	<b>CAPACITACIÓN DEL PERSONAL Y CLIMA LABORAL</b>				<b>PR-RHU-04</b>
	EMISIÓN:	VERSIÓN:	REVISIÓN:	VIGENCIA:	PÁGINA:
	NOVIEMBRE 2024	02	NOVIEMBRE 2026	NOVIEMBRE 2026	2 de 8


### 3.4 Responsable de Área.

- Atender y participar en cada una de las capacitaciones aplicables a su posición.
- Realizar el llenado del formato FO-ECL-04 Detección de Necesidades de Capacitación (DNC) y enviar por correo electrónico al área de Recursos Humanos.

## 4. TERMINOLOGÍA Y DEFINICIONES.


Para los efectos del presente documento se utilizan más no se limitan a las siguientes definiciones y abreviaturas:

- 4.1. Alta Dirección:** Persona o grupo de personas que dirigen y controlan al más alto nivel una organización formada por el Director General, Director de Operaciones.
- 4.2. Capacitación:** Proceso que posibilita al capacitando la apropiación de conocimientos, habilidades, competencias y herramientas que permiten modificar el comportamiento propio de la persona y de la organización a la que pertenecen.
- 4.3. Capacitación de Personal:** Proceso que otorga las habilidades específicas a un empleado para realizar las actividades que le han sido asignadas por la empresa de forma adecuada, eficiente, segura, en tiempo y forma.
- 4.4. Capacitador:** Persona calificada para otorgar o realizar un entrenamiento en un tema específico.
- 4.5. Capacitador externo:** Institución, organismo o persona física especializada para impartir cursos a los trabajadores de una empresa que lo contrata para tal fin.
- 4.6. Competencia laboral:** Atributos personales y aptitudes demostradas para aplicar conocimientos y habilidades.
- 4.7. DC-3:** Constancia de competencias o de habilidades laborales.
- 4.8. Desarrollo humano:** Oportunidades de crecimiento personal y social.
- 4.9. Desarrollo profesional:** Percepción acerca de autonomía, las posibilidades de capacitación, igualdad de oportunidades, crecimiento en la entidad, reconocimiento, motivación, flexibilidad y apoyo para la ejecución de funciones.
- 4.10. Evaluación:** Diagnóstico sobre la percepción y la actitud de los empleados frente al clima organizacional.
- 4.11. DNC:** Diagnóstico de Necesidades de Capacitación, conocido por sus siglas DNC, proceso que identifica las áreas en las que los trabajadores necesitan mejorar sus conocimientos, habilidades o actitudes para realizar su trabajo de manera más eficiente.


	<b>CAPACITACIÓN DEL PERSONAL Y CLIMA LABORAL</b>				<b>PR-RHU-04</b>
	EMISIÓN:	VERSIÓN:	REVISIÓN:	VIGENCIA:	PÁGINA:
	NOVIEMBRE 2024	02	NOVIEMBRE 2026	NOVIEMBRE 2026	3 de 8

## 5. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO.


No.	Responsable	Actividades	Registros y/o documentación de referencia
5.1	Jefe de Recursos Humanos	<p><b>Envío de formato Diagnostico de Necesidades de Capacitación.</b></p> <p>Envía a los responsables de área el formato FO-ECL-04 Detección de Necesidades de Capacitación (DNC), solicitando su llenado para detectar las necesidades de capacitación.</p> <p><b>Nota:</b> El formato FO-ECL-04 Detección de Necesidades de Capacitación (DNC), se realiza de forma anual con cada uno de los responsables de área mismos que se encargan de determinar los temas que refuercen sobre las actividades que desarrollan sus colaboradores. Continúa con la <b>actividad 5.16</b>.</p>	FO-ECL-04 Detección de Necesidades de Capacitación (DNC)
5.2	Responsable de Área	<p><b>Detección de necesidades de capacitación.</b></p> <p>Realiza el llenado del formato FO-ECL-04 Detección de Necesidades de Capacitación (DNC) y envía por correo electrónico al Jefe de Recursos Humanos.</p>	FO-ECL-04 Detección de Necesidades de Capacitación (DNC)
5.3	Jefe de Recursos Humanos	<p><b>Análisis de las propuestas de Capacitación.</b></p> <p>Evalúa las necesidades de capacitación recibidas por parte de las diferentes áreas que conforman a la compañía y envía por correo al Líder de Desarrollo Organizacional las capacitaciones que fueron seleccionadas para su autorización.</p>	N/A
5.4	Jefe de Recursos Humanos	<p><b>Generación programa anual de capacitación.</b></p> <p>Recibe el formato FO-ECL-04 Detección de Necesidades de Capacitación (DNC) autorizado por el Líder de Desarrollo Organizacional y los incluye en el FO-PCA-01 Programa Anual de Capacitación asignando fecha para su impartición.</p>	<p>FO-ECL-04 Detección de Necesidades de Capacitación (DNC)</p> <p>FO-PCA-01 Programa Anual de Capacitación</p>
5.5	Jefe de Recursos Humanos	<p><b>Envío del programa anual de capacitación.</b></p> <p>Envía por medio de correo electrónico al Líder de Desarrollo Organizacional el FO-PCA-01 Programa Anual de Capacitación para su revisión y en su caso aprobación.</p>	FO-PCA-01 Programa Anual de Capacitación

