



NO.	PROCESO	OBJETIVOS DE CALIDAD
1	Revisión por la Dirección. (Dirección General)	Realizar una evaluación del desempeño de los objetivos y procesos en la Dirección General y de las Unidades de Capacitación; enviar a los responsables de los procesos y a los coordinadores de la calidad de las unidades en un plazo no mayor de 6 días hábiles, la Minuta de Resultados firmada de la revisión por la dirección para su atención y seguimiento correspondiente, manteniendo la eficacia del proceso en un promedio del 80 al 100 por ciento.
2	Control y Seguimiento. (D.G)	Facilitar la participación de los clientes internos y externos, dando respuesta a las quejas y sugerencias que se entreguen en este departamento con la finalidad de fortalecer la mejora continua de los servicios administrativos y de capacitación del Instituto, en un término no mayor de 8 días hábiles a la fecha de su recepción, manteniendo la eficacia del proceso en un promedio del 80 al 100 por ciento
3	Coordinación de la Calidad. (D.G)	<p>a) Coordinar y dar seguimiento a los trabajos calendarizados continuos y semestrales del Sistema de Gestión de la calidad en la Dirección General:</p> <p>1) Desarrollo y aplicación del Programa de Auditorías internas y Capacitación sobre S.G.C., 2) Aplicación de encuestas de satisfacción del cliente, 3) Control y seguimiento del producto no conforme, acciones correctivas y preventivas con sus verificaciones, 4) Integración del estudio estadístico de los informes para la revisión por la dirección; entregando los resultados de dichos trabajos respectivos en un plazo no mayor de 10 días a partir del día de su calendarización, manteniendo la eficacia del proceso en un promedio del 80 al 100 por ciento.</p> <p>b) Coordinar y dar seguimiento a la recepción y entrega de resultados de trabajos calendarizados semestrales de las Unidades de Capacitación:</p> <p>1) Auditorías internas, Informe ejecutivo y Minuta de resultados del informe de Revisión por la Dirección, 2) Aplicación de encuestas de satisfacción del cliente, para su tratamiento estadístico en la Revisión por la Dirección, entregando los resultados de dicho trabajos en un plazo no mayor de 10 días a partir de su recepción, manteniendo la</p>



		eficacia del proceso en un promedio del 80 al 100 por ciento.
4	Dirección Administrativa. (D.G)	Turnar y dar respuesta en un máximo de 5 días hábiles a partir de la recepción de las solicitudes de recursos humanos, materiales y/o financieros, de oficinas centrales y unidades de capacitación de conformidad con la radicación de los recursos por parte de SEFIPLAN, manteniendo la eficacia del proceso en un promedio del 80 al 100 por ciento.
5	Planeación y Evaluación. (D.G)	<p>a) Revisar, validar y entregar el Programa Operativo Anual, en el plazo indicado por la Coordinación de Desarrollo Administrativo, para su inclusión en los Programas de la Secretaría del Trabajo, Previsión Social y Productividad de Veracruz.</p> <p>b) Revisar, validar y entregar el reporte del Programa Anual de Indicadores de manera mensual, en el plazo indicado por el Órgano Interno de Control de la Secretaría de Trabajo, Previsión Social y Productividad.</p> Manteniendo la eficacia del proceso en un promedio del 80 al 100 por ciento.
6	Dirección de Vinculación. (D.G)	<p>Promover vínculos entre los capacitandos y sectores productivos mejorando los mecanismos de identificación de necesidades y retroalimentación, desarrollando competencias para la mejora o inserción en el ámbito laboral mediante los siguientes objetivos específicos.</p> <p>a) Verificar y dar seguimiento al cumplimiento de las metas y acciones establecidas en el POA para publicitar y difundir el servicio que ofrece el ICATVER a través de las unidades de capacitación y la Dirección de Vinculación.</p> <p>b) Realizar en un plazo no mayor de 30 días hábiles, la validación total y registro de convenios firmados.</p> <p>c) Realizar el informe de resultados de seguimiento de egresados, en un plazo no mayor de 15 días hábiles posteriores a la recepción de los informes de las unidades de capacitación, de acuerdo a la fecha establecida por la dirección de vinculación.</p> Manteniendo la eficacia de los procesos en un promedio del 80 al 100 por ciento.
7	Dirección Académica. (D.G)	<p>a) Que los cursos de inicio cumplan con la normatividad vigente, para remitirse al Departamento de Recursos Humanos, durante los</p>



