

PLAN ANUAL INSTITUCIONAL DE CAPACITACIÓN



CONTENIDO

1 INTRODUCCIÓN.....	3
2 MARCO NORMATIVO	4
3 OBETIVO GENERAL.....	8
4 OBJETIVO ESPECIFICOS.....	8
5 ALCANCE.....	¡Error! Marcador no definido.
6 MARCO CONCEPTUAL	9
7 PRINCIPIOS RECTORES DE LA CAPACITACIÓN.....	11
8 PLAN INSTITUCIONAL DE CAPACITACIONES 2023.....	12
8.1. DIAGNOSTICO DE NECESIDADES DE CAPACITACION	13
8.1.1. AREA DE SALUD Y SEGURIDAD EN EL TRABAJO- PLAN DE EMERGENCIA	13
8.1.2. AREA ADMINISTRATIVA – OPERATIVO CLIMA ORGANIZACIONAL.....	14
8.1.3. ADMINISTRATIVO, FINANCIERO Y CONTROL INTERNO.....	14
8.1.4. CAPACITACIONES ESPECIFICAS DE LOS CARGOS	14
8.2. LINEAMIENTOS DEL PLAN DE CAPACITACION	15
8.3. FASES DEL PLAN INSTITUCIONAL DE CAPACITACION.....	15
9 EVALUACION Y SEGUIMIENTO AL PLAN INSTITUCIONAL DE CAPACITACION	16
9.1. MECANISMOS.....	16
9.1.1. INDICADORES PARA MEDIR EL IMPATO DEL PLAN INSTITUCIONAL DECAPACITACIÓN.....	18

1 INTRODUCCIÓN

La capacitación en las entidades públicas juega un papel estratégico en el fortalecimiento de competencias y afianzamiento de conocimientos necesarios para alcanzar altos niveles de integridad y efectividad en el servicio público, por tal razón, se hace necesario orientar la movilización de cambios institucionales a través de la gestión del aprendizaje, donde la innovación y la gestión del conocimiento sean ejes centrales para el desarrollo de capacidades organizacionales.

En la actualidad la administración pública está demandando cambios estructurales y procesos de reforma que promuevan y fortalezcan la eficiencia en la gestión pública, pues esta requiere adaptarse a las nuevas dinámicas y necesidades sociales y proyectarse a lo que en adelante será el proceso de modernización, innovación pública y el diseño de servicios centrado en los ciudadanos.

Es por esta razón, que la planeación estratégica del talento humano nos brinda un enfoque integral y se convierte en un lineamiento relevante que promueve la atracción, formación y retención de los mejores perfiles y al mismo tiempo el desarrollo y fortalecimiento de competencias de los colaboradores que hacen parte de la entidad, lo cual resulta en un desempeño satisfactorio, un mayor sentido de pertenencia, una mayor orientación al servicio al ciudadano y una gestión orientada a resultados, que contribuya al logro de los objetivos estratégicos del país.

Así mismo el talento humano se ha convertido en el centro del MIPG (modelo integrado de planeación y gestión) dada la importancia y el impacto que este aspecto tiene sobre la confianza en el estado y sobre cómo los ciudadanos perciben la gestión de la administración pública.

2 MARCO NORMATIVO

El marco normativo pretender ser un referente o apoyo para el desarrollo del Plan Institucional de Capacitación, estableciendo algunos límites y elementos para tener en cuenta.

- La Constitución Política de Colombia, con el propósito de satisfacer las necesidades de la comunidad, estipula que la educación es un derecho propio de las personas e igualmente establece en su artículo 53 *“La ley correspondiente tendrá en cuenta por lo menos los siguientes principios mínimos fundamentales: Igualdad de oportunidades para los trabajadores; remuneración mínima vital y móvil, proporcional a la cantidad y calidad de trabajo; estabilidad en el empleo; irrenunciabilidad a los beneficios mínimos establecidos en normas laborales; facultades para transigir y conciliar sobre derechos inciertos y discutibles; situación más favorable al trabajador en caso de duda en la aplicación e interpretación de las fuentes formales de derecho; primacía de la realidad sobre formalidades establecidas por los sujetos de las relaciones laborales; garantía a la seguridad social, la capacitación, el adiestramiento y el descanso necesario; protección especial a la mujer, a la maternidad y al trabajador menor de edad”*
- **Ley 489 de 1998** determinó que el Plan Nacional de Formación y Capacitación es uno de los dos pilares sobre los que se cimienta el sistema de desarrollo administrativo (ahora sistema de gestión y desempeño), entendido este como el ciclo de mejora continua de la gestión pública. Igualmente, el modelo de empleo público adoptado mediante la Ley 909 de 2004 estableció que la capacitación está orientada al desarrollo de capacidades, destrezas, habilidades, valores y competencias fundamentales con miras a propiciar la eficacia personal, grupal y organizacional, de manera que se posibilite el desarrollo profesional de los individuos y el mejoramiento en la prestación de los servicios.
- No obstante, fue con la expedición del **Decreto Ley 1567 de 1998** que se definió el marco institucional para la política de formación y capacitación con la creación del sistema nacional de capacitación, que establece cinco componentes:

