

	EMPRESA DE SERVICIOS MUNICIPALES Y REGIONALES “SER REGIONALES” NIT. 900.004.606 - 6	
	PLAN INSTITUCIONAL DE CAPACITACIÓN 2020	Fecha: 31 de Enero de 2020 Página 1 de 16

PLAN INSTITUCIONAL DE CAPACITACIÓN

SECRETARIA GENERAL 2020

	EMPRESA DE SERVICIOS MUNICIPALES Y REGIONALES “SER REGIONALES” NIT. 900.004.606 - 6	
	PLAN INSTITUCIONAL DE CAPACITACIÓN 2020	Fecha: 31 de Enero de 2020
		Página 1 de 16

1. INTRODUCCIÓN

La capacitación y formación de los servidores públicos tiene como principal objetivo el desarrollo de las capacidades, destrezas, habilidades y competencias fundamentales, buscando la profesionalización y el mejoramiento en la prestación de los servicios, tendientes fortalecer la capacidad de gestión de la entidad.

Es necesario y relevante ofrecer a los funcionarios espacios y escenarios para el desarrollo de sus competencias, habilidades y conocimientos para que la entidad alcance niveles de competitividad y excelencia en los servicios prestados.

La empresa de servicios municipales y regionales “SER REGIONALES” ve la importancia de implementar y adoptar un PLAN DE CAPACITACIÓN VIGENCIA 2020, con el fin de aumentar el rendimiento y conocimiento de cada funcionario de la entidad.

Para la elaboración de este plan institucional de capacitación, se realizó el proceso de diagnóstico para conocer con exactitud y diligencia las necesidades de formación y entrenamiento del personal vinculado en la empresa Ser Regionales, desde proceso de gestión de talento Humano se busca articular y potenciar el desempeño individual y organizacional, influenciado directamente por los cambios de tecnología e innovación, así como el de otras partes interesadas, que resulta como uno de los medios más apropiados para darle tratamiento a las necesidades propias de los servidores públicos de entidad.

En tal sentido, se diseña el presente plan institucional de capacitación Anual en el área del desarrollo del recurso humano de la Empresa “Ser Regionales”.

	EMPRESA DE SERVICIOS MUNICIPALES Y REGIONALES “SER REGIONALES” NIT. 900.004.606 - 6	
	PLAN INSTITUCIONAL DE CAPACITACIÓN 2020	Fecha: 31 de Enero de 2020
		Página 1 de 16

2. MARCO NORMATIVO

El desarrollo e implementación del plan institucional de capacitación de la empresa de servicios municipales y regionales “Ser Regionales” está sujeto a los artículos 54 y 67 de la constitución que establecen que es obligación del estado y de los empleadores ofrecer a sus trabajadores oficiales formación profesional y técnica.

Además la capacitación y formación de los empleados se sustenta en los siguientes fundamentos legales y reglamentarios como:

- Constitución política de Colombia de 1991
- 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.
- Decreto ley 1567 de 1998, el cual se crea el sistema nacional de capacitación y el sistema de estímulos para los empleados del estado.
- Ley 1064 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
- Decreto 4665 de 2007. Por el cual se adopta la actualización del Plan Nacional de formación y capacitación para los Servidores Públicos.
- Decreto 2539 por la cual se establecen competencias laborales generales para los empleados de los distintos niveles jerárquicos de las entidades.
- Ley 734 del 2002, código único disciplinario, define como uno de los derechos de los servidores públicos recibir capacitación para el mejor desempeño de sus funciones.

	EMPRESA DE SERVICIOS MUNICIPALES Y REGIONALES “SER REGIONALES” NIT. 900.004.606 - 6	
	PLAN INSTITUCIONAL DE CAPACITACIÓN 2020	Fecha: 31 de Enero de 2020
		Página 1 de 16

3. OBJETIVO GENERAL

Orientar la capacitación y formación de los servidores públicos y colaboradores Empresa de Servicios Municipales y regionales “SER REGIONALES”, hacia el desarrollo de sus capacidades, destrezas, habilidades, valores y competencias fundamentales con miras a propiciar su eficiencia personal, grupal, organizacional y el mejoramiento en la prestación de los servicios, teniendo como fundamento las directrices plan capacitación de la entidad.

