

PLAN INSTITUCIONAL DE CAPACITACIONES 2.021



Contenido

1	INTRODUCCIÓN	3
2	MARCO NORMATIVO	5
3	OBJETIVO GENERAL	7
4	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	7
5	ALCANCE.....	8
6	MARCO CONCEPTUAL	8
7	PRINCIPIOS RECTORES DE LA CAPACITACIÓN	10
8	PLAN INSTITUCIONAL DE CAPACITACION 2021.....	10
8.1	DIAGNÓSTICO DE NECESIDADES DE CAPACITACIÓN.....	11
8.1.1	Área de Salud y Seguridad en el Trabajo- Plan de emergencias	12
8.1.2	Área administrativa – operativa Clima Organizacional	12
8.1.3	Administrativo, Financiera y Control Interno	13
8.1.4	Capacitaciones específicas de los cargos	13
8.2	LINEAMIENTOS DEL PLAN DE CAPACITACION	14
8.3	FASES DEL PLAN INSTITUCIONAL DE CAPACITACIÓN	14
9	EVALUACION Y SEGUIMIENTO AL PLAN INSTITUCIONAL DE CAPACITACION	15
9.1	MECANISMOS.....	15
9.1.1	INDICADORES PARA MEDIR EL IMPACTO DEL PLAN INSTITUCIONAL DE CAPACITACION	17

1 INTRODUCCIÓN

El Plan Institucional de Capacitación es una herramienta para cumplir el objetivo estratégico de consolidar personal competente y calificado con vocación de servicio orientado al desarrollo de la empresa.

De conformidad con lo establecido en el literal c) del artículo 3° del Decreto 1567 de 1998: “Con el propósito de organizar la capacitación internamente, cada Entidad formulará, con una periodicidad mínima de un año, su Plan Institucional de Capacitación”.

El Plan Nacional de Formación y Capacitación de empleados públicos para el desarrollo de competencias laborales, fue adoptado mediante Decreto 4665 de 2007. Las competencias cambian el enfoque de capacitación y formación, ya que permiten estructurar programas articulados a problemas que debe resolver el trabajador en su desempeño laboral diario, superando así la realización de eventos aislados muy teóricos que no responden a las necesidades laborales.

El Plan Institucional de Capacitación es una herramienta para cumplir el objetivo estratégico de fortalecer las competencias requeridas para mejorar el desempeño y para tener niveles de excelencia en la prestación de los servicios misionales.

De acuerdo con el Plan Estratégico de la Entidad, la capacitación es un objetivo determinante para potenciar todos los demás objetivos y lograr los resultados previstos. El Plan con enfoque en competencias, se construyó con todas las áreas, revisando retos y problemáticas en la gestión a partir de los planes de mejoramiento para identificar los temas de capacitación y consolidar un diagnóstico de necesidades.

Con la realización del Plan Institucional de Capacitación-PIC, se proyecta fortalecer el desempeño de las funciones, las competencias, el desarrollo de las personas, el fomento del trabajo en equipo y la cooperación para obtener los resultados esperados y cumplir con las metas planteadas desde la Gerencia.

Después de un análisis y entrevistas a los trabajadores oficiales, se han notado deficiencias relacionadas con la ausencia de capacitaciones fundamentales y específicas que se requieren para el mejoramiento continuo en la prestación de los servicios, sobre todo en áreas claves como operativo, administrativa, servicio al cliente, competencias laborales, etc.

Las necesidades de capacitación para la vigencia 2021 de la Empresa de Servicios Públicos DAGUAS S.A. E.S.P parten del análisis de la siguiente información:

- El plan estratégico de Talento Humano 2021

Carrera 5ª No 4-88 – Telefax (098) 2479839 - Carmen de Apicalá, Tolima - Colombia.
<http://daguassaesp.blogspot.com> E-mail: daguassaesp@gmail.com

- Evaluación de desempeño de empleados y contratistas.
- Necesidades detectadas mediante el diagnóstico organizacional del Área de Gestión de Talento Humano.
- Oportunidades de mejora detectadas en las auditorías internas y externas realizadas a la empresa.
- Matriz de identificación de peligros y valoración de riesgos.
-

Los temas de capacitación, son priorizados de acuerdo a la necesidad y el diagnóstico realizado en la empresa, el instrumento utilizado es la DOFAC (debilidades-oportunidades-fortalezas-amenazas-compromisos) que nos ayuda a identificar las necesidades y fortalezas orientadas nuestro proceso de implementación hacia el ciclo PHVA, también conocido como ciclo Deming.