		<p>primeros 8 días de la quincena correspondiente, Manteniendo la eficacia del proceso en un promedio del 80 al 100 por ciento.</p> <p>b) Que el perfil del aspirante a instructor de nuevo ingreso, cumpla con la normatividad vigente, dando respuesta en un plazo no mayor de 5 días hábiles a partir de la fecha de su recepción, manteniendo la eficacia del proceso en un promedio del 80 al 100 por ciento.</p>
8	Recursos Materiales. (D.G)	<p>Planificar y gestionar las compras de bienes y servicios requeridos por las diferentes áreas de la Dirección General y de las Unidades de Capacitación, manteniendo el control y manejo de los productos adquiridos a través de un adecuado Sistema de Administración de almacén e inventarios, que nos permitirán dar cumplimiento a los siguientes objetivos específicos:</p> <p>a) Dar respuesta a las necesidades o solicitudes de las Unidades de Capacitación y Dirección General, en base a las existencias en el almacén general en un lapso no mayor a cinco días hábiles</p> <p>b) Dar respuesta a las necesidades requeridas de Dirección General y Unidades de Capacitación en compras directas a partir de la autorización del área Administrativa, en un lapso no mayor a ocho días hábiles.</p> <p>Manteniendo la eficacia del proceso en un promedio del 80 al 100 por ciento.</p>
9	Recursos Humanos (D.G)	<p>*Dotar al Instituto de los recursos humanos necesarios para el cumplimiento institucional de la misión, visión y objetivos, adecuándose a las necesidades organizativas y perfiles requeridos.</p> <p>*Adecuar permanentemente las competencias de los trabajadores a través de la capacitación y formación, favoreciendo el desarrollo y la mejora profesional, con ello fomentar su motivación y permanencia con los objetivos institucionales.</p> <p>*Conocer la satisfacción de los trabajadores dentro del instituto mediante las diferentes vías de comunicación, fomentando así el trabajo en equipo.</p> <p>*Realizar evaluaciones de desempeño laboral midiendo los factores institucionales, individuales y de rendimiento, con ello reconocer el trabajo realizado acorde a los requisitos del puesto.</p>
10	Recursos Financieros. (D.G)	<p>Control y ministración de los recursos presupuestales y financieros a las Áreas de la Dirección General y a las Unidades de Capacitación en un período no máximo de cinco días hábiles después de la fecha en que es recibida la solicitud de los recursos en el departamento de recursos financieros, manteniendo la eficacia del proceso en un promedio del 80 al 100 por ciento.</p>



11	Tecnologías de la Información. (D.G)	<p>Administrar el mantenimiento preventivo y correctivo de los bienes informáticos, que coadyuven en mejorar el servicio del cliente interno y externo del instituto.</p> <p>a) Entregar el equipo de cómputo o periférico funcionando o la respuesta de no reparación en un plazo no mayor de 7 días hábiles a partir de la fecha de solicitud del servicio.</p> <p>b) Dar un mantenimiento preventivo por semestre a cada una de las áreas de la Dirección General.</p> <p>Manteniendo la eficacia del proceso en promedio del 80 al 100 por ciento.</p>
12	Proceso Normativo (D.G)	<p>Generar una validación confiable de los contratos y convenios en un período no mayor de 3 días hábiles, turnados por las Direcciones de Vinculación y Administración, manteniendo la eficacia del proceso en un promedio del 80 al 100 por ciento.</p>
13	Revisión por la Dirección. (Unidades de Capacitación)	<p>Realizar una evaluación del desempeño porcentual (%) de los procesos del SGC de la Unidad de Capacitación y entregar a los responsables de procesos, al coordinador de la calidad de la Unidad y al director de la Unidad, en un plazo no mayor de 3 días hábiles, la Minuta de Resultados firmada de la Revisión por la Dirección de la Unidad, manteniendo la eficacia del proceso en promedio del 80 al 100 por ciento.</p>
14	Coordinación de la Calidad. (U. de C.)	<p>a) Coordinar y dar seguimiento a los trabajos calendarizados continuos y semestrales del Sistema de Gestión de la calidad en la Dirección General:</p> <p>1) Desarrollo y aplicación del Programa de Auditorías internas y Capacitación sobre S.G.C., 2) Aplicación de encuestas de satisfacción del cliente, 3) Control y seguimiento del producto no conforme, acciones correctivas y preventivas con sus verificaciones, 4) Integración del estudio estadístico de los informes para la revisión por la dirección; entregando los resultados de dichos trabajos respectivos en un plazo no mayor de 10 días a partir del día de su calendarización, manteniendo la eficacia del proceso en un promedio del 80 al 100 por ciento.</p> <p>b) Coordinar y dar seguimiento a la recepción y entrega de resultados de trabajos calendarizados semestrales de</p>