OBJETIVOS ESPECIFICOS

- Proporcionar a los funcionarios de la empresa de servicios Municipales y Regionales “SER REGIONALES” herramientas conocimientos habilidades y destrezas para su desempeño laboral sea excelente.
- Desarrollar y fortalecer el desempeño institucional que permita potenciar el cumplimiento del propósito fundamental de la entidad
- Contribuir el mejoramiento institucional
- Desarrollar estrategias de capacitación que involucren a todos los funcionarios de la entidad y los vinculados como contratistas, que conlleven estimular el sentido de responsabilidad y de pertenencias hacia la Empresa de Servicios Municipales y Regionales “SER REGIONALES” a través de la competitividad y conocimientos y conocimientos apropiados.
- Promover el desarrollo de un talento humano idóneo y competente
- Impulsar la eficacia organizacional, mediante espacios de formación y desarrollo de competencias para el mejoramiento del servicios de la entidad

	EMPRESA DE SERVICIOS MUNICIPALES Y REGIONALES “SER REGIONALES” NIT. 900.004.606 - 6	
	PLAN INSTITUCIONAL DE CAPACITACIÓN 2020	Fecha: 31 de Enero de 2020
		Página 1 de 16

- Preparar al personal para el desarrollo competencias que le permita tener una gestión eficiente en sus responsabilidades laborales
- Actualizar y ampliar los conocimientos requeridos en áreas especializadas de actividad
- Brindar espacios y herramientas para el aprendizaje grupal e individual y rendimiento colectivo
- Identificar oportunidades de mejoramiento y nuevas necesidades de aprendizaje
- Contribuir a la profesionalización de los empleos mediante programas de formación y capacitación que respondan a sus necesidades y contribuyan al cumplimiento de los objetivos institucionales.
- Mantener actualizados a los funcionarios frente a los cambios normativos y tecnológicos de conformidad a los nuevos retos de la Empresa de Servicios Municipales Y Regionales “SER REGIONALES”

ALCANCE

El plan institucional de capacitación es aplicable a todos los empleados vinculados en la Empresa De Servicios Municipales Y Regionales “ Ser Regionales” por libre nombramiento y remoción ; como establece el artículo 73 del decreto 1227 del 2005 “ la financiación de la educación formal y no formal hará parte de los programas de bienestar dirigidos a los empleados de libre nombramiento y remoción y de carrera, para tal fin el empleado deberá llevar como mínimo, seis meses de servicio con la entidad”

FINALIDADES

	EMPRESA DE SERVICIOS MUNICIPALES Y REGIONALES “SER REGIONALES” NIT. 900.004.606 - 6	
	PLAN INSTITUCIONAL DE CAPACITACIÓN 2020	Fecha: 31 de Enero de 2020
		Página 1 de 16

El plan institucional de capacitación vigencia 2020 tiene por finalidad impulsar el aprendizaje individual y el desarrollo de competencias laborales y personales de la empresa de Servicios Municipales y Regionales “Ser Regionales” para el mejoramiento de la gestión organizacional, por lo anterior este plan de capacitación se llevara a cabo en las siguientes finalidades.

- Elevar el nivel de desempeño laboral de los funcionarios y con ellos incrementar el rendimiento productivo en la entidad
- Mejorar la calidad de la prestación de servicios que brinda la empresa “ Ser Regionales”
- Motivar a los funcionarios para que participen activamente en los procesos de aprendizaje y productividad de la entidad
- Generar condiciones positivas y mejoras en el clima laboral, la productividad, calidad y motivar a los funcionarios
- Incrementar la creatividad e iniciativa para realizar sus funciones, tareas o labores diarias
- Apoyar la continuidad y desarrollo institucional

DEFINICIONES

Según la guía de la DAFP para la formulación del plan institucional de capacitación – PIC- se definen los siguientes conceptos.

 <p>Ser REGIONALES Girardot UNA EMPRESA CON FUTURO</p>	EMPRESA DE SERVICIOS MUNICIPALES Y REGIONALES “SER REGIONALES” NIT. 900.004.606 - 6	
	PLAN INSTITUCIONAL DE CAPACITACIÓN 2020	Fecha: 31 de Enero de 2020 Página 1 de 16

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 de plan institucional de capacitación – PIC-2008-DAFP).

CAPACITACIÓN: Es 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 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 y al eficaz desempeño del cargo (Decreto 1567 de 1998-Art.4)

FORMACIÓN: la formación es entendida en la referida normatividad sobre capacitación como los procesos que tiene por objeto específico desarrollar y fortalecer una ética del servicio público basada en los principios que rigen la función administrativa.

