las acciones de capacitación presencial, tales como: - Disponibilidad y montaje de aulas - Equipo audiovisual - Material didáctico - "Lista de asistencia" (Anexo 1) - "Cuestionario de evaluación de calidad de los servicios de capacitación" (Anexo 2) - Solicita al instructor la evaluación diagnóstica y de enseñanza-aprendizaje - Pase de salida
	3	Coordina el desarrollo de los cursos o talleres de capacitación, efectuando lo siguiente: - Asegurarse de que llegue el Instructor del Curso o Taller e inicie conforme a la hora programada. - Que en la lista de asistencia se registre la totalidad de los participantes al Curso o Taller. - Que se aplique la evaluación diagnóstica, de enseñanza-aprendizaje y de calidad de los servicios. - Se entregue el material didáctico (manuales) a cada uno de los participantes y se realice el apoyo logístico respectivo.
	4	Da seguimiento a la entrega de productos por parte de los participantes en la fecha acordada, y de reportes por parte del Instructor, cuando sea el caso.
	5	Identifica y aplica las medidas correctivas que permitan cumplir con los objetivos establecidos, con base a los reportes del Instructor y los resultados de las evaluaciones diagnóstica, enseñanza-aprendizaje y/o calidad.



DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

RESPONSABLE	ACTIVIDAD	
	No.	DESCRIPCIÓN
	6	Integra en el expediente correspondiente el programa y material didáctico del Curso o Taller, así como la lista de asistencia, evaluaciones diagnóstica, de enseñanza-aprendizaje y de calidad de los servicios de capacitación, oficios, acuses y productos del Taller generados.
	7	Solicita personalmente o por correo electrónico al Responsable de la Base de Datos que asigne clave al Curso o Taller en el Sistema de Evaluación establecido.
	8	Ingresa los resultados obtenidos del Curso o Taller en la Base de Datos del Sistema de Evaluación y solicita al Responsable de la Base de Datos, la validación de la captura realizada.
	9	Solicita al Jefe del Departamento de Seguimiento Presupuestal los machotes de las constancias a través de la "Solicitud de Constancias de Cursos" (Anexo 3).
	10	Verifica que tanto los datos del curso o taller como de los participantes estén correctos e Imprime la totalidad de las constancias. <i>SI LA INFORMACIÓN ESTÁ CORRECTA Y COMPLETA</i>
	11	Procede a sellar y rubricar las constancias del Taller o Curso correspondientes.
	12	Solicita al Jefe del Departamento de Seguimiento Presupuestal el foliado de cada una de las constancias emitidas y registra la información en el formato de "Solicitud de Constancias" emitido.
	13	Recibe las constancias del Taller o Curso debidamente foliadas.
	14	Entrega las constancias para firma, primero, a la Secretaría del Director de la DSPC y después a la Secretaría de la DGDHO y las recibe debidamente firmadas para su entrega a los participantes.

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

RESPONSABLE	ACTIVIDAD	
	No.	DESCRIPCIÓN
	15	Proporciona constancias del Taller o Curso y solicita a los participantes el acuse de recibido respectivo y continúa en la actividad No. 20 de este procedimiento.
		<i>SI LA INFORMACIÓN NO ESTÁ CORRECTA Y COMPLETA</i>
	16	Solicita al Jefe de Departamento de Seguimiento Presupuestal de la DSPC, la reposición de las constancias a modificar, a través del comprobante del formato "Solicitud de Constancias de Cursos" con el que le fueron entregadas las primeras constancias.
	17	Efectúa las modificaciones o ajustes pertinentes.
	18	Imprime la constancia, la sella y rúbrica.
	19	Solicita al Jefe del Departamento de Seguimiento Presupuestal de la DSPC el foliado correspondiente de la constancia y registra la información en el formato "Solicitud de Constancias" y continúa en la actividad No. 13
	20	Incorpora en el expediente el acuse de recibido recabado para aclaraciones posteriores.

