



Procedimiento:			<b>RECURSOS HUMANOS</b>
Macroproceso: Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia	Proceso de Apoyo: Administración y Control	Unidad Responsable: Dirección de Administración y Finanzas	
Revisión 03	Fecha de vigencia 14-02-2012	Código PDAF-17	

## 1. PROPÓSITO.

Establecer las directrices para asegurar que los servidores públicos que realicen actividades que afecten la conformidad con los requisitos de los servicios que presta el Sistema DIF Sinaloa sean competentes con base en la educación, formación, habilidades y experiencia apropiadas, en cumplimiento con los requisitos de la Norma ISO 9001:2008, elemento 6.2

## 2. ALCANCE.

Este procedimiento aplica a todo el personal que integra el Sistema DIF Sinaloa, ya que la conformidad con los requisitos de los servicios puede verse afectada directa o indirectamente por el personal que desempeña cualquier tarea dentro del Sistema de Gestión de la Calidad.

## 3. POLÍTICAS DE OPERACIÓN.

Todo el personal del Sistema DIF Sinaloa debe contar con un expediente integrado por documentos que den evidencia de sus competencias.

Por requisito de la norma ISO 9001:2008 todo el personal del Sistema DIF será evaluado para detectar las necesidades de capacitación, su ambiente laboral y eficacia.

## 4. DOCUMENTOS DE REFERENCIA.

Manual de Gestión de Calidad. Sección 6.0	MDIF-01
Control de registros	PRD-02
Descripción y Perfil de Puestos	DRH-01.01

## 5. REGISTROS.

Cuestionario de diagnóstico de necesidades de capacitación	RDAF-17.04
Programas de cursos	RDAF-17.05

SELLO	Elaboró:	Revisó:	Aprobó:
Número de Copia:	Adrian Llanés Castro. Jefe del Departamento de Recursos Humanos	Cecilia Martínez García Directora de Administración y Finanzas	Sofía Irene Valdez Riveros Sánchez Directora General



Procedimiento:		
<b>RECURSOS HUMANOS</b>		
Macroproceso: Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia	Proceso de Apoyo: Administración y Control	Unidad Responsable: Dirección de Administración y Finanzas
Revisión 03	Fecha de vigencia 14-02-2012	Código PDAF-17

Lista de asistencia	RDAF-17.06
Reporte de evaluación	RDAF-17.07
Evaluación del instructor y contenido del curso	RDAF-17.08
Evaluación del ambiente laboral y eficacia	RDAF-17.11

## 6. TÉRMINOS Y DEFINICIONES

**Ambiente de trabajo:** conjunto de condiciones bajo las cuales se realiza el trabajo. Las condiciones incluyen factores físicos, sociales, psicológicos, ambientales y de otro tipo (tales como ruido, la temperatura, la iluminación o las condiciones climáticas).