	EMPRESA DE SERVICIOS MUNICIPALES Y REGIONALES “SER REGIONALES” NIT. 900.004.606 - 6	
	PLAN INSTITUCIONAL DE CAPACITACIÓN 2020	Fecha: 31 de Enero de 2020
		Página 1 de 16

EDUCACIÓN NO FORMAL (EDUCACIÓN PARA EL TRABAJO Y DESARROLLO HUMANO): la educación no formal hoy denominada educación para el trabajo y el desarrollo humano (según la ley 1064 de 2006) comprende la formación permanente personal, social y cultural, que se fundamenta en una concepción integral de una persona que una institución organiza en un proyecto educativo institucional, y que estructura en artículos flexibles sin sujeción al sistema de niveles y grados propios de la educación formal (ley 115 de 1994- Decreto 2888/2007

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 circulares progresivas, y conducentes a grados y títulos (Ley 115 de 1994-Decreto Ley 1567 de 1998 Art-4 Decreto 1227 de 2005 Art.73)

NECESIDAD DE CAPACITACIÓN

De acuerdo al formato de capacitación entregado por la Secretaria General de la empresa de servicios municipales “Ser Regionales” a las distintas áreas según el mapa de proceso del sistema integrado de gestión de calidad de la entidad y diligenciado por cada funcionario; se observa las siguientes necesidades de capacitaciones que se deben realizar en la empresa

	EMPRESA DE SERVICIOS MUNICIPALES Y REGIONALES “SER REGIONALES” NIT. 900.004.606 - 6	
	PLAN INSTITUCIONAL DE CAPACITACIÓN 2020	Fecha: 31 de Enero de 2020
		Página 1 de 16

No	NECESIDADES DE CAPACITACIÓN
1	MIPG
2	ARCHIVO
3	AUDITORIAS INTERNAS
4	AUTOCONTROL Y AUTOEVALUACIÓN
5	TALENTO HUMANO
6	SECOP II
7	TRIBUTARIA
8	PRESUPUESTO
9	CARTERA

El anterior cuadro, se evaluó y analizó con la ordenadora del gasto y miembros del comité de Gestión de la empresa “Ser Regionales “ en la reunión del comité de gestión que se realizó el día XX de xxxxx de la presente vigencia , para llegar a un acuerdo que capacitaciones se van a realizar durante la vigencia 2019.

	EMPRESA DE SERVICIOS MUNICIPALES Y REGIONALES “SER REGIONALES” NIT. 900.004.606 - 6	
	PLAN INSTITUCIONAL DE CAPACITACIÓN 2020	Fecha: 31 de Enero de 2020
		Página 1 de 16

De acuerdo a lo mencionado en dicho comité de gestión y teniendo en cuenta que actualmente la entidad no tiene los recursos necesarios, las capacitaciones se ejecutaran en el año 2020 son las siguientes.

No	CAPACITACIONES A REALIZAR
1	MIGPG
2	ARCHIVO
3	AUDITORIAS INTERNAS
4	AUTOCONTROL Y AUTOEVALUACIÓN
5	CODIGO DISCIPLINARIO
6	ATENCION AL CIUDADANO
7	SEGURIDAD INFORMATICA
8	CAPACITACIÓN DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Así mismo se gestionara con diferentes instituciones como cámara de comercio, servicio nacional SENA, Alcaldía Municipal De Girardot, entre otras.

DESARROLLO DE LOS PROGRAMAS

	EMPRESA DE SERVICIOS MUNICIPALES Y REGIONALES “SER REGIONALES” NIT. 900.004.606 - 6	
	PLAN INSTITUCIONAL DE CAPACITACIÓN 2020	Fecha: 31 de Enero de 2020
		Página 1 de 16

El plan institucional de capacitación de la Empresa de Servicios Municipales y Regionales “SER REGIONALES” está a cargo del secretario General quien será la dependencia de diseñar, organizar, dirigir y evaluar los planes y programas de capacitación, junto con el comité de control interno y comité de Gestión, quien tendrá también a su cargo la vigilancia de la ejecución del mismo. Observando la debida coherencia en el proceso de planeación estratégica de la empresa.

La planeación de las capacitaciones debe realizarse previamente, con fechas y actividades específicas, esta información debe en un cronograma establecido y aprobado en el comité de gestión de la entidad, para darlo a conocer a los funcionarios.

Para el desarrollo de estos programas virtuales el funcionario tendrá disponible dentro de las instalaciones de la empresa una hora de su jornada laboral para el desarrollo del programa a realizar.

PRESUPUESTO

De acuerdo al presupuesto de la vigencia 2020, no se cuenta con un rubro presupuestal para el plan de capacitaciones. Por lo tanto la secretaria general de la empresa de Servicios Municipales y Regionales “Ser Regionales” adoptara la forma de requerir personal idóneo para dar cumplimiento a las capacitaciones a realizar.