TOTAL DE ACTIVIDADES:	20
PRODUCTO O SERVICIO:	Acciones de capacitación desarrolladas, reconocimiento de participación en las acciones de capacitación, base de datos de participantes en acciones de capacitación
PROCEDIMIENTO(S):	Evaluación de las acciones y del programa de capacitación, mejora continua del desarrollo de programas de capacitación

DIAGRAMA DE FLUJO

Subdirección de Capacitación de Personal Operativo

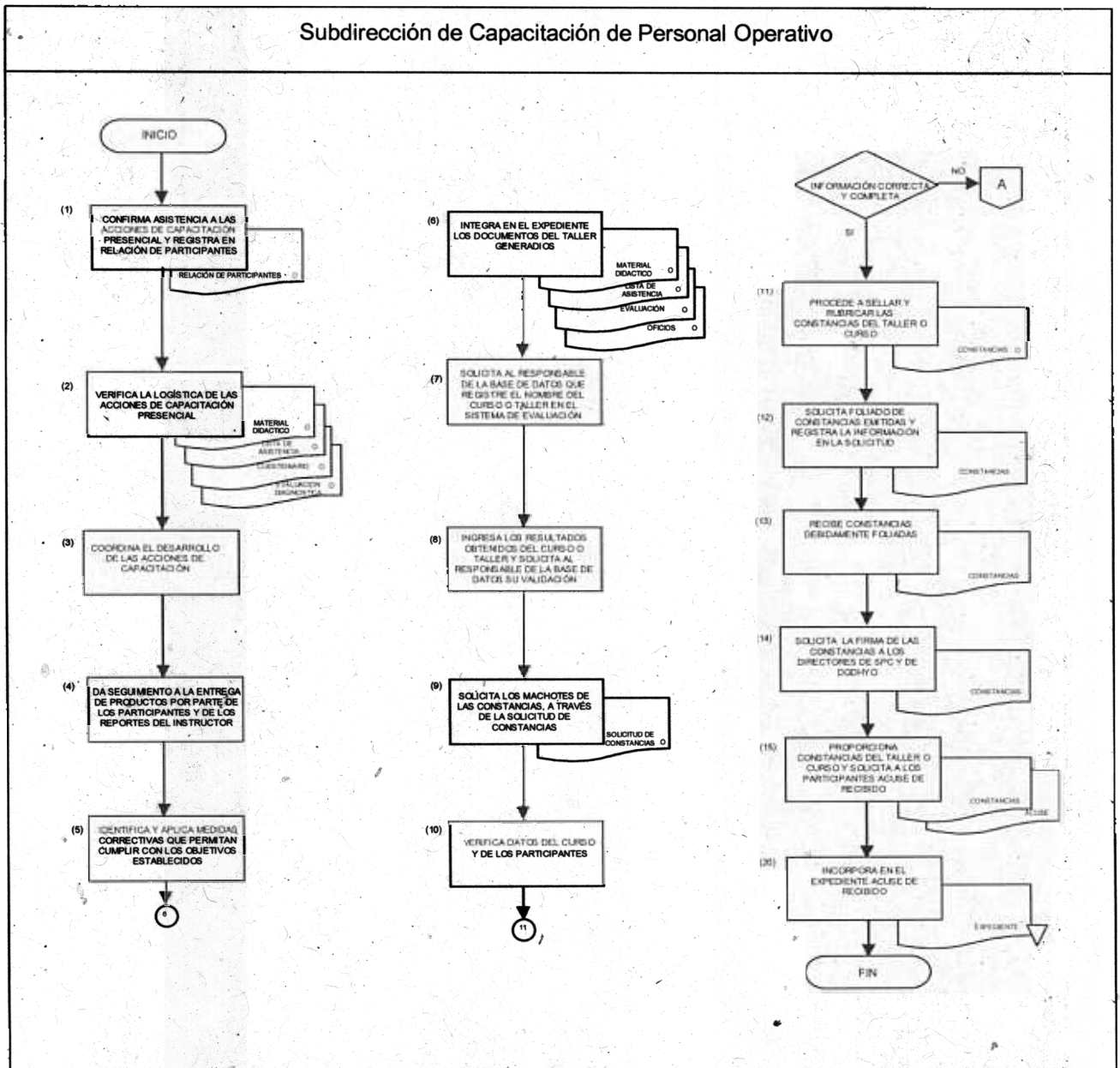
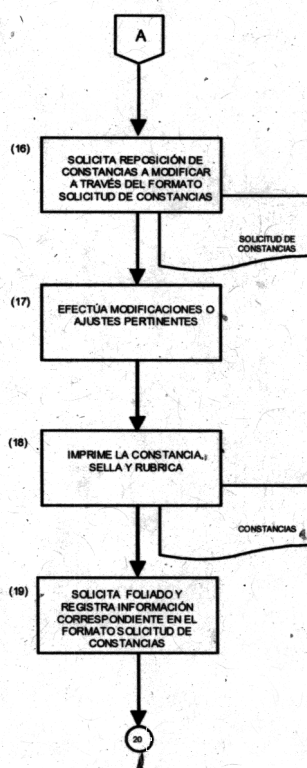