**Competencia:** habilidad demostrada para aplicar conocimientos y aptitudes.

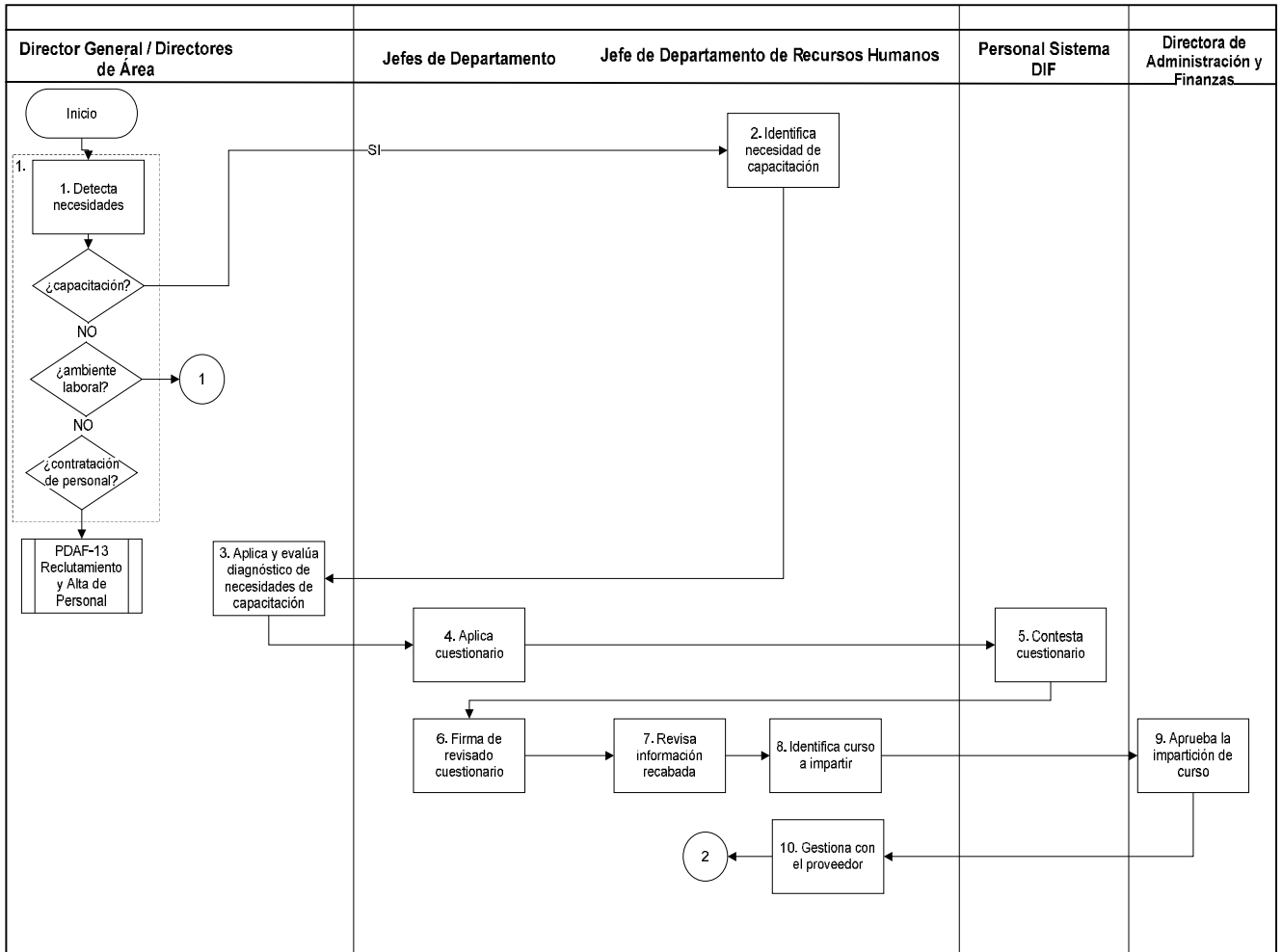
**Conformidad:** cumplimiento de un requisito.

