

# **PG-RH-02**

## **Inducción y Capacitación**

# **Red Estatal de Autopistas de Nuevo León**



EL GOBIERNO DEL  
**NUEVO**  
NUEVO LEÓN



**RED ESTATAL  
DE AUTOPISTAS**  
GOBIERNO DEL NUEVO NUEVO LEÓN

**PG-RH-02**  
**Inducción y Capacitación**

| Control de emisión                                                                  |                                                                                     |                                                                                      |                                                                                       |
|-------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------|
| Elaboró:                                                                            | Revisó:                                                                             |                                                                                      | Autorizó:                                                                             |
|  |  |  |  |
| Jefe(a) de Recursos Humanos                                                         | Coordinador(a) de Recursos Humanos                                                  | Analista de Auditoría Interna y Calidad                                              | Director (a) Administrativo(a)                                                        |



## CONTENIDO

|      |                                                                        |   |
|------|------------------------------------------------------------------------|---|
| 1.   | Objetivo.....                                                          | 2 |
| 2.   | Alcance .....                                                          | 2 |
| 3.   | Responsabilidades.....                                                 | 2 |
| 4.   | Definiciones.....                                                      | 3 |
| 5.   | Marco Jurídico.....                                                    | 3 |
| 6.   | Desarrollo.....                                                        | 3 |
| 6.1  | Curso de inducción general .....                                       | 4 |
| 6.2  | Curso de inducción específica (cajeros) .....                          | 5 |
| 6.3  | Inducción servicios de apoyo para el nuevo ingreso administrativo..... | 5 |
| 6.4  | Diagnóstico de necesidades de capacitación (DNC).....                  | 6 |
| 6.5. | Cursos emergentes .....                                                | 7 |
| 7.   | Anexos.....                                                            | 8 |
| 8.   | Información Documentada Relacionada .....                              | 8 |
| 9.   | Control de Cambios .....                                               | 8 |



## 1. Objetivo

Describir la metodología para el fortalecimiento de las competencias laborales y el desarrollo profesional de los/las servidores/as públicos de la Red Estatal de Autopistas de Nuevo León mediante la detección, planificación, capacitación y evaluación de la efectividad de las capacitaciones.

## 2. Alcance

Este procedimiento abarca la inducción del personal, la detección de necesidades de capacitación, la implementación de programas de formación y la evaluación de la efectividad de los cursos.

## 3. Responsabilidades

### Responsabilidad del área solicitante:

- Solicitar, mediante correo electrónico, al Jefe(a) de Recursos Humanos los cursos emergentes (no considerados en el presupuesto y en el **Programa Maestro de Capacitación** [FO-RH-12]) por motivo de observaciones en auditorías, solicitudes de organismos reguladores o necesidades del área identificadas durante el ejercicio.

### Responsabilidad de los/las servidores/as públicos:

- Cumplir con el Programa Maestro de Capacitación (FO-RH-12) establecido para su puesto.

### Responsabilidad del área de Recursos Humanos:

- Apegarse a lo establecido en el procedimiento de Inducción y Capacitación (PG-RH-02).
- Realizar las actividades de capacitación y adiestramiento, promoviendo la participación equitativa de los/las servidores/as públicos que prestan sus servicios en la Red Estatal de Autopistas de Nuevo León, con el fin de mejorar sus aptitudes.
- Fomentar la asistencia a los cursos organizados por la Red Estatal de Autopistas de Nuevo León.
- Notificar al área de Auditoría Interna y Calidad sobre los cambios realizados en el procedimiento debido a modificaciones en la normatividad aplicable y en la estructura orgánica, con el objetivo de mantener el documento actualizado y accesible.



#### 4. Definiciones

Para efectos de este procedimiento, se entenderá como:

- **Capacitación:** un proceso continuo de enseñanza-aprendizaje mediante el cual se desarrollan las habilidades y destrezas de los/las servidores/as públicos para mejorar su desempeño en las labores habituales.
- **Diagnóstico de Necesidades de Capacitación (DNC):** es el factor que orienta la estructuración y desarrollo de planes y programas para el establecimiento y fortalecimiento de conocimientos, habilidades o actitudes en los participantes de una organización, con el fin de contribuir al logro de los objetivos de la misma.  
**Programas de Capacitación:** es el programa de formación profesional y apoyo que tiene como finalidad la capacitación de los/las servidores/as públicos para el desarrollo de sus competencias laborales.
- **Cursos emergentes:** se refiere a cursos que surgen en respuesta a nuevas necesidades, tendencias, o solicitudes de organismos reguladores.