DIAGRAMA DE FLUJO

Subdirección de Capacitación de Personal Operativo



NOMBRE: LISTA DE ASISTENCIA (LA1-2009)

[illegible]

10 de 19

INSTRUCTIVO DE LLENADO
ANEXO No. 1
NOMBRE: LISTA DE ASISTENCIA (LA1-2005)

ESPACIO	No.	DESCRIPCIÓN (debe anotarse)
Nombre del curso	1	El nombre completo del Curso, Taller o Conferencia.
Nombre del instructor	2	El nombre completo del Instructor.
Aula:	3	El lugar donde se realizará el evento.
Fecha	4	El día, mes y año en que se desarrollará la acción capacitadora.
Horario	5	La hora en que se desarrollará la acción capacitadora.
Nombre completo	6	El nombre o nombres, apellido paterno y apellido materno del participante.
RFC	7	El registro federal de contribuyentes y homo clave asignada al participante del Curso o Taller por la Secretaría de Hacienda y Crédito Público con mayúsculas y sin separación alguna.
Área de adscripción	8	El nombre completo de la Unidad Responsable, donde se encuentra adscrito el participante.
Teléfono ó Red	11	El número de teléfono o red de la oficina del participante, en la cual se puede establecer comunicación.
Mes	12	El mes en que se realiza el evento.
Días	13	Indicar con una cruz o una paloma la asistencia por día del participante.
Firma	14	La firma autógrafa del participante.

(Vista Frontal)



EVALUACION DE CALIDAD

La información que se solicita será utilizada específicamente para acciones de mejora.
 Nuestra escala es del 1 al 5 donde, 5= muy bien, 4= bien, 3= suficiente, 2= deficiente y 1= muy mal

NOMBRE DEL CURSO: _____

NOMBRE DEL INSTRUCTOR: _____

NOMBRE DEL PARTICIPANTE: _____

Fecha: _____

Horario: _____

Sede: _____

Nombre del curso	5	4	3	2	1
Plenamiento de objetivos y expectativas					
Calidad y cantidad de manuales y material de apoyo					
Conocimientos adquiridos son aplicables a las funciones que desempeña					

Nombre del instructor	5	4	3	2	1
Conocimiento y dominio del tema					
Claridad en la exposición con lenguaje sencillo					
Resolvió oportunamente sus dudas					
Ejemplos con casos prácticos adecuados al trabajo					

Nombre de la coordinación y servicios	5	4	3	2	1
Coordinación del evento					
Servicio de cafetería					
Disponibilidad del equipo					

Valorar y evaluar los servicios que otorgamos, nos ayuda a mejorar.

Gracias por tu colaboración.

INSTRUCTIVO DE LLENADO
ANEXO No. 2
NOMBRE: CUESTIONARIO DE EVALUACIÓN DE CALIDAD DE LOS SERVICIOS DE CAPACITACIÓN (ESCC-2009, ESCCF-2009)

ESPACIO	No.	DESCRIPCIÓN (debe anotarse)
Nombre del curso	1	El nombre completo del Curso o Taller correspondiente.
Nombre del Instructor	2	Registrar el nombre completo del instructor que se ésta evaluando.
Nombre del participante	3	El nombre o nombres, apellido paterno y apellido materno del participante.
Evaluación	4	Señalar con una cruz o una paloma el calificativo que mejor evalúe cada uno de los reactivos considerados, para los diferentes rubros. En una escala del 5 al 1, en donde 5 hace referencia a muy bien, 4 a bien, 3 suficiente 2 deficiente y 1 muy mal.
Comentarios	5	El formato tiene en la parte posterior, un apartado que le permitirá al participante describir en forma clara y precisa sus comentarios generales respecto al Curso, Taller, Seminario, etc., así como de las acciones de capacitación aplicadas.