En español sería PHVA (Planificar-Hacer-Verificar-Actuar), es una estrategia de mejora continua que permite que el Sistema de Gestión de Calidad tenga una planificación teniendo en cuenta el contexto de la Entidad, las necesidades y las expectativas de las partes interesadas, así como todos los requisitos del cliente.



2 MARCO NORMATIVO

La Empresa de Servicios Públicos DAGUAS S.A E.S.P, a través la unidad, área o jefe de talento humano de su estructura administrativa, adoptara para la vigencia 2021 el Plan Institucional de Capacitación, bajo el siguiente marco normativo:

Decreto Ley 1567 de agosto 5/1998. Por el cual se crea el sistema nacional de capacitación y el sistema de estímulos para los empleados del Estado.

Artículo 4 - “Definición de capacitación: Se entiende por capacitación el conjunto de procesos organizados, relativos tanto a la educación no formal como a la informal de acuerdo con lo establecido por la ley general de educación, dirigidos a prolongar y complementar la educación inicial mediante la generación de conocimientos, el desarrollo de habilidades y el cambio de actitudes, con el fin de incrementar la capacidad individual y colectiva para contribuir al cumplimiento de la misión institucional, a la mejor prestación de servicios a la comunidad, al eficaz desempeño del cargo y al desarrollo personal integral. Esta definición comprende los procesos de formación, entendidos como aquellos que tienen por objeto específico desarrollar y fortalecer una ética del servicio público basada en los principios que rigen la función administrativa “.

Ley 909 de septiembre 23/2004. Por el cual se expiden normas que regulan el empleo público, la carrera administrativa, gerencia pública y se dictan otras disposiciones.

Artículo 15 - “Las Unidades de Personal de las entidades. ...2. Serán funciones específicas de estas unidades de personal, las siguientes: e) Diseñar y administrar los programas de formación y capacitación, de acuerdo con lo previsto en la ley y en el Plan Nacional de Formación y Capacitación...”

Artículo 36 - “Objetivos de la Capacitación.

1. La capacitación y formación de los empleados está orientada al desarrollo de sus capacidades, destrezas, habilidades, valores y competencias fundamentales, con miras a propiciar su eficacia personal, grupal y organizacional, de manera que se posibilite el desarrollo profesional de los empleados y el mejoramiento en la prestación de los servicios.
2. Dentro de la política que establezca el Departamento Administrativo de la Función Pública, las unidades de personal formularán los planes y programas de capacitación para lograr esos objetivos, en concordancia con las normas establecidas y teniendo en cuenta los resultados de la evaluación del desempeño...”

Decreto 1083 de 2015, por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector de Función Pública.

“Artículo 2.2.9.1 Planes de capacitación. Los planes de capacitación de las entidades públicas deben responder a estudios técnicos que identifiquen necesidades y requerimientos de las áreas de trabajo y de los empleados, para desarrollar los planes anuales institucionales y las competencias laborales. Los estudios deberán ser adelantados por las unidades de personal o por quienes hagan sus veces, para lo cual se apoyarán en los instrumentos desarrollados por el Departamento Administrativo de la Función Pública y por la Escuela Superior de Administración Pública. (Decreto 1227 de 2005, arto 65)”

“Artículo 2.2.9.3 Plan Nacional de Formación y Capacitación. El Departamento Administrativo de la Función Pública, con el apoyo de la Escuela Superior de Administración Pública, adelantará la evaluación anual del Plan Nacional de Formación y Capacitación, con el fin de revisar el cumplimiento por parte de las entidades de las orientaciones y prioridades allí establecidas. Igualmente, establecerá los mecanismos de seguimiento a los Planes Institucionales de Capacitación que éstas formulen.