1. Conjunto de reglas jurídicas y técnicas relacionadas con la definición y alcance del Sistema.
2. Actores institucionales que guían, coordinan, regulan y ejecutan las actividades relacionadas con la formación y capacitación.
3. Lineamientos de política (Plan Nacional de Formación y Capacitación) e instrumentos de aplicación en las entidades públicas (planes institucionales de capacitación).
4. Diferentes recursos que se dispongan sobre la materia y los responsables para la implementación de planes institucionales de capacitación en cada organización.
5. Conjunto de principios, objetivos y definiciones conceptuales de la formación y la capacitación para el sector público.

Ley 734 de 2002, Art. 33, numeral 3 y Art. 34, numeral 40, los cuales establecen como Derechos y Deberes de los servidores públicos, recibir capacitación para el mejor desempeño de sus funciones.

- ✓ **Ley 909 de 2004:** Por la cual se expiden normas que regulan el empleo público, la carrera administrativa, gerencia pública y se dictan otras disposiciones. Especialmente los siguientes artículos:

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.

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.

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.

✓ **La Ley 909 y el Decreto-Ley 1567 de 1998:** Especialmente los artículos:

Artículo 65: Los planes de capacitación institucionales 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 adelantarse por las unidades de personal o por quien haga 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. Los recursos con que cuente la administración para capacitación deberán atender las necesidades establecidas en los planes institucionales de capacitación.

Artículo 66: Los programas de capacitación deberán orientarse al desarrollo de las competencias laborales necesarias para el desempeño de los empleados públicos en niveles de excelencia.

Artículo 68: En desarrollo del artículo 3, literal c), numeral 3 del Decreto-Ley 1567 de 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 Ley 1064 de Julio 26 de 2006:** Por la cual se dictan normas para el apoyo y fortalecimiento de la educación para el Trabajo y el Desarrollo Humano establecida como educación no formal en la
- ✓ **Ley general de Educación:** Artículo 1. "Reemplácese la denominación de Educación no formal contenida en la Ley General de Educación y en el Decreto Reglamentario 114 de 1996 por Educación para el Trabajo y el Desarrollo Humano.
- ✓ **Bases Plan Nacional de Desarrollo 2019-2022.** Atendiendo los pilares y estrategias propuestas

- ✓ **El Decreto 4665 de 2007:** Por el cual se adopta el Plan Nacional de Formación y Capacitación de empleados Públicos para el Desarrollo de Competencias.
- ✓ **La Carta Iberoamericana de Calidad de la Gestión Pública.** CLAD. El Salvador, 2008.
- ✓ **El Decreto 1083 de 2015:** Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector de Función Pública.
- ✓ **La Ley 1753 de 2015.** Plan Nacional de Desarrollo 2014-2018 “Todos por un Nuevo País”.
- ✓ **El Plan Nacional de Formación y Capacitación de Servidores Públicos 2020-2030:** expedido por el Departamento Administrativo de la Función Pública y la Escuela de Administración Pública.
- ✓ **El Decreto 648 de 2017:** Por el cual se modifica y adiciona el Decreto 1083 de 2015, Reglamentario Único del Sector de la Función Pública.
- ✓ **Circular Externa 100-010 de 2014** Departamento Administrativo de la Función Pública
- ✓ **El Decreto Ley 894 de 2017:** Por el cual se dictan normas en materia de empleo público con el fin de facilitar y asegurar la implementación y desarrollo normativo del Acuerdo Final para la Terminación del Conflicto y la Construcción de una Paz Estable y Duradera.
- ✓ **Ley 1960 de 2019:** “Por el cual se modifican la Ley 909 de 2004, el Decreto-Ley 1567 de 1998 y se dictan otras disposiciones” Art. 3° literal g) del artículo 6° del Decreto 1567 de 1998, quedará así: g) profesionalización del servidor público. Los servidores públicos, independientemente de su tipo de vinculación con el Estado, podrán acceder a los programas de capacitación y bienestar que adelante la entidad, atendiendo a las necesidades y al presupuesto asignado. En todo caso si el presupuesto es insuficiente se dará prioridad a los empleados con derechos de carrera administrativa”
- ✓ **Guía de Gestión Estratégica del Talento Humano, abril de 2018.** Función Pública