CAPACITACIÓN PRESENCIAL 510-DPDCH.06-01-CP 09-ENE-09	 SECRETARÍA DE MEDIO AMBIENTE Y RECURSOS NATURALES SEMARNAT
---	--

ANEXO No. 3

NOMBRE: SOLICITUD DE CONSTANCIAS DE CURSOS SCC1-2009

SCC1-2009

SOLICITUD DE CONSTANCIAS DE CURSOS

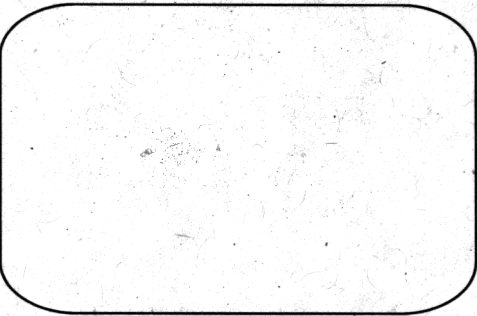
No. de Solicitud: 1

Nombre del solicitante 2		Firma 3
Fecha de solicitud de constancias 4		
Nombre del curso 5		
Número de participantes 6		
Fecha de impartición 7		
Número de constancias entregadas: 8		
Fecha de solicitud de folios 9		
Del folio 10	Al folio	
Número de constancias canceladas sin folio: 11		
Número de constancias canceladas con folio: 12		
Números de folio de constancias canceladas: 13		
Motivo 14 (marcar o especificar el correspondiente):		
☐ Error en nombre	☐	
☐ Error de datos del curso	☐	
☐ Otro:		
Nuevos # de folio 15	Del	al
Fecha de nuevos folios 16	Total constancias: 17	

Dirección General de Desarrollo Humano y Organización
Dirección de Profesionalización y Desarrollo del Capital Humano

ANEXO No. 3

NOMBRE: SOLICITUD DE CONSTANCIAS DE CURSOS SCC1-2009

COMPROBANTE	
SCC1_2009	
SOLICITUD DE CONSTANCIAS DE CURSOS	
No. De Solicitud: _____	
Nombre del solicitante 18	
Fecha de solicitud de constancias 19	
Nombre del curso 20	
Número de participantes 21	
Fecha de impartición 22	
Número de constancias entregadas: 23	
Constancias canceladas: (si) (no) cuántas y cuándo: 24	
	

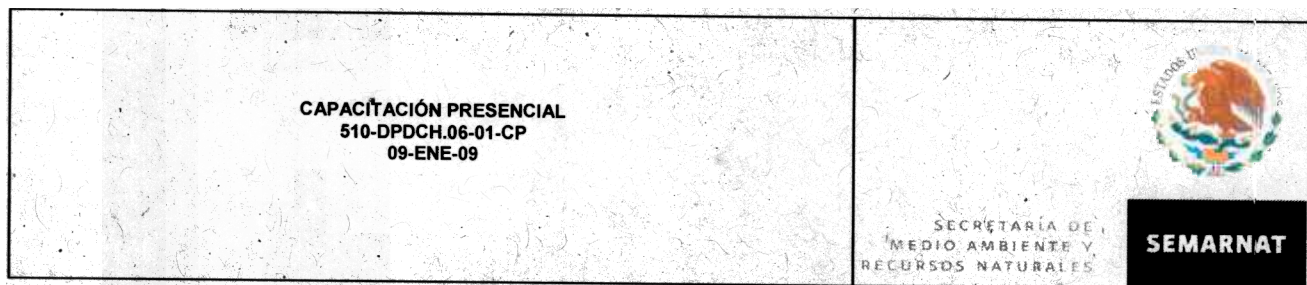
INSTRUCTIVO DE LLENADO
ANEXO No. 3
NOMBRE: SOLICITUD DE CONSTANCIAS DE CURSOS SCC1-2009