La evaluación y el seguimiento buscarán especialmente medir el impacto y los resultados de la capacitación. Para medir el impacto se estudiarán los cambios organizacionales y para analizar los resultados se estudiarán los cambios en el desempeño de los empleados en sus áreas de trabajo como consecuencia de acciones de capacitación. (Decreto 1227 de 2005, arto 67)”

“Artículo 2.2.9.4 Red Interinstitucional de Capacitación para Empleados Públicos. En desarrollo del artículo 3°, literal e), numeral 3 del Decreto-ley 1567 1998, conformase la Red Interinstitucional de Capacitación para Empleados Públicos, con el objeto de apoyar los planes de capacitación institucional. La Red estará integrada por las entidades públicas a las cuales se aplica la Ley 909 de 2004. La Escuela Superior de Administración Pública coordinará y administrará la Red de acuerdo con el reglamento que expida para su funcionamiento.

Para el desarrollo de los programas de capacitación que programe la Red. Cada entidad aportará recursos humanos y logísticos, de acuerdo con sus disponibilidades. (Decreto 1227 de 2005, arto 68)”

“Artículo 2.2.9.5 Actualización del Plan Nacional de Formación y Capacitación para los Servidores Públicos. Adoptar la actualización del Plan Nacional de Formación y Capacitación para los Servidores Públicos, formulado por el Departamento Administrativo de la Función Pública y la Escuela Superior de Administración Pública. (Decreto 4665 de 2007, arto 1)”

“Artículo 2.2.9.6 Proyectos de Aprendizaje por Competencias. Departamento Administrativo de Función Pública y la Escuela Superior de Administración Pública, diseñarán y divulgarán los instrumentos necesarios, para la formulación e

implementación de los Planes Institucionales de Capacitación con base en Proyectos de Aprendizaje por Competencias. (Decreto 4665 2007, arto 2)”

Decreto 2539 de 2005. (Decreto 1083 de 2015 artículos 2.2.4.6 y 2.2.4.7). Por el cual se establecen las competencias laborales generales para los empleos públicos de los distintos niveles jerárquicos de las entidades a las cuales se aplican los Decretos-ley 770 y 785 de 2005.

3 OBJETIVO GENERAL

La empresa DAGUAS S.A E.S.P, busca desarrollar acciones de capacitación y formación para promover el desarrollo de las capacidades, destrezas, habilidades, valores y competencias fundamentales, para optimizar la eficacia personal y organizacional con miras al mejoramiento de la prestación de los servicios.

4 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- ✓ Fortalecer la capacidad institucional para adelantar una evaluación de eficacia y efectividad del servicio prestado por la empresa DAGUAS S.A E.S.P.
- ✓ Mejorar y fortalecer la metodología en los procesos y procedimientos de la Entidad para facilitar la operación administrativa de las diferentes áreas garantizando información veraz.
- ✓ Contribuir a mejoramiento continuo del sistema de gestión de calidad para brindar una enseñanza, asesoría y orientación especializada a la ciudadanía para aportar al medio ambiente con la clasificación de residuos.
- ✓ Proporcionar herramientas y servicios tecnológicos con calidad y oportunidad para que respondan a las necesidades de los usuarios y usuarias y agilicen la capacidad institucional para procesar la información del entorno.
- ✓ Evaluar la gestión administrativa y operativa de la Empresa DAGUAS S.A E.S.P y facilitar la toma de decisiones a partir del análisis y procesamiento de datos.
- ✓ Identificar las competencias laborales y aplicar instrumentos de evaluación del desempeño que permitan mejorar la gestión.

5 ALCANCE

El Plan Institucional de Capacitación de la Empresa de Servicios Públicos DAGUAS S.A E.S.P tendrá aplicabilidad a todos los trabajadores oficiales incluyendo al gerente, profesional, técnico y operativo que presten sus servicios en la Entidad para complementar la formación inicial, adaptarse a la evolución de las tareas, hacer frente a déficits de rendimiento, apoyar su crecimiento profesional y afrontar los cambios organizativos. La formación de los empleados deberá desarrollarse mediante planes diseñados para apoyar prioridades claras de la organización, en el marco de las políticas globales, y basarse en diagnósticos fiables de necesidades.