EJECUTOR

El ejecutor del presente plan institucional de capacitación con vigencia 2020. Es la empresa de Servicios Municipales y Regionales “Ser Regionales” liderado por la

	EMPRESA DE SERVICIOS MUNICIPALES Y REGIONALES “SER REGIONALES” NIT. 900.004.606 - 6	
	PLAN INSTITUCIONAL DE CAPACITACIÓN 2020	Fecha: 31 de Enero de 2020
		Página 1 de 16

secretaria general encargada del talento humano de la entidad con el apoyo del comité de gestión

RESPONSABLES

Los responsables de la formulación del plan de capacitación de la Empresa de Servicios Municipales y Regionales “Ser Regionales” será la secretaria general, con la orientación del gerente general de la entidad y a su vez contará con la colaboración del comité de gestión.

METODOLOGIA

el plan institucional de capacitación, se llevara a cabo durante la vigencia 2020 dirigido a todos los funcionarios de la empresa de servicios Municipales y Regionales “Ser Regionales “ y es elaborado a partir de las necesidades de cada una de las dependencias de la entidad

la metodología principalmente consiste en solicitar a cada uno de los funcionarios de las distintas áreas según el mapa de procesos del sistema integrado de gestión de calidad de la entidad, la identificación de las necesidades de capacitación de sus dependencias, para lograr priorizar cuál de ellas tendrían impacto significativo para el logro de los objetivos institucionales y desempeño colectivo e individual de los funcionarios.

Por otro lado se tuvo en cuenta las necesidades identificadas en las dinámicas y actividades diarias dentro de la empresa Empresa Ser Regionales, tanto como las solicitudes del personal para la ejecución de sus labores y actividades y la interacción de otros.

	EMPRESA DE SERVICIOS MUNICIPALES Y REGIONALES “SER REGIONALES” NIT. 900.004.606 - 6	
	PLAN INSTITUCIONAL DE CAPACITACIÓN 2020	Fecha: 31 de Enero de 2020
		Página 1 de 16

Este plan institucional de capacitación está dirigido para ser aplicado durante las vigencias 2020, sin embargo las acciones de capacitación se modificaran y ampliaran de acuerdo a las necesidades que puedan surgir eventualmente durante la vigencia del PIC.

MODALIDADES Y HERRAMIENTAS

Para el desarrollo de las capacitaciones que se encuentran dentro del PIC y aquellas que puedan surgir durante el desarrollo del mismo, se utilizaran diferentes modalidades que se tengan disponibles de acuerdo al presupuesto de la empresa, y los recursos que se puedan obtener para tal fin, teniendo en cuenta los funcionarios, temáticas y finalidades de las capacitaciones se utilizaran los siguientes.

- Seminarios y talleres
- Curso de actualización
- Capacitaciones
- Charlas grupales

JORNADAS DE INDUCCIÓN Y REINDUCCIÓN

el presente PIC, tiene como finalidad el aprendizaje grupal y colectivo de los funcionarios de la entidad es por eso que se establecen tres programas dirigidos a la formación y capacitación de los funcionarios de la Empresa de Servicios Municipales y Regionales “Ser Regionales”

A. Programas de capacitación

	EMPRESA DE SERVICIOS MUNICIPALES Y REGIONALES “SER REGIONALES” NIT. 900.004.606 - 6	
	PLAN INSTITUCIONAL DE CAPACITACIÓN 2020	Fecha: 31 de Enero de 2020
		Página 1 de 16

El objetivo es realizar actividades que fortalezcan las competencias del talento humano de la entidad, y contribuya al desarrollo de los conocimientos y habilidades para la capacidad de gestión de la entidad, así también que contribuyan a la realización de los funcionarios, este programa deberá contar con capacitación de:

- Corta duración: son programas que se realizan a través de seminarios, cursos, talleres, conferencias, foros, congreso, etc; organizados directamente por la entidad, quienes solicitan estas capacitaciones deberán hacerlo a través del formato de solicitud de capacitaciones deberán hacerlo a través del formato de solicitud de capacitación y con visto bueno del jefe inmediato.
- Capacitación continuada: Es aquella que se realiza de manera periódica con el fin de promover el desarrollo de la capacitación a los funcionarios a través de programas de actualización.
- Capacitación de eventos colectivos;: son programas que organiza la oficina de personal u otras dependencias sobre temas de interés común, para alcanzar un impacto colectivo en el menor tiempo posible.