- ✓ **Resolución No. 0667 de 2018.** Por medio de la cual se adopta el catálogo de competencias funcionales para las áreas o procesos transversales de las entidades públicas

3 OBETIVO GENERAL

Contribuir al mejoramiento institucional fortaleciendo las competencias laborales, conocimientos, habilidades de formación y capacitación expresadas por los servidores en la detección de necesidades a través del Plan Institucional de Capacitación.

4 OBJETIVO ESPECIFICOS

- ✓ Fortalecer las competencias del talento humano, proporcionado herramientas, conocimientos, habilidades, destrezas para su mejor desempeño.
- ✓ Garantizar una atención eficiente y oportuna a los usuarios y partes interesadas.
- ✓ Trabajar de manera colaborativa y participativa con nuestras partes interesadas para la generación de valor público.
- ✓ Fortalecer la capacidad, tanto individual como colectiva, de aportar conocimientos, habilidades y actitudes, para el mejor desempeño laboral y para el logro de los objetivos institucionales.

5 ALCANCE

Con la implementación del Plan Institucional de Capacitación, se busca generar estrategias y oportunidades de aprendizaje a los funcionarios del Centro Administrativo Departamental, en procesos donde el empleado público tenga un papel activo acorde con sus necesidades; capaz de Identificar oportunidades de mejora que sean aplicables a la persona y a la misión de la entidad.

6 MARCO CONCEPTUAL

Formación y Capacitación

- ✓ **Aptitud.** Conjunto de características emocionales y de personalidad junto con la capacidad y competencias para realizar una labor.
- ✓ **Compromiso organizacional.** Es el compromiso de un funcionario con la Corporación para compartir sus conocimientos presentes y futuros.
- ✓ **Formación.** Son todos aquellos estudios y aprendizajes encaminados a la inserción, reinserción y actualización laboral, cuyo objetivo principal es aumentar y adecuar el conocimiento y habilidades de los actuales y futuros funcionarios de la Corporación.
- ✓ **Formación Profesional Específica:** destinada, en principio, al colectivo de alumnos del sistema escolar que decide encaminar sus pasos hacia el mundo laboral, cuyo objetivo es la inserción laboral.
- ✓ **Formación Profesional Ocupacional:** destinada al colectivo que en ese momento se encuentra desempleado, cuyo objetivo es la reinserción laboral de la persona.
- ✓ **Formación Profesional Continua:** destinada al colectivo de funcionarios en activo, cuyo objetivo es la adquisición de mayores competencias que le permitan una actualización permanente del funcionario al puesto de trabajo que desempeña u optar a otro, lo que en definitiva se resume como un aumento de ser empleabilidad.
- ✓ **Capacitación.** Conjunto de procesos orientados a complementar las capacidades de los funcionarios.
- ✓ **Educación Formal.** Se imparte en establecimiento educativos aprobado, con sus ciclos y currículos, adjudica grados y títulos, tiene carácter intencional, planificado y regulado. Pertenece a este tipo de educación: básica, secundaria, vocacional y superior, pregrados y postgrados. (Ley 115 de 1994).