6 MARCO CONCEPTUAL

Se hace necesario que se tenga claridad en la conceptualización que se maneja en materia de capacitación como guía y lectura para los trabajadores oficiales de la Empresa de Servicios Públicos DAGUAS S.A E.S.P, por tanto, se relaciona a continuación los conceptos básicos a saber:

Plan de Capacitación: Actividades que se realizan con la finalidad contribuir al logro de objetivos de la empresa y fortalecer habilidades y competencias de los trabajadores y contratistas.

Capacitación: Según el decreto 1567 de 1998 en su artículo 4, es el conjunto de procesos organizados, relativos tanto a la educación no formal como a la Informal cuya finalidad es reforzar y complementar la capacidad cognitiva y técnica de los servidores públicos.

Educación Formal: Se entiende por educación formal aquella que se imparte en establecimientos educativos aprobados, en una secuencia regular de ciclos lectivos, con sujeción a pautas curriculares progresivas, y conducente a grados y títulos. (Ley 115 de 1994 – Decreto Ley 1567 de 1998 Ar.4).

Educación Informal: es todo conocimiento libre y espontáneamente adquirido, proveniente de personas, entidades, medios masivos de comunicación, medios impresos, tradiciones, costumbres, comportamientos sociales y otros no estructurados (Ley 115 /1994).

Dimensión del ser: Conjunto de características personales (motivación, compromiso con el trabajo, disciplina, liderazgo, entre otras) que se evidencian en

el desempeño competente y son determinantes para el desarrollo de las personas, el trabajo en equipo y el desempeño superior en las organizaciones.

Dimensión del Saber: Conjunto de conocimientos, teorías, principios, conceptos y datos que se requieren para fundamentar el desempeño competente y resolver retos laborales.

Dimensión del Hacer: Conjunto de habilidades necesarias para el desempeño competente, en el cual se pone en práctica el conocimiento que se posee, mediante la aplicación de técnicas y procedimientos y la utilización de equipos, herramientas y materiales específicos.

Desarrollo Institucional: De acuerdo con distintos teóricos, el desarrollo institucional puede definirse como el cambio planificado, sistemático, coordinado y asumido por la institución, en la búsqueda del incremento en los niveles de calidad, equidad y pertinencia de los servicios ofrecidos. Esto mediante la modificación de sus procesos sustantivos y su organización institucional.

Formación: Proceso encaminado a facilitar el desarrollo integral del ser humano, potenciando actitudes, habilidades y conductas, en sus dimensiones ética, creativa, comunicativa, crítica, sensorial, emocional e intelectual.

Aprendizaje en Equipo: Es el proceso de alinearse y desarrollar la capacidad de un equipo para crear los resultados de un objetivo en común. Se construye sobre la visión compartida y el dominio persona.

Brecha de Competencia: Diferencia entre las competencias evidenciadas en el desempeño laboral y las competencias requeridas en el cargo.

Competencia: “Es la capacidad de una persona para desempeñar, en diferentes contextos y con base en los requerimientos de calidad y resultados esperados en el sector público, las funciones inherentes a un empleo; capacidad determinada por los conocimientos, destrezas, habilidades, valores y actitudes.” (Guía para la Formulación del Plan Institucional de Capacitación - PIC- 2008 - DAFP).

Programa de Inducción y de Reinducción. Está orientado a fortalecer la integración del empleado a la cultura organizacional, desarrollar habilidades gerenciales y de servicio público y a suministrar información para el conocimiento de la función pública y de la empresa.

Pedagogía: La pedagogía es un conjunto de saberes que buscan tener impacto en el proceso educativo, en cualquiera de las dimensiones que este tenga, así como en la comprensión y organización de la cultura y la construcción del sujeto.

Competencias laborales. De acuerdo con lo señalado en el Plan Nacional de Formación y Capacitación, se constituyen en el eje de la capacitación, cuyo enfoque

se orienta hacia el desarrollo de saberes, actitudes, habilidades y conocimientos que aseguren el desempeño exitoso en función de los resultados esperados para responder por la misión institucional y enfrentar los retos del cambio.

Inducción: Es aquella que busca familiarizar a los empleados nuevos con la estructura de la empresa y con su misión.

Reinducción: los programas de reinducción deberán impartirse para todos los empleados, estar dirigidos a actualizar a los trabajadores en relación con la cultura organizacional.