#### 5. Marco Jurídico

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.
- Ley Federal de Trabajo (apartado B).
- Reglamento Interior de la Red Estatal de Autopistas de Nuevo León.
- Ley del Servicio Civil, Artículo 6.
- Norma ISO 9001:2015 (7.1.2 Personas, 7.1.4 Ambiente para la operación de los procesos, 7.2 Competencia, 7.3 Toma de Conciencia).

#### 6. Desarrollo

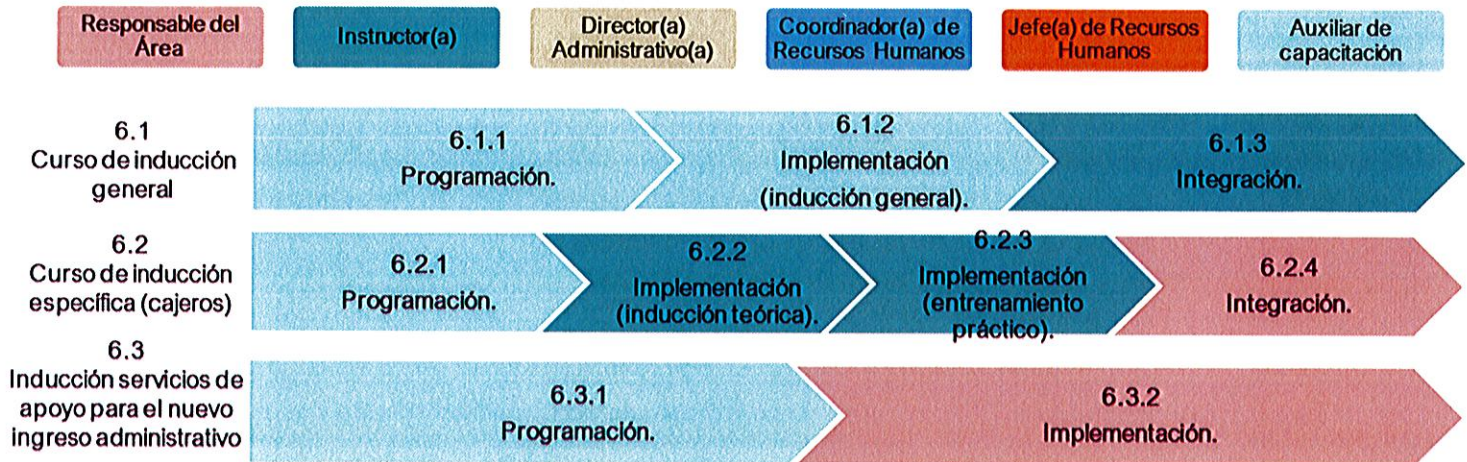
El procedimiento de Inducción y Capacitación (PG-RH-02) contempla las siguientes etapas:

- Inducción
- Capacitación

Gráfico 1: Inducción y Capacitación



Gráfico 2: Inducción



| 6.1 Curso de inducción general            |                           |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
|-------------------------------------------|---------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Etapa                                     | Responsable               | Actividad                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| 6.1.1 Programación.                       | Auxiliar de Reclutamiento | a) Informa al Auxiliar de Capacitación, a través de correo electrónico, el listado del personal que ha finalizado la etapa de reclutamiento y selección.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
|                                           | Auxiliar de Capacitación  | b) Programa al nuevo ingreso para el <b>Curso de Inducción (FO-RH-02)</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| 6.1.2 Implementación (inducción general). | Auxiliar de Capacitación  | <p>c) Desarrolla el programa del <b>Curso de Inducción (FO-RH-02)</b>, que incluye la historia de la institución, quiénes somos, pensamiento estratégico, misión, visión, valores, principios institucionales, así como los beneficios, prestaciones y leyes aplicables.</p> <p>d) Finaliza la charla de inducción.</p> <p>e) Entrega al nuevo ingreso el <b>Registro de Asistencia (FO-RH-13)</b>.</p> <p>f) ¿Se requiere inducción específica?</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <b>Sí:</b> programa la inducción.</li> </ul> <p>Personal operativo: ver 6.2 <b>Curso de inducción específica (cajero)</b>.</p> <p>Personal administrativo: ver 6.3 <b>Inducción servicios de apoyo para el nuevo ingreso administrativo</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <b>No:</b> finaliza el proceso de inducción y notifica al área correspondiente la integración del personal de nuevo ingreso.</li> </ul> |
| 6.1.3 Integración.                        | Responsable del Área      | g) Recibe al nuevo ingreso y proporciona información sobre el área en la que se va a desempeñar.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |



| 6.2 Curso de inducción específica (cajeros)    |                          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
|------------------------------------------------|--------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Etapa                                          | Responsable              | Actividad                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| 6.2.1 Programación.                            | Auxiliar de Capacitación | a) Programa al nuevo ingreso para el Curso de Inducción Específica (FO-RH-18) con el cajero(a) capacitador(a) asignado.<br><br><b>Nota:</b> el calendario de inducción deberá revisarse con el Jefe(a) de Caseta, quien coordinará la programación de los cajeros(as) capacitadores.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| 6.2.2 Implementación (inducción teórica).      | Instructor(a)            | b) Desarrolla el programa del Curso de Inducción Específica (FO-RH-18). Amplía la información relativa a la función principal, función específica, clasificación vehicular, recepción del pago de peaje en plaza de cobro, servicio al usuario, servicios internos y servicios a disposición del usuario.<br>c) Finaliza la charla de inducción.<br>d) Entrega al nuevo ingreso el Registro de Asistencia (FO-RH-13).<br>e) Entrega los registros al Auxiliar de Capacitación.                                                                                                                                                                                          |
| 6.2.3 Implementación (entrenamiento práctico). | Auxiliar de Capacitación | f) Programa el inicio del entrenamiento practico en plaza de cobro.<br>g) Notifica al Jefe(a) de Caseta sobre la integración del nuevo ingreso.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
|                                                | Jefe(a) de caseta        | h) Recibe al nuevo ingreso y facilita la información sobre la unidad donde se desempeñará, incluyendo sus deberes, responsabilidades en el área de trabajo y el lineamiento aplicable.<br>i) Designa al nuevo ingreso para recibir el entrenamiento práctico en el carril, bajo la orientación del Cajero(a) Capacitador(a), de acuerdo con lo estipulado en el procedimiento operativo Recepción del Pago de Peaje en Plaza de Cobro (PO-OPE-01).<br>j) Al finalizar los días de prácticas, el Jefe(a) de Caseta debe asegurarse de que el Cajero(a) Capacitador aplique el Examen de Admisión Cajero (FO-RH-04) y entregue los registros al Auxiliar de Capacitación. |
|                                                | Auxiliar de Capacitación | k) Recibe el Examen de Admisión Cajero (FO-RH-04) para su resguardo.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| 6.2.4 Integración.                             | Jefe(a) de Caseta        | l) Integra al nuevo ingreso de manera oficial para el desempeño de sus funciones en el carril correspondiente.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |

| 6.3 Inducción servicios de apoyo para el nuevo ingreso administrativo |                          |                                                                                                                                                                                                                                                      |
|-----------------------------------------------------------------------|--------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Etapa                                                                 | Responsable              | Actividad                                                                                                                                                                                                                                            |
| 6.3.1 Programación.                                                   | Auxiliar de Capacitación | a) Programa la llegada del nuevo ingreso a su nueva área de trabajo.<br><br><b>Nota:</b> notifica al Analista de Auditoría Interna y Calidad sobre el nuevo ingreso para coordinar la programación de la Inducción al Sistema de Gestión de Calidad. |
| 6.3.2 Implementación.                                                 | Responsable del Área     | b) Presenta al nuevo ingreso a las demás Coordinaciones y áreas que se encuentren ubicadas en las oficinas centrales.<br>c) Entrega al nuevo ingreso el Listado de Servicios de Apoyo para el Nuevo Ingreso Administrativo (FO-RH-08).               |