**Requisito:** necesidad o expectativa establecida, generalmente implícita u obligatoria



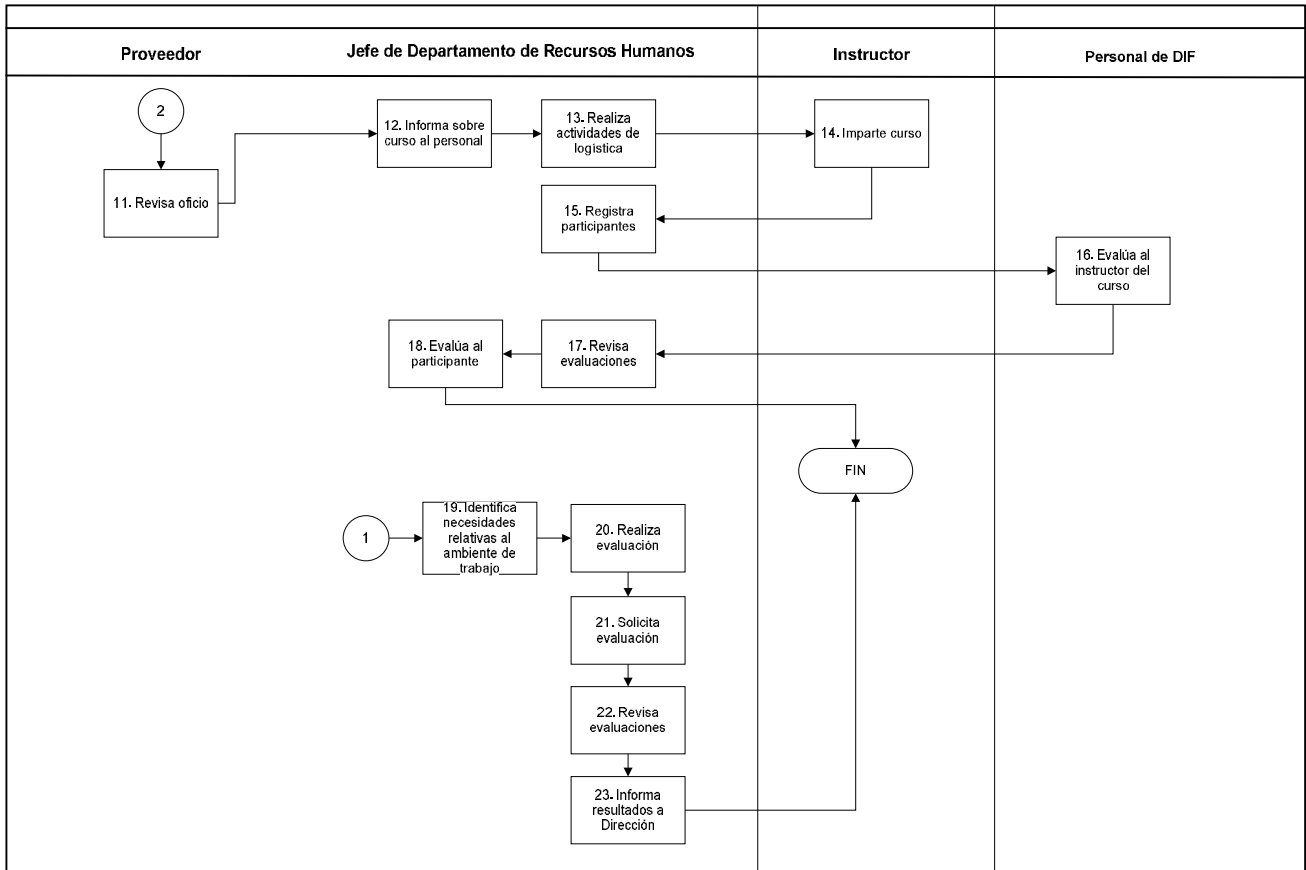
Procedimiento:			
<b>RECURSOS HUMANOS</b>			
Macroproceso: Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia		Proceso de Apoyo: Administración y Control	Unidad Responsable: Dirección de Administración y Finanzas
Revisión	03	Fecha de vigencia 14-02-2012	Código PDAF-17

### 7. DIAGRAMA DE FLUJO.





Procedimiento:			<b>RECURSOS HUMANOS</b>		
Macroproceso: Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia		Proceso de Apoyo: Administración y Control		Unidad Responsable: Dirección de Administración y Finanzas	
Revisión 03		Fecha de vigencia 14-02-2012		Código PDAF-17	





Procedimiento:			<b>RECURSOS HUMANOS</b>
Macroproceso: Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia	Proceso de Apoyo: Administración y Control	Unidad Responsable: Dirección de Administración y Finanzas	
Revisión 03	Fecha de vigencia 14-02-2012	Código PDAF-17	

## 8. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO.

Responsable	Actividad	Tareas	Registro
Director General / Directores de área	<b>1. Detecta necesidades relativas a recursos humanos.</b>	<p>1.1 La Directora General o Directores de área del Sistema DIF Sinaloa detectan una necesidad relativa a Recursos Humanos relacionada con:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Contratación de personal, (ver PDAF-13 Reclutamiento y Alta de Personal).</li> <li>• Capacitación, continua actividad 2.</li> <li>• Ambiente laboral, pasa a la actividad 19.</li> </ul>	
Jefe del Departamento de Recursos Humanos	<b>2. Identifica necesidad de capacitación.</b>	2.1. El jefe del Departamento de Recursos Humanos al término de año solicita a la Directora General, Directores de Área y Jefes de Departamento la aplicación del cuestionario de diagnóstico de necesidades de capacitación a sus empleados con propósito de evaluar a todo el personal del Sistema DIF.	Cuestionario de Diagnóstico de Necesidades de Capacitación RDAF-17.04
Directora General / Directores de área	<b>3. Aplica y evalúa diagnóstico de necesidades de capacitación.</b>	3.1 La Directora General y Directores de área solicitan a los jefes de departamento de sus áreas se aplique a todo el personal adscrito a su área de trabajo el cuestionario de diagnóstico de necesidades de capacitación.	Cuestionario de Diagnóstico de Necesidades de Capacitación RDAF-17.04
Jefes de departamento	<b>4. Aplican cuestionario.</b>	4.1 Se comunica al personal la importancia de la aplicación del cuestionario y las instrucciones para su llenado.	
Personal Sistema DIF	<b>5. Contesta cuestionario.</b>	<p>5.1 El personal del Sistema DIF responde el cuestionario conforme las habilidades o conocimientos que consideran deben reforzar o adquirir para mejorar su desempeño en el puesto o funciones que ejecutan.</p> <p>5.2 Entregan a su jefe inmediato cuestionario para que sea evaluado y/o enriquecido según sea necesario.</p>	
Jefes de departamento	<b>6. Firma de revisado cuestionario.</b>	6.1 El jefe de departamento de la persona que realiza el cuestionario firma de revisado y entrega a Director de su área.	
Jefe del Departamento de Recursos Humanos	<b>7. Revisa información recabada.</b>	<p>7.1 El Jefe del Departamento de Recursos Humanos o quien el designe solicita a Directores de área los cuestionarios de Diagnóstico de Necesidades de Capacitación.</p> <p>7.2 El Jefe del Departamento de Recursos Humanos o quien el designe revisa cuestionario de diagnóstico de necesidades y captura toda la</p>	