7 PRINCIPIOS RECTORES DE LA CAPACITACIÓN

La capacitación, en la Empresa DAGUAS S.A E.S.P, Se basa como referencia en los siguientes principios de acuerdo con lo estipulado en el Ley 1567 de 1998:

Complementariedad: Ya que esta se concibe como un complemento que se debe planear, consultar y enfocar de acuerdo a la naturaleza de la empresa y sus objetivos.

Integralidad: La capacitación debe desarrollar las habilidades de los empleados y contratistas, para esto se debe tener en cuenta el proceso de aprendizaje individual y en equipo.

Objetividad: Los planes de capacitación deben estar realizados bajo un diagnóstico de necesidades de capacitación.

Participación: Los procesos que hacen parte de la gestión de la capacitación, tales como detección de necesidades, formulación, ejecución y evaluación de planes y programas, deben contar con la participación activa de los empleados y contratistas.

Economía: En todo caso se buscará el manejo óptimo de los recursos destinados a la capacitación, mediante acciones que pueden incluir el apoyo interinstitucional.

8 PLAN INSTITUCIONAL DE CAPACITACION 2021

Teniendo como base los lineamientos el decreto 1083 del 2015 se recopilieron necesidades de capacitación para el desarrollo de capacidades, destrezas, habilidades, valores y competencias fundamentales, para el desarrollo profesional

de los empleados de la Empresa DAGUAS S.A E.S.P y el mejoramiento en la prestación de los servicios.

Dentro del levantamiento de estas necesidades a través de la herramienta utilizada como Diagnostico de capacitación realizado por la profesional de Gestión Humana revisamos los formadores internos para la difusión de información aprovechando los conocimientos y experiencias, así como empresas con las que podamos generar alianzas que nos permitan el cubrimiento de los temas a fortalecer.

El desarrollo del plan institucional de capacitación puede entenderse como un ciclo que inicia en el análisis de las necesidades a través de un diagnóstico, continua con un proceso de planeación que contribuye a clarificar los objetivos, contenidos y logística entre otros, para dar paso a la ejecución o implementación de los programas.

Este ciclo cierra con la evaluación que no solo muestra los resultados de la capacitación, sino que contribuye a detectar nuevas necesidades de capacitación y/o perfeccionamiento para iniciar nuevamente el ciclo.

Se plantea un proceso medible que nos permita conocer el impacto sobre el cumplimiento de los objetivos que se plantean en la formación.

DAGUAS



Elaboración: Plan Institucional de Capacitación – Escuela Superior de Administración Pública.

8.1 DIAGNÓSTICO DE NECESIDADES DE CAPACITACIÓN

El Diagnóstico de Necesidades de Capacitación permite orientar la estructuración y desarrollo del plan para el fortalecimiento de conocimientos, habilidades o actitudes

de los funcionarios, a fin de contribuir en el logro de los objetivos de la Empresa DAGUAS S.A E.S.P, realizado en al año anterior arrojó como resultado para su fortalecimiento de los siguientes temas:

8.1.1 Área de Salud y Seguridad en el Trabajo- Plan de emergencias

- Teoría Plan de emergencias
- Manejo de extintores
- Primeros auxilios
- Plan de rescate de alturas
- Simulacro y puntos de encuentro
- Protocolo y manejo de la infección por COVID 19
- Protocolo de manejo de accidente de trabajo.
- Riesgo en alturas y piso
- Manejo y transporte de escaleras y cuerdas
- Equipos de protección personal y cuidado de manos
- Manejo de herramientas
- Ergonomía
- Señalización vial
- Accidentes e incidentes laborales
- Manejo químico para el personal de oficios varios.
- Inducción y reinducción
- Pausas activas
- Trabajo seguro en alturas
- Adecuada disposición final de residuos peligrosos

8.1.2 Área administrativa - operativa Clima Organizacional

- Actividad de integración
- Trabajo en equipo
- Hábitos de vida saludable
- Comunicación eficaz
- Relaciones humanas
- Atención al usuario
- Servicio al cliente
- Tramite de documentos
- Producción de documentos
- Programas de office
- Gestión de las tecnologías de la información