- ✓ **Educación para el Trabajo y Desarrollo Humano.** Antes denominada educación no formal, es la que se ofrece con el objeto de complementar, actualizar, suplir conocimientos y formar en aspectos académicos o laborales sin sujeción al sistema de niveles y grados establecidos para la educación formal (Ley 1064 de 2006 y Decreto 4904 de 2009) Se ofrece con el fin de complementar conocimientos en aspectos laborales sin sujeción a grados. (Ley 115 de 1994).
- ✓ **Educación Informal.** Es un proceso de aprendizaje continuo y espontáneo que se realiza fuera del marco de la Educación Formal e Informal. Es un proceso proveniente de medios no estructurados.
- ✓ **Inducción.** El programa de Inducción tiene por objeto iniciar al servidor en su integración a la cultura organizacional, al sistema de valores éticos, familiarizarlo con el servicio público, instruirlo acerca de la misión, visión y objetivos institucionales y crear sentido de pertenencia hacia la entidad; así las cosas se efectuará una inducción en la cual se tratan temas como: Misión, visión, valores y generalidades de la entidad, Estructura organizacional y ubicación de cada una de las sedes dentro del dicha estructura, Plan Institucional de Capacitación, Modelo Estándar de Control Interno, Sistema de Gestión de la Calidad – MECI, Deberes, derechos y responsabilidades de los servidores públicos, Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el trabajo, Tramites de cuentas de cobro, presupuestales y de Tesorería, Evaluación del desempeño. Todo lo relacionado con Relaciones Laborales, entre otros temas que son relevantes para en el ciclo de vida del servidor público.
- ✓ **Reinducción.** El programa de Reinducción Institucional está dirigido a reorientar la integración servidores públicos a la cultura organizacional, con el propósito de actualizarlos con respecto a los cambios producidos en cualquiera de los temas que ameriten, con el fin de fortalecer su sentido de pertenencia e identidad frente a la Corporación.

7 PRINCIPIOS RECTORES DE LA CAPACITACIÓN

La capacitación deberá basarse en los siguientes principios, de acuerdo con lo estipulado en el Decreto 1567 de 1998:

- ✓ **Complementariedad:** La capacitación se concibe como un proceso complementario de la planeación, por lo cual debe consultarla y orientar sus propios objetivos en función de los propósitos institucionales.
- ✓ **Integralidad:** La capacitación debe contribuir al desarrollo del potencial de los empleados en su sentir, pensar y actuar, articulando el aprendizaje individual con el aprendizaje en equipo y con el aprendizaje organizacional.
- ✓ **Objetividad:** La formulación de políticas, de planes y programas de capacitación, debe ser la respuesta a un diagnóstico de necesidades de capacitación previamente realizado, utilizando procedimientos e instrumentos técnicos propios de las ciencias sociales y administrativas.
- ✓ **Participación:** Todos 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.
- ✓ **Prevalencia del interés de la organización:** Las políticas, los planes y los programas responderán fundamentalmente a las necesidades de la organización.
- ✓ **Integración a la carrera administrativa:** La capacitación recibida por los empleados debe ser valorada como antecedente en los procesos de selección, de acuerdo con las disposiciones sobre la materia.
- ✓ **Prelación de los empleados de carrera:** Para aquellos casos en los cuales la capacitación busque adquirir y dejar instaladas capacidades que la entidad requiera más allá del mediano plazo, tendrán prelación los empleados de carrera.

- ✓ **Economía:** En todo caso se buscará el manejo óptimo de los recursos destinados a la capacitación, mediante acciones que pueden incluir el apoyo interinstitucional.
- ✓ **Énfasis en la práctica:** La capacitación se impartirá privilegiando el uso de metodologías que hagan énfasis en la práctica, en el análisis de casos concretos y en la solución de problemas específicos.

8 PLAN INSTITUCIONAL DE CAPACITACIONES 2023

Teniendo como base los lineamientos el decreto 1083 del 2015 se recopilamos 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 presentación de los servicios.

Dentro levantamiento de estas necesidades a través de la herramienta utilizadas como Diagnostico de capacitación realizados por la profesional de Gestión Humana revisamos los formadores internos para la difusion 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 de plan institucional de capacitaciones puede entenderse como un ciclo que inicia en el análisis de las necesidades a través de un diagnóstico, 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.