Procedimiento:			<b>RECURSOS HUMANOS</b>
Macroproceso: Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia	Proceso de Apoyo: Administración y Control	Unidad Responsable: Dirección de Administración y Finanzas	
Revisión 03	Fecha de vigencia 14-02-2012	Código PDAF-17	

		información recabada.	
		7.3 Una vez obtenida y clasificada la información elabora Programa de cursos a impartirse durante el año a los empleados.	Programa de Cursos RDAF-17.05
Jefe del Departamento de Recursos Humanos	<b>8. Identifica el curso a impartir.</b>	8.1 El Jefe del Departamento de Recursos Humanos identifica el curso que se desea impartir.	
		8.2 El Jefe del Departamento de Recursos Humanos informa a través de tarjeta informativa al Director de Administración y Finanzas el curso que se desea impartir para su aprobación.	
Directora de Administración y Finanzas	<b>9. Aprueba la impartición de curso.</b>	9.1 La Directora de Administración y Finanzas determina si es viable la impartición del curso o bien, realiza las adecuaciones necesarias.	
Jefe del Departamento de Recursos Humanos	<b>10. Gestiona con el proveedor.</b>	10.1 Solicita el curso a impartir a través de un oficio al departamento de Recursos Humanos de Gobierno del Estado, como un proveedor interno. En caso de tratarse de proveedores externos se establece el contacto, se solicitan cotizaciones y demás diligencias necesarias para llevar a cabo el curso.	
Proveedor	<b>11. Revisa oficio.</b>	11.1 Revisa oficio e informa de manera verbal el nombre de instructor y aceptación o reprogramación de la fecha programada para el curso.	
Jefe del Departamento de Recursos Humanos	<b>12. Informa sobre curso al personal.</b>	12.1 Informa a los Directores de área la fecha, hora y lugar a efectuarse el curso y el personal de su área que requiere tomar la capacitación.	
	<b>13. Realiza actividades de logística.</b>	12.2 Realiza invitación por medio de memorándum al personal a quien va dirigido el curso según la información obtenida en el cuestionario de diagnóstico de necesidades 13.1 El Departamento de Recursos Humanos realiza las actividades de logística relativas al aula, equipo y material requerido para el curso.	
Instructor	<b>14. Imparte del curso.</b>	14.1 Se desarrolla el curso en base al programa de trabajo del instructor.	
Jefe del Departamento de Recursos Humanos	<b>15. Registra participantes.</b>	15.1 El Departamento de Recursos Humanos supervisa el correcto desarrollo y pide a los participantes del curso se registren en la Lista de Asistencia.	Lista de Asistencia RDAF-17.06
Personal Sistema DIF	<b>16. Evalúa al instructor del curso.</b>	16.1 Al término del curso de capacitación, personal del departamento de recursos humanos solicitan a los participantes evalúen al instructor y el contenido del curso y entregan formato de Evaluación del Instructor y Contenido del Curso. (En curso masivo de proveedor interno se aplicara	Evaluación del Instructor y Contenido del curso RDAF-17.08