Grafico 3. Capacitación



| 6.4 Diagnóstico de necesidades de capacitación (DNC)       |                                                                                                      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
|------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| ETAPA                                                      | RESPONSABLE                                                                                          | ACTIVIDAD                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| 6.4.1<br>Diagnóstico de necesidades de capacitación (DNC). | Jefe(a) de Recursos humanos                                                                          | a) Una vez al año en el tercer cuatrimestre del año, el Jefe(a) de Recursos Humanos solicita a las Direcciones, Coordinaciones y Jefaturas de área del Organismo la <b>Detección de Necesidades de Capacitación (FO-RH-10)</b> .<br>b) Recopila, revisa y analiza la <b>Detección de Necesidades de Capacitación (FO-RH-10)</b> .                                                                                                                              |
| 6.4.2<br>Programa de capacitación.                         | Auxiliar de Capacitación                                                                             | c) Elabora el <b>Programa Maestro de Capacitación (FO-RH-12)</b> de acuerdo con las necesidades de cada departamento.<br>d) Envía para revisión y aprobación.                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| 6.4.3<br>Revisión y aprobación.                            | Jefe(a) de Recursos Humanos/<br>Coordinador(a) de Recursos Humanos<br>/Director(a) Administrativo(a) | e) El <b>Programa Maestro de Capacitación (FO-RH-12)</b> deberá ser autorizado por el Jefe(a) de Recursos Humanos, el Coordinador(a) de Recursos Humanos y el Director(a) Administrativo(a).<br>f) ¿Autorización del Programa Maestro de Capacitación (FO-RH-12)?<br>▪ <b>Sí:</b> continúa el proceso (ver 6.4.4 Seguimiento al plan de capacitación).<br>▪ <b>No:</b> en caso de observaciones, el Auxiliar de Capacitación realizará los ajustes necesarios. |
| 6.4.4<br>Seguimiento al plan de capacitación.              | Auxiliar de Capacitación                                                                             | g) Se encarga de gestionar la logística de la capacitación y de realizar los trámites correspondientes.<br>h) Gestiona y realiza los trámites correspondientes.                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| 6.4.5<br>Capacitación.                                     | Instructor(a)/<br>Proveedor externo                                                                  | i) La programación de los cursos puede estar sujeta a modificaciones según las necesidades institucionales, realizando la debida programación.<br>j) El instructor(a) o proveedor seleccionado imparte los cursos en las fechas y horarios establecidos por el departamento de Recursos Humanos.<br>k) Durante la capacitación se entrega el <b>Registro de Asistencia (FO-RH-13)</b> .                                                                        |



|                                           |                                        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
|-------------------------------------------|----------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 6.4.6<br>Revisión y<br>aprobación.        | Instructor(a)/<br>Proveedor<br>externo | <p>l) Evalúa el desempeño del personal y se asegura de dejar evidencia del método de evaluación, ya sea mediante exámenes, indicadores de desempeño, etc. (constancias o diplomas).</p> <p><b>Nota:</b> en los cursos dirigidos al desarrollo humano o socioemocional no será necesaria la aplicación de una evaluación.</p> <p>m) Al finalizar la capacitación, los(as) participantes externan su opinión sobre el desarrollo del curso y el desempeño del instructor(a) en la <b>Evaluación del Curso</b> (FO-RH-16).</p> |
| 6.4.7<br>Evidencia de<br>participación.   | Auxiliar de<br>Capacitación            | n) Gestiona la elaboración de diplomas enviando el listado de participantes.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| 6.4.8<br>Actualización de<br>expedientes. | Auxiliar de<br>Capacitación            | o) Una vez terminado el curso y entregados los diplomas de participación, actualiza los expedientes de los participantes en el expediente de cada persona.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |

#### 6.5. Cursos emergentes

| ETAPA                                                     | RESPONSABLE                                                                    | ACTIVIDAD                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|-----------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 6.5.1<br>Solicitud.                                       | Responsable del<br>Área                                                        | a) Solicita, mediante correo electrónico, al Jefe(a) de Recursos Humanos el curso emergente (no considerado en el presupuesto ni en el <b>Programa Maestro de Capacitación</b> [FO-RH-12]) por motivo de observaciones en auditorías, solicitudes de organismos reguladores o necesidades del área identificadas durante el ejercicio.                                                                                                                    |
| 6.5.2.<br>Verificación.                                   | Jefe(a) de<br>Recursos<br>humanos/<br>Coordinador(a)<br>de Recursos<br>Humanos | <p>b) Recibe y analiza la solicitud, basándose en las necesidades institucionales y los recursos disponibles.</p> <p>c) ¿Autoriza el curso?</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <b>Sí:</b> notifica al Auxiliar de Capacitación para que se considere en el <b>Programa Maestro de Capacitación</b> (FO-RH-12).</li> <li>▪ <b>No.</b> notifica al área solicitante.</li> </ul>                                                                   |
| 6.5.3<br>Actualización al<br>programa de<br>capacitación. | Auxiliar de<br>capacitación                                                    | <p>d) Realiza las actualizaciones al <b>Programa Maestro de Capacitación</b> (FO-RH-12).</p> <p>e) Gestiona y realiza los trámites correspondientes.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| 6.5.4<br>Capacitación.                                    | Instructor(a)/<br>Proveedor<br>externo                                         | <p>f) El instructor(a) o proveedor seleccionado imparte los cursos en las fechas y horarios establecidos por el departamento de Recursos Humanos.</p> <p>g) Durante la capacitación se entrega el <b>Registro de Asistencia</b> (FO-RH-13).</p>                                                                                                                                                                                                           |
| 6.5.5<br>Evaluación.                                      | Instructor(a)/<br>Proveedor<br>externo                                         | <p>h) Evalúa el desempeño del personal y asegura la documentación del método de evaluación, constancias y/o diplomas.</p> <p><b>Nota:</b> para los cursos dirigidos al desarrollo humano o socioemocional, no será necesaria la aplicación de una evaluación.</p> <p>i) Al finalizar la capacitación, los participantes externan su opinión sobre el desarrollo del curso y el desempeño del instructor en la <b>Evaluación del Curso</b> (FO-RH-16).</p> |