	<b>CAPACITACIÓN DEL PERSONAL Y CLIMA LABORAL</b>				<b>PR-RHU-04</b>
	EMISIÓN:	VERSIÓN:	REVISIÓN:	VIGENCIA:	PÁGINA:
	NOVIEMBRE 2024	02	NOVIEMBRE 2026	NOVIEMBRE 2026	4 de 8


5.6	Líder de Desarrollo Organizacional	<p><b>¿El programa anual de capacitación esta correcto?</b></p> <p><b>Si:</b> Firma de autorización y aprobación el FO-PCA-01 Programa Anual de Capacitación y lo entrega al Jefe de Recursos Humanos para realizar la búsqueda de las capacitaciones. Continúa en la <b>actividad 5.7.</b></p> <p><b>No:</b> Envía las observaciones al Jefe de Recursos Humanos para que se realicen las correcciones pertinentes. Continúa en la <b>actividad 5.5.</b></p>	FO-PCA-01 Programa Anual de Capacitación
5.7	Jefe de Recursos Humanos	<p><b>Seguimiento al programa anual de capacitación.</b></p> <p>Revisa el FO-PCA-01 Programa Anual de Capacitación y verifica si la capacitación debe realizarse por medio de un capacitador interno o un capacitador externo.</p>	FO-PCA-01 Programa Anual de Capacitación
5.8	Jefe de Recursos Humanos	<p><b>¿La sesión de capacitación es externa?</b></p> <p><b>Si:</b> Contacta al capacitador externo para agendar la sesión de capacitación para que se efectúe en tiempo y forma conforme a lo establecido en el FO-PCA-01 Programa Anual de Capacitación. Continúa con la <b>actividad 5.9.</b></p> <p><b>No:</b> Informa al capacitador interno seleccionado con 5 días hábiles de anticipación a la fecha en que debe realizarse la sesión de capacitación para que se efectúe en tiempo y forma conforme a lo establecido en el FO-PCA-01 Programa Anual de Capacitación. Continúa en la <b>actividad 5.9.</b></p>	FO-PCA-01 Programa Anual de Capacitación
5.9	Jefe de Recursos Humanos	<p><b>Notificación de realización de sesión de capacitación.</b></p> <p>Informa con al menos 5 días hábiles al personal involucrado en la sesión de capacitación por medio electrónico y/o WhatsApp, colocando el nombre de la capacitación, fecha, hora y el lugar en que se llevará a cabo la capacitación.</p>	N/A
5.10	Jefe de Recursos Humanos	<p><b>Verificación de instalaciones y equipos.</b></p> <p>Revisa un día hábil antes de la sesión de la capacitación que se cuente con el equipo y los medios de comunicación necesarios para llevar a cabo la sesión en tiempo y forma.</p>	N/A
5.11	Jefe de Recursos Humanos	<p><b>Realización de capacitación.</b></p> <p>Monitorea que la sesión de capacitación transcurra conforme a la logística diseñada para tal efecto.</p>	N/A

	<b>CAPACITACIÓN DEL PERSONAL Y CLIMA LABORAL</b>				<b>PR-RHU-04</b>
	EMISIÓN:	VERSIÓN:	REVISIÓN:	VIGENCIA:	PÁGINA:
	NOVIEMBRE 2024	02	NOVIEMBRE 2026	NOVIEMBRE 2026	5 de 8