- Gestión documental
- Gestión Financiera
- Gobierno en Línea

8.1.3 Administrativo, Financiera y Control Interno

- Conocimiento en la legislación de servicios públicos domiciliarios
- Conocimiento en la normatividad y practica MIPG
- Conocimiento en la aplicación del SUI, e indicadores del Plan de Gestión y Resultados (GPRS)
- Sistema de Gestión de la Calidad
- Mapa de procesos
- Socialización del Reglamento Interno de Trabajo - Reglamento de Higiene y Seguridad - Código de Ética
- Inducción -Reinducción
- Plan de mejoramiento auditoria interna y externa
- Mapa de riesgos
- Actualización de procedimientos
- Plataforma estratégica
- Elaboración plan de acción
- Conocimiento ISO 9001: 2015
- Modelo Integrado de Planeación y Gestión
- Actualización de procedimientos
- Buen Gobierno
- Contratación Pública
- Riesgos cibernéticos
- Presupuesto
- Contabilidad y Tesorería

8.1.4 Capacitaciones específicas de los cargos

- Manejo y Mantenimiento de Redes de Alcantarillado
- Manejo de plantas de tratamiento y Aguas Residuales
- Presupuesto
- Gestión de proyectos

Analizada la información se determinaron los temas transversales a la Entidad y la cobertura de la capacitación en los diferentes niveles jerárquicos los cuales fueron priorizados por las dependencias.

8.2 LINEAMIENTOS DEL PLAN DE CAPACITACION

Para el año 2021, la Empresa de Servicios Públicos DAGUAS S.A E.S.P se enfoca en el plan de capacitación en las siguientes líneas:

1. Desarrollo de competencias blandas (habilidades sociales, de comunicación de forma de ser)
2. El valor y las responsabilidades de los Servidores Públicos
3. Salud y Seguridad en el Trabajo
4. Fortalecimiento de competencias laborales

8.3 FASES DEL PLAN INSTITUCIONAL DE CAPACITACIÓN

Fase Uno: Comprende la ejecución de los cursos, talleres, seminarios y demás metodologías de capacitación presenciales y virtuales que están dirigidos de forma individual y colectiva, dando alcance a las necesidades de capacitación detectadas en el diagnóstico, esto con el objetivo de fortalecer la capacidad de los trabajadores oficiales para aportar conocimientos, habilidades y actitudes que conlleven un mejor desempeño laboral y el logro de los objetivos institucionales de DAGUAS S.A. E.S.P.

*Desempeño, competitividad y calidad de vida
Vinculado con la SSPD*

Fase Dos: Se realizará en la fase dos, la implementación de la metodología de Proyectos de Aprendizaje en Equipo, donde se plantean con base en el análisis de problemas institucionales o de retos o dificultades para el cumplimiento de metas y resultados institucionales del empleado, de acuerdo a esto se establecen necesidades de capacitación que permitan mejorar el desempeño laboral y la capacidad técnica de las áreas que aportan a los procesos de gestión, procurando el mejoramiento continuo de la Entidad.

Teniendo como referencia la guía metodológica del Plan Nacional de Formación y Capacitación para los trabajadores oficiales establece los enfoques pedagógicos utilizados en el aprendizaje organizacional:

- Conductismo: se logra por repetición de patrones, se usa para la consecución de aprendizajes simples.
- Cognitivism: se utiliza para producir nuevos patrones de comportamientos.

- Constructivismo: se utiliza para resolver problemas en entornos cambiantes.
- Andragogía: Estudia el proceso de aprendizaje de los adultos.

De igual manera el Modelo Integrado de Planeación y Gestión-MIPG, contempla que el Plan institucional de Capacitación, debe propender por el desarrollo de las temáticas de capacitación, enmarcadas en los tres ejes de priorización:

- Gobernanza para la paz
- Gestión del conocimiento
- Creación del valor público

9 EVALUACION Y SEGUIMIENTO AL PLAN INSTITUCIONAL DE CAPACITACION

El desarrollo del plan de capacitación tendrá adjunto un proceso de evaluación que nos permitirá medir la eficacia del proceso para realizar ajustes en el desarrollo del mismo.