ESPACIO	No.	DESCRIPCIÓN (debe anotarse)
No. de Solicitud	1	Anotar número progresivo
Nombre del solicitante	2	El nombre completo del responsable de elaborar las constancias.
Firma	3	La firma autógrafa del solicitante.
Fecha de solicitud de constancias	4	El día, mes y año de la solicitud de constancias.
Nombre del curso	5	El nombre del curso tal y como se dio de alta en la Base de Datos del Sistema de Evaluación y no se pondrán abreviaturas del mismo.
Número de participantes	6	El número de participantes que tienen derecho a constancia de asistencia, no el número de participantes inscritos.
Fecha de impartición	7	El día, mes y año en que se realizó el curso y se dio de alta en la base de datos del Sistema de Evaluación.
Número de constancias entregadas	8	Anotar el número de constancias que se entregan
Fecha de solicitud de folios	9	Anotar la fecha en que se folian las constancias
Del folio Al folio	10	Anotar el número de folio de inicio y el número de folio final
Número de constancias canceladas sin folio:	11	Anotar el número de constancias que por tener algún error se cancelan antes de foliar
Número de constancias canceladas con folio	12	Anotar el número de constancias que por tener algún error se cancelan después de foliar
Número de folio de constancias canceladas	13	Anotar los números de folios de las constancias canceladas
Motivo	14	Marcar o especificar el correspondiente
Nuevos # de folio	15	Del (folio inicial) al (folio final)

Dirección General de Desarrollo Humano y Organización
Dirección de Profesionalización y Desarrollo del Capital Humano

INSTRUCTIVO DE LLENADO
ANEXO No. 3
NOMBRE: SOLICITUD DE CONSTANCIAS DE CURSOS SCC1-2009

ESPACIO	No.	DESCRIPCIÓN (debe anotarse)
Fecha de nuevos folios	16	Anotar la fecha en que se asignan nuevos folios
Total constancias	17	Anotar el número de constancias que se entregan
Comprobante		
Nombre del solicitante	18	El nombre completo del responsable de elaborar las constancias.
Fecha de solicitud de constancias	19	El día, mes y año de la solicitud de constancias.
Nombre del curso	20	El nombre del curso tal y como se dio de alta en la Base de Datos del Sistema de Evaluación y no se pondrán abreviaturas del mismo.
Número de participantes	21	El número de participantes que tienen derecho a constancia de asistencia, no el número de participantes inscritos.
Fecha de impartición	22	El día, mes y año en que se realizó el curso y se dio de alta en la base de datos del Sistema de Evaluación.
Número de constancias entregadas	23	Anotar el número de constancias que se entregan
Constancias canceladas, cuantas y cuando	24	Anotar el número de constancias canceladas y la fecha



INSTRUCTIVO DE LLENADO

ANEXO No. 4

NOMBRE: **CONSTANCIAS DE CURSOS**

ESPACIO	No.	DESCRIPCIÓN (debe anotarse)
Nombre del Participante	1	Anotar nombre completo del participante
Nombre del Curso o Taller	2	Nombre del Curso o Taller
Mes, día y año	3	Anotar día, mes y año del Curso o Taller
Duración	4	Anotar la duración del Curso o Taller
Director General de Desarrollo Humano y Organización	5	Firma del Titular de la Dirección General de Desarrollo Humano y Organización
Director de Servicio Profesional de Carrera	6	Firma del Titular de la Dirección de Servicio Profesional de Carrera

Dirección General de Desarrollo Humano y Organización
Dirección de Profesionalización y Desarrollo del Capital Humano

13 04

CAPACITACIÓN PRESENCIAL
510-DPDCH.06-01-CP
09-ENE-09



SECRETARÍA DE
MEDIO AMBIENTE Y
RECURSOS NATURALES

SEMARNAT

REGISTRO DE REVISIONES

NÚMERO DE REVISIÓN: 1

FECHA: México, D. F. a 21 de Enero de 2009.

DESCRIPCIÓN: Actualización de Procedimiento.

ELABORÓ

Firma:

Nombre: Verónica Martínez García

Cargo: Subdirectora de Capacitación del Personal Operativo

REVISÓ

Firma:

Nombre: Laura Susana Ruelas Fernández

Cargo: Directora de Profesionalización y Desarrollo del Capital Humano.

APROBÓ

Firma:

Nombre: Rogelio Arias Pérez

Cargo: Director General de Desarrollo Humano y Organización

Dirección General de Desarrollo Humano y Organización
Dirección de Profesionalización y Desarrollo del Capital Humano