Procedimiento:			<b>RECURSOS HUMANOS</b>
Macroproceso: Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia	Proceso de Apoyo: Administración y Control	Unidad Responsable: Dirección de Administración y Finanzas	
Revisión 03	Fecha de vigencia 14-02-2012	Código PDAF-17	

		de manera selectiva un 5% de asistentes)	
Jefe del Departamento de Recursos Humanos	<b>17. Revisa evaluaciones.</b>	17.1 El Departamento de Recursos Humanos revisa las evaluaciones del instructor y contenido del curso y verifica si el instructor es confiable para impartir una nueva capacitación.	
	<b>18. Evalúa al participante.</b>	18.1 El Departamento de Recursos Humanos aplica evaluación a los participantes en el curso de capacitación para conocer el aprendizaje del empleado sobre el (los) tema (s) abordados. <i>Fin del procedimiento</i>	Reporte de Evaluación RDAF-17.07
	<b>19. Identifica necesidades relativas al ambiente de trabajo.</b>	19.1 El Jefe del Departamento de Recursos Humanos con el objeto de fortalecer las capacidades y el desempeño de los empleados en función a las necesidades laborales que faciliten el logro de los objetivos dentro de la Institución realiza Evaluación del Ambiente Laboral y Eficacia.	Evaluación del Ambiente Laboral y Eficacia RDAF-17.11
	<b>20. Realiza evaluación.</b>	20.1 El Departamento de Recursos Humanos semestralmente solicita a los Directores de área la aplicación de la Evaluación del Ambiente Laboral y Eficacia a todo el personal a su cargo, con el propósito de mejorar las actividades laborales.	
		20.2 El personal realiza evaluación de ambiente laboral.	Evaluación del Ambiente Laboral y Eficacia RDAF-17.11
	<b>21. Solicita evaluación.</b>	21.1 El Departamento de Recursos Humanos solicita a los Directores de área entreguen la Evaluación del Ambiente Laboral y Eficacia.	
	<b>22. Revisa evaluaciones.</b>	22.1 El Departamento de Recursos Humanos revisa cada una de las evaluaciones realizadas por el personal del Sistema DIF.	
<b>23. Informa resultados a Dirección.</b>	23.1 El Jefe del Departamento de Recursos Humanos informa a Dirección de Administración y Finanzas resultados obtenidos en la Evaluación del Ambiente Laboral para tomar las acciones que considere pertinentes.		
<b>Fin del Procedimiento</b>			

## 9. DOCUMENTACIÓN DE ACTIVIDADES CRÍTICAS.

No aplica

INDICADOR	UNIDAD DE MEDIDA	PERIODICIDAD
Núm. Personas con inducción /	%	Trimestral



Procedimiento:			<b>RECURSOS HUMANOS</b>
Macroproceso: Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia	Proceso de Apoyo: Administración y Control	Unidad Responsable: Dirección de Administración y Finanzas	
Revisión 03	Fecha de vigencia 14-02-2012	Código PDAF-17	

Núm. de personas contratadas		
Num. De cursos impartidos / Num. de cursos programados	%	Trimestral

## 10. PRODUCTOS.

<i>Productos</i>
Personal capacitado y competente
Ambiente laboral calificado

## 11. CONTROL DE CAMBIOS.

Revisión	Fecha	Revisó	Aprobó	Descripción del cambio
00	01/02./2010	RD	AD	Emisión inicial.
01	28/01/2011	RD	AD	Se modificó procedimiento debido en la forma de trabajo.
02	31-10-2011	Jefe del Depto. de Recursos Humanos	Directora de Administración y Finanzas	Elemento 5 y 12, Se modificó nombre de los formatos como se señala en el apartado para registros. Elemento 8 Se cambio actividad 3 y 4 en la cual se pedía una muestra del 10 % del personal a evaluar, se modifica para evaluar a todo el personal.
03	14-02-2012	Jefe del Depto. de Recursos Humanos	Directora de Administración y Finanzas	<ul style="list-style-type: none"> <li>Se trasladan al PDAF-13 los registros: <i>solicitud de contratación de personal (RDAF-17.01), registro de inducción (RDAF-17.02), examen de inducción (RDAF-17.03), evaluación de política y objetivos de calidad (RDAF-17.09), entrevista de información académica (RDAF-17.10).</i></li> <li>Se traslada la actividad relacionada con la necesidad de contratación de personal y sus respectivas tareas al PDAF-13 (reclutamiento y alta de personal).</li> <li>Se modificó periodicidad de medición de indicadores de semestral a: <i>trimestral</i></li> </ul>

AD= Alta Dirección, Director General del Sistema DIF Sinaloa.  
RD= Representante de la Dirección

## 12. ANEXOS.

Cuestionario de diagnóstico de necesidades capacitación	RDAF-17.04
Programas de cursos	RDAF-17.05
Lista de asistencia	RDAF-17.06
Reporte de evaluación	RDAF-17.07
Evaluación del instructor y contenido del curso	RDAF-17.08
Evaluación del ambiente laboral y eficacia	RDAF-17.11