5.12	Jefe de Recursos Humanos	<p><b>Finalización de la capacitación.</b></p> <p>Solicita al capacitador externo o interno la documentación que avala la realización de la capacitación, la cual debe ser, más no limitarse a:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• FO-EAD-10 Lista de Asistencia.</li> <li>• Material de capacitación utilizado, en caso de que aplique.</li> <li>• FO-CPE-05 Examen de Evaluación de cada uno de los participantes, en caso de que aplique.</li> <li>• FO-CPE-04 Evaluación al Capacitador, en caso de que aplique.</li> <li>• Constancias DC-3 de cada uno de cada uno de los participantes, en caso de que aplique.</li> </ul>	<p>FO-EAD-10 Lista de Asistencia</p> <p>FO-CPE-05 Examen de Evaluación</p> <p>FO-CPE-04 Evaluación al Capacitador</p>
5.13	Jefe de Recursos Humanos	<p><b>Actualización del programa anual de capacitación.</b></p> <p>Actualiza el FO-PCA-01 Programa Anual de Capacitación, registrando la capacitación realizada.</p>	FO-PCA-01 Programa Anual de Capacitación
5.15	Jefe de Recursos Humanos	<p><b>Resguardo de la documentación de capacitación realizada.</b></p> <p>Resguarda los documentos físicos que se obtienen derivados de la capacitación en la carpeta destinada para el FO-PCA-01 Programa Anual de Capacitación.</p>	FO-PCA-01 Programa Anual de Capacitación
5.16	Jefe de Recursos Humanos	<p><b>Detección de capacitación adicional.</b></p> <p>En caso de detectar durante el año necesidades de capacitación que no estén consideradas en el programa de capacitación y ésta se considere como capacitación prioritaria, solicita el visto bueno del Líder de Desarrollo Organizacional para su integración al programa de capacitación.</p> <p>De la misma manera, si la capacitación en cuestión es de origen externo y requieren de la aplicación de un costo, se solicita la autorización del Líder de Desarrollo Organizacional.</p> <p><b>¿Se autoriza capacitación externa adicional al programa anual de capacitación?</b></p> <p><b>Si:</b> De ser aprobada la solicitud incluye el curso en el programa de capacitación y realiza los trámites necesarios para su ejecución.</p> <p><b>No:</b> De no ser aprobada la solicitud de capacitación informa al solicitante las causas por las cuales no fue aprobada su solicitud.</p>	N/A

	<b>CAPACITACIÓN DEL PERSONAL Y CLIMA LABORAL</b>				<b>PR-RHU-04</b>
	EMISIÓN:	VERSIÓN:	REVISIÓN:	VIGENCIA:	PÁGINA:
	NOVIEMBRE 2024	02	NOVIEMBRE 2026	NOVIEMBRE 2026	6 de 8

5.17	Jefe de Recursos Humanos	<b>Determinación de factores a evaluar en la encuesta de Clima Laboral.</b>  Establecer los rubros que se desean evaluar cada cuatrimestre, entre los cuales pueden ser: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Organización.</li> <li>• Autonomía.</li> <li>• Trabajo en equipo.</li> <li>• Equidad.</li> <li>• Innovación.</li> </ul>	N/A
5.18	Jefe de Recursos Humanos	<b>Generación de la encuesta de clima laboral.</b>  Elabora la FO-ECL-01 Encuesta de Clima Laboral, la cual se puede considerar como un medio para la detección de necesidades de capacitación y la envía al Jefe de Recursos Humanos.	FO-ECL-01 Encuesta de Clima Laboral
5.19	Jefe de Recursos Humanos	<b>Disposición de encuesta de clima laboral.</b>  Se pondrá en disposición a los colaboradores equipo de cómputo para que puedan responder la FO-ECL-01 Encuesta de Clima Laboral.	FO-ECL-01 Encuesta de Clima Laboral
5.20	Personal Operativo / Personal Administrativo	<b>Contestación de encuesta de clima laboral.</b>  Responderá la FO-ECL-01 Encuesta de Clima Laboral y en un plazo no mayor a 48 horas.	FO-ECL-01 Encuesta de Clima Laboral
5.21	Jefe de Recursos Humanos	<b>Análisis de resultados.</b>  Captura los resultados de la FO-ECL-01 Encuesta de Clima Laboral en el formato FO-ECL-02 Análisis de Clima Laboral.  Genera los gráficos de los resultados y obtiene los resultados de cada rubro evaluado en la FO-ECL-01 Encuesta de Clima Laboral.	FO-ECL-02 Análisis de Clima Laboral  FO-ECL-01 Encuesta de Clima Laboral
5.22	Jefe de Recursos Humanos	<b>Envío de resultados de encuesta de clima laboral.</b>  Envía por correo electrónico al Líder de Desarrollo Organizacional los resultados obtenidos de la aplicación de la FO-ECL-01 Encuesta de Clima Laboral para realizar su análisis junto con el FO-ECL-02 Análisis de Clima Laboral.	FO-ECL-01 Encuesta de Clima Laboral  FO-ECL-02 Análisis de Clima Laboral