|                                          |                          |                                                                                                                                         |
|------------------------------------------|--------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 6.5.6<br>Elaboración de reconocimientos. | Auxiliar de capacitación | j) Gestiona la elaboración de diplomas enviando el listado de participantes.                                                            |
| 6.5.7<br>Actualización de expedientes.   | Auxiliar de capacitación | k) Una vez terminado el curso y entregados las constancias y/o diplomas de participación, actualiza el expediente de cada participante. |

## 7. Anexos

N/A

## 8. Información Documentada Relacionada

| Tipo    | Código    | Nombre del registro                                                  | Responsable                 | Tiempo de retención |
|---------|-----------|----------------------------------------------------------------------|-----------------------------|---------------------|
| Interna | FO-RH-01  | Perfil y Descripción del Puesto                                      | Recursos Humanos            | Ver. FO-CAL-03      |
| Interna | FO-RH-02  | Curso de Inducción                                                   | Recursos Humanos            | Ver. FO-CAL-03      |
| Interna | FO-RH-04  | Examen de Admisión Cajero                                            | Recursos Humanos            | Ver. FO-CAL-03      |
| Interna | FO-RH-08  | Listado de Servicios de Apoyo para el Nuevo Ingreso Administrativo   | Recursos Humanos            | Ver. FO-CAL-03      |
| Interna | FO-RH-10  | Detección de Necesidades de Capacitación                             | Recursos Humanos            | Ver. FO-CAL-03      |
| Interna | FO-RH-12  | Programa Maestro de Capacitación                                     | Recursos Humanos            | Ver. FO-CAL-03      |
| Interna | FO-RH-13  | Registro de Asistencia                                               | Recursos Humanos            | Ver. FO-CAL-03      |
| Interna | FO-RH-16  | Evaluación del curso                                                 | Recursos Humanos            | Ver. FO-CAL-03      |
| Interna | FO-RH-18  | Curso de Inducción Específica                                        | Recursos Humanos            | Ver. FO-CAL-03      |
| Externa | N/A       | Registros que integran el expediente                                 | Recursos Humanos            | Ver. FO-CAL-03      |
| Interna | PG-RH-01  | Procedimiento de Reclutamiento, Selección y Contratación de Personal | Recursos Humanos            | Ver. FO-CAL-03      |
| Interna | PO-OPE-01 | Recepción del Pago de Peaje en Plaza de cobro                        | Operación de Plaza de cobro | Ver. FO-CAL-03      |

## 9. Control de Cambios

| Versión | Fecha       | Descripción del cambio                                     | Motivo del cambio                                  |
|---------|-------------|------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------|
| 10      | 3-Abr-2017  | Revisión general del documento.                            | Actualización de estándar ISO 9001 a versión 2015. |
| 11      | 16-Ago-2017 | Se actualiza la aplicación de lista de asistencia externa. | Hallazgos de auditoria interna.                    |
| 12      | 18-Jun-2018 | Modificación por parte de organigrama.                     | Ajuste al puesto del responsable.                  |
| 13      | 26-Jul-2019 | Cambios por modificación al personal.                      | Ajuste de puestos al procedimiento.                |
| 14      | 05-Mar-2020 | Cambio de logo institucional.                              | Se modificó el logo de gobierno.                   |
| 15      | 16-Jun-2021 | Se actualizan los puestos responsables.                    | Se cambiaron las jerarquías.                       |
| 16      | 25-Oct-2021 | Cambio de logo institucional.                              | Se modificó el logo de gobierno.                   |
| 17      | 01-Sep-2024 | Revisión general del documento.                            | Actualización general del procedimiento.           |