		las Unidades de Capacitación: 1) Auditorías internas, Informe ejecutivo y Minuta de resultados del informe de Revisión por la Dirección, 2) Aplicación de encuestas de satisfacción del cliente, para su tratamiento estadístico en la Revisión por la Dirección, entregando los resultados de dicho trabajos en un plazo no mayor de 10 días a partir de su recepción, manteniendo la eficacia del proceso en un promedio del 80 al 100 por ciento.
15	Planeación de Cursos. (U. de C.)	Cumplir con las metas especificadas en el Programa Anual de Indicadores, evaluados de manera semestral.
16	Promoción y Difusión. (U. de C.)	Utilización y manejo de diversos medios y canales de comunicación para promover la oferta educativa del Instituto generando un alto grado de confianza y seguridad entre los diversos sectores productivos para ser sus posibles proveedores de sus necesidades de capacitación, permitiendo cumplir con nuestras metas establecidas en el Programa Anual Operativo, manteniendo la eficacia del proceso en un promedio del 80 al 100 por ciento.
17	Convenios. (U. de C.)	Recibir y/o elaborar el anteproyecto de convenio verificando que cumpla con los acuerdos del solicitante y de lo validado, registrado y autorizado por la Dirección de Vinculación, manteniendo los registros del seguimiento otorgado para el cumplimiento de los objetivos especificados de cada convenio registrado, manteniendo la eficacia del proceso en un promedio del 80 al 100 por ciento.
18	Control Escolar. (U. de C.)	Inscribir a los capacitandos a los cursos correspondientes a fin de realizar el registro administrativo de control escolar que soporte la inscripción, la acreditación y certificación de los mismos, entregando a los instructores la lista de asistencia y registro de evaluación en un tiempo no mayor de 5 días hábiles a partir de la fecha de inicio del curso, manteniendo la eficacia del proceso en un promedio del 80 al 100 por ciento.
19	Impartición de Cursos. (U. de C.)	Cumplir en tiempo y forma con el programa oficial del curso, entregando al Área de Capacitación los formatos establecidos en la normatividad vigente, mínimo 5 días hábiles antes de la fecha de término del curso, manteniendo la eficacia del proceso en un promedio del 80



		al 100 por ciento.
20	Seguimiento de Egresados. (U. de C.)	Enviar los registros obtenidos del seguimiento de egresados de conformidad con los lineamientos y plazo indicado por la Dirección de Vinculación, manteniendo la eficacia del proceso en un promedio del 80 al 100 por ciento.
21	Recursos Materiales. (U. de C.)	Gestionar y proporcionar los materiales y/o bienes muebles solicitados por las diferentes áreas operativas y administrativas de la unidad de capacitación, de no estar disponibles en el almacén, estos se deberán entregar durante los 07 días hábiles siguientes a la fecha de depósito del presupuesto autorizado por la Dirección Administrativa, generando los registros establecidos en el Sistema de control de Almacén e inventarios del Instituto, manteniendo la eficiencia del proceso en un promedio del 80 al 100 por ciento.
22	Recursos Humanos. (U. de C.)	Enviar al Departamento de Recursos humanos de la Dirección General en un plazo no mayor a 10 días hábiles antes de iniciar actividades laborales, expediente completo, evaluado y autorizado por el área correspondiente; de personal considerado de nuevo ingreso para su integración (inducción, detección de necesidades de capacitación y evaluación) y efectos que apliquen que se hayan solicitado al sindicato por el Director de la Unidad, además de verificar semestralmente la actualización de los expedientes (competencias laborales) del personal de la Unidad, manteniendo la eficacia del proceso en un promedio del 80 al 100 por ciento.
23	Recursos Financieros. (U. de C.)	Entregar en forma y en un plazo máximo de los primeros cinco días hábiles de cada mes la solicitud del presupuesto del mes actual y el reporte contable del mes anterior, manteniendo la eficacia del proceso en un promedio del 80 al 100 por ciento
24	Mantenimiento. (U. de C.)	Elaboración y seguimiento del Programa Anual de Mantenimiento con la finalidad de asegurar y proporcionar instalaciones limpias, iluminadas, ventiladas y ordenadas que coadyuve a generar un mejor ambiente de trabajo y



		<p>estudio para nuestros clientes internos y externos que acuden a las Unidades de Capacitación y Acciones Móviles a recibir información y capacitación para su participar en los sectores productivos y sociales, manteniendo la eficacia del proceso en un promedio del 80 al 100 por ciento.</p> <p>Nota: El Programa Anual de Mantenimiento deberá incluir la atención de las necesidades requeridas por instructores a un laboratorio, taller o acción móvil por mes como mínimo.</p>
25	Impartición de Cursos CECAF (U. de C.)	<p>Cumplimiento de cursos programados y evaluación del desempeño docente de manera individual e integral del CECAF de acuerdo a los requisitos para la impartición de cursos y en las modalidades autorizadas, manteniendo la eficacia del proceso en un promedio del 80 al 100 por ciento.</p> <p>Dar un reconocimiento semestral a los docentes con un desempeño mayor de 90% en su impartición de curso.</p>