	<b>CAPACITACIÓN DEL PERSONAL Y CLIMA LABORAL</b>				<b>PR-RHU-04</b>
	EMISIÓN:	VERSIÓN:	REVISIÓN:	VIGENCIA:	PÁGINA:
	NOVIEMBRE 2024	02	NOVIEMBRE 2026	NOVIEMBRE 2026	7 de 8

5.23	<b>Líder de Desarrollo Organizacional</b>	<p><b>Análisis de resultados de encuesta de clima laboral.</b></p> <p>Revisa los resultados y establece el FO-ECL-03 Plan de Mejora de Clima Laboral, dando prioridad a los rubros con la menor calificación obtenida.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Excelente: 90.00 a 100%</li> <li>• Bueno: 80.00 a 89.99%</li> <li>• Aceptable: 70.00 a 79.99%</li> <li>• Deficiente: 60.00 a 69.99%</li> </ul>	FO-ECL-03 Plan de Mejora de Clima Laboral
5.24	<b>Líder de Desarrollo Organizacional / Jefe de Recursos Humanos</b>	<p><b>Seguimiento del plan de mejoramiento de clima laboral.</b></p> <p>Realiza el seguimiento de la implementación de cada una de las actividades establecidas en el FO-ECL-03 Plan de Mejora de Clima Laboral.</p>	FO-ECL-03 Plan de Mejora de Clima Laboral
5.25	<b>Líder de Desarrollo Organizacional / Jefe de Recursos Humanos</b>	<p><b>¿El plan de mejoramiento de clima laboral está terminado?</b></p> <p><b>Si:</b> Recopila la evidencia de la implementación de las actividades establecidas en el FO-ECL-03 Plan de Mejora de Clima Laboral. Continúa en la <b>actividad 5.26.</b></p> <p><b>No:</b> Continúa con el seguimiento de las actividades establecidas en el FO-ECL-03 Plan de Mejoramiento de Clima Laboral. Continúa en la <b>actividad 5.24.</b></p>	FO-ECL-03 Plan de Mejora de Clima Laboral
5.26	<b>Jefe de Recursos Humanos</b>	<p><b>Difusión de complementación del plan de mejoramiento de clima laboral.</b></p> <p>Envía a través de un correo electrónico a los Responsables de Área, el término de la implementación de las actividades establecidas en el FO-ECL-03 Plan de Mejoramiento de Clima Laboral.</p>	FO-ECL-03 Plan de Mejoramiento de Clima Laboral

	<b>CAPACITACIÓN DEL PERSONAL Y CLIMA LABORAL</b>				<b>PR-RHU-04</b>
	EMISIÓN:	VERSIÓN:	REVISIÓN:	VIGENCIA:	PÁGINA:
	NOVIEMBRE 2024	02	NOVIEMBRE 2026	NOVIEMBRE 2026	8 de 8

**6. Control de Cambios.**

<b>CONTROL DE CAMBIOS</b>			
<b>FECHA</b>	<b>CAMBIO GENERADO</b>	<b>SECCIÓN</b>	<b>NUMERO DE EDICIÓN</b>
31-diciembre-22	Documento de nueva creación para establecer los lineamientos y la metodología para establecer e implementar el programa anual de capacitación para los empleados de la compañía.	Recursos Humanos	1
13 noviembre 2024	Se modifica la estructura del formato de Procedimientos, se realizan cambios en las responsabilidades / actividades.	Recursos Humanos	2