Después de realizada la capacitación se medirá también el nivel de aplicación del conocimiento que permita el mejoramiento continuo y el cumplimiento de los objetivos de la Empresa DAGUAS S.A E.S.P.

9.1 MECANISMOS

Los mecanismos de seguimiento y evaluación de los planes de formación y capacitación deberán medir el avance, cubrimiento, cumplimiento y utilización de recursos. Para el diseño de indicadores de monitoreo y para medir los resultados, se tuvieron en cuenta los niveles, objetivos y herramientas presentadas a continuación:

NIVEL A EVALUAR	OBJETIVOS A EVALUAR	A	HERRAMIENTAS DE EVALUACION
PRIMER NIVEL	Satisfacción de los participantes con el desarrollo de las actividades de capacitación o formativas		Encuestas de satisfacción en donde se midan aspectos como: satisfacción con contenidos, logística, capacitador o formador, métodos de formación, etc.
SEGUNDO NIVEL	Nivel de apropiación de conocimientos		Exámenes técnico - teóricos de contenidos, apropiación de información
TERCER NIVEL	Aprendizaje de capacidades		Pruebas situacionales (clínicas, simuladores de

		negocios, canastas de papeles, casos para toma de decisiones), con paneles de valoradores, (entrevista de evaluación situacional) en donde se realicen simulaciones de diferentes situaciones reales de trabajo y se evalúen los niveles de aplicación de competencias.
CUARTO NIVEL	Aplicación de lo aprendido	A través de evaluaciones de desempeño, valoraciones de competencias, seguimiento y análisis de actuación en el puesto de trabajo.
QUINTO NIVEL	Efecto en indicadores de calidad, productividad, efectividad, servicio, gestión, etc., relacionados con su cargo o rol	Análisis de la evolución de los indicadores del colaborador antes y después de su participación en los planes formación o capacitación.
SEXTO NIVEL	Impacto en los indicadores financieros de la organización	<ul style="list-style-type: none"> • Impacto en la reducción de costos por reprocesos, no conformidades, falta de oportunidad. • Impacto en la disminución de peticiones, quejas o reclamos de los ciudadanos por dificultades en el servicio. • Impacto en la disminución de demandas de los ciudadanos por dificultades en el servicio. • Impacto en la reducción de costos por efectiva gestión y control de riesgos. • Impacto en la reducción de costos por disminución de los ausentismos por enfermedades ocupacionales. • Impacto en la reducción de costos por pérdida de capital intelectual (disminución de rotación de personal, disminución del gasto en selección de personal, curvas de aprendizaje, etc.). • Reducción de costos de capacitación y formación por transferencia de conocimientos y habilidades.

9.1.1 INDICADORES PARA MEDIR EL IMPACTO DEL PLAN INSTITUCIONAL DE CAPACITACION

El Impacto de la capacitación se define como el cambio en el desempeño de las áreas de trabajo y en la organización, se identifica mediante la percepción del cliente externo en la prestación del servicio y la medición interna con el ambiente de trabajo que nos permitan controlar y trabajar bajo la premisa del mejoramiento continuo.

Se manejarán dos encuestas en el año para medir la eficiencia y eficacia de los procesos de formación en la Empresa de DAGUAS S.A E.S.P; atendiendo los seis niveles de evaluación propuestos por el Plan Nacional de Formación y Capacitación, el cual permite medir los resultados frente a las competencias del saber, saber hacer y el ser como consecuencia de la asistencia de los trabajadores oficiales a los diversos cursos, seminarios, talleres, diplomados o congresos de formación. Anualmente se presentarán los reportes respectivos.

Así mismo, se aplicará por medio virtual una evaluación de impacto de capacitación que tiene como fin evaluar el impacto de la capacitación en el puesto de trabajo del empleado.

Se utilizará el siguiente indicador:

AVANCE = $\frac{\text{No. De capacitaciones realizadas del plan de capacitación de RRHH}}{\text{No. De capacitaciones planificadas del RRHH}}$

No. De capacitaciones planificadas del RRHH



OSCAR IVAN CARABALI COLLANTES
Gerente



MELIDA LEAL
Jefe División Administrativa

PROYECTÓ / CONTRATISTA MIPG