8.1. DIAGNOSTICO DE NECESIDADES DE CAPACITACIÓN

El Diagnostico 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 de DAGUAS S.A. E.S.P., realizando en el anterior arrojó como resultados para su fortalecimiento de los siguientes temas:

8.1.1. Área de Salud y Seguridad en el Trabajo- Plan de emergencia

- Teoría Plan de emergencia
- Simulacro y punto de encuentro
- Equipos de protección personal y cuidado de manos
- Inducción y reinducción
- Pausas activas
- Trabajo seguro en alturas

8.1.2. Área administrativa – operativo clima organizacional

- Actividad de integración
- Trabajo en equipo
- Comunicación eficaz
- Atención al usuario

- Servicio al cliente
- Tramite de documentos
- Gestión documental
- Gobierno en línea

8.1.3. Administrativo, Financiero y Control Interno

- Conocimiento en la normatividad y practica MIPG
- Mapa de proceso
- Socialización del código de ética
- Inducción – reinducción
- Actualización de procedimientos
- Buen gobierno
- Contratación Publica

8.1.4. Capacitaciones especificas de los cargos

- Manejo de mantenimientos de redes alcantarillado
- Manejo de plantas de tratamiento y aguas residuales
- Presupuesto
- Gestión de proyectos

Fue analizada la información que se determinaron los temas transversales a la entidad y la cobertura de la capacitación en los diferentes niveles jerárquicos los cuales fueron prioritarios por las dependencias.

8.2. LINEAMIENTOS DEL PLAN DE CAPACITACIÓN

La empresa de servicios públicos DAGUAS S.A. E.S.P. se enfoca en el plan de capacitaciones 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 servicios públicos
3. Salud y seguridad en el trabajo
4. Fortalecimiento de competencias labores

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 esta dirigidas 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 conlleve un mejor desempeño laboral y el logro de los objetivos institucionales de DAGUAS S.A. E.S.P.

Fase Dos: se realizara en la fase dos, la implementación de la metodología de proyectos de aprendizaje en equipo donde se plantea con base en el análisis de problemas institucionales o de retos o dificultades para el cumplimiento de metas resultados institucionales del empleado, de acuerdo a esto se establecen necesidades de capacitaciones 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 utilizando en el aprendizaje organizacional:

- **Conductismo:** se logra por repetición de patrones, se usa para la consecuencia de aprendizaje simple.
- **Cognitivismo:** 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 publico

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 eficiencia del proceso para realizar ajustes en el desarrollo del mismo.

Después de realizada la capacitación se medirá también el nivel de aplicación de 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 avances, cubrimiento, cumplimiento y utilización de recursos. Para el diseño de indicadores de monitoreo y para medir los resultados, se tuvieron en cuenta de los niveles, objetivos y herramientas presentadas a continuación:

NIVEL A EVALUAR	OBJETIVO A EVALUAR	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
TERCEL NIVEL	Aprendizaje de capacidades	Pruebas situacionales (clínicas simuladoras de negocios, canasta de papeles, casos para toma de decisiones), con paneles de valoradores, (entrevistas de evaluación situacional) en donde se realice simulaciones de diferentes situaciones reales de trabajo y se evaluar los niveles de aplicación de competencia
CUARTO NIVEL	Aplicación de lo aprendido	A través de la evaluación desempeño, valoraciones de competencia, seguimientos y análisis de actuación en el puesto de trabajo
QUINTO NIVEL	Efecto en indicadores de calidad, productividad, efectividad servicios, gestión, etc., relacionados con su cargo o rol	Análisis de la evaluación de los indicadores del colaborador antes y después de su participación en los planes formación o capacitación
SEXTO NIVEL	Impato en los indicadores financieros de la organización	<ul style="list-style-type: none"> ◦ Impato en la reducción de costos por reproceso, no conformidades, falta de oportunidad. ◦ Impato en la disminución de peticiones, quejas o reclamos de los ciudadanos por dificultades en el servicio. ◦ Impato en la disminución de demandas de los ciudadanos por dificultades en el servicio. ◦ Impato de la reducción de costo por efectividad gestión y control.

9.1.1. INDICADORES PARA MEDIR EL IMPACTO DEL PLAN INSTITUCIONAL DE CAPACITACIÓN

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 presentación 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 la 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 secuencia de la asistencia de los trabajadores oficiales a los diversos cursos, seminarios, talleres, diplomados o congresos de formación anualmente se presentaran los reportes respectivos.

Se utilizarán el siguiente indicador

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


OSCAR IVAN CARABALI COLLANTES
Gerente


MELIDA LEAL
Jefe División Administrativa y Financiera