Los programas de capacitación estarán relacionados con las funciones del puesto

B. Programa de inducción

La empresa de Servicios Municipales y Regionales “Ser Regionales” implemento mediante resolución No 028 del 31 de mayo de la presente vigencia del programa de inducción y re inducción, con el objetivo de apoyar el proceso de comunicación interna organizacional, a través de una herramienta que permita claridad de los procesos internos y dinámicos propios de la entidad. Asi mismo se busca con este programa, inducir a los nuevos funcionarios para que se familiaricen con la cultura de la entidad

	EMPRESA DE SERVICIOS MUNICIPALES Y REGIONALES “SER REGIONALES” NIT. 900.004.606 - 6	
	PLAN INSTITUCIONAL DE CAPACITACIÓN 2020	Fecha: 31 de Enero de 2020
		Página 1 de 16

sobre la misión, visión, objetivos, funciones, derechos y deberes para los cuales fueron nombrados.

Es importante resaltar que las actividades del programa de inducción, son de obligatorio cumplimiento para todos los funcionarios que se vinculen por primera vez a la empresa.

En el caso de los contratistas, será decisión del supervisor dar la capacitación siempre y cuando el contrato supere los cuatro meses.

De acuerdo al programa de inducción y re inducción a desarrollar por la empresa Ser Regionales, el nuevo funcionario deberá enfocarse en las siguientes actividades.

ACTIVIDADES
Familiarizar al empleado con la misión, visión, política, objetivos, código de ética, valores institucionales, procesos y procedimientos de la entidad, así como las funciones del cargo a desempeñar.
Programa de bienestar social, estímulos e incentivos
Derechos, deberes y prohibiciones
Régimen salarial
Inducción al empleado de las funciones a su cargo
Familiarizar al empleado con los programas de bienestar social e incentivos
Familiarizar al empleado con el plan institucional

	EMPRESA DE SERVICIOS MUNICIPALES Y REGIONALES “SER REGIONALES” NIT. 900.004.606 - 6	
	PLAN INSTITUCIONAL DE CAPACITACIÓN 2020	Fecha: 31 de Enero de 2020
		Página 1 de 16

C. Programa de Re inducción

Tiene como objetivo informar a los funcionarios acerca de las nuevas disposiciones legales y administrativas, procedimientos para el desempeño óptimo de sus labores; la re inducción es el proceso mediante el cual se orienta la integración del empleado a la cultura organizacional en virtud de los cambios producidos en cualquiera de los asuntos a los cuales se refiere sus objetivos.

Según la normatividad vigente, los programas de inducción y re inducción se impartirá a todos los empleados por lo menos cada dos (2) años o antes en el momento en que se produzcan cambios e incluirán obligatoriamente un proceso de actualización acerca de las normas sobre inhabilidades e incompatibilidades y las que regulan la moral administrativa.

En los procesos de re inducción se busca:

- Realizar acciones para informar a los empleados sobre la reorientación de la misión institucional y de los cambios en las funciones de las dependencias y de su puesto de trabajo.
- Realizar acciones para informar a los empleados sobre las nuevas normas o políticas que rigen para el recurso humano de la entidad
- Realizar acciones para fortalecer el sentido de pertenencia e identidad de los empleados

DESARROLLO, SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN DEL PIC

	EMPRESA DE SERVICIOS MUNICIPALES Y REGIONALES “SER REGIONALES” NIT. 900.004.606 - 6	
	PLAN INSTITUCIONAL DE CAPACITACIÓN 2020	Fecha: 31 de Enero de 2020
		Página 1 de 16

El plan institucional de capacitación de la Empresa de Servicios Municipales y Regionales “ Ser Regionales” podrán ser realizados en convenio con otras entidades públicas y privadas de educación formal y no formal debidamente reconocidas, así mismo podrán ser dirigidas y desarrolladas por funcionarios de la entidad que cuenten con los conocimientos, experiencias y manejo de la temática reflejadas como necesidades por las distintas áreas y que puedan brindar apoyo tanto en jornadas de capacitación como las de inducción y re inducción de acuerdo a lo establecido en este PIC vigencia 2020.

La Secretaria General de “ Ser Regionales” llevara un control de las capacitaciones que serán realizadas durante la vigencia 2020, y dará a conocer los cursos proyectados a los funcionarios de la entidad, los funcionarios interesados deberán solicitar el formato al jefe inmediato a través del formato de solicitud.

Los métodos de socialización de conocimientos aprendidos en los procesos de formación y capacitación, deberán realizarse por el jefe inmediato o el funcionario capacitado, hasta deberá evaluar los mismos.

SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN

El plan institucional de capacitación de la Empresa “Ser Regionales” estará a cargo de la secretaria General, quien será responsable de diseñar, organizar, dirigir y evaluar los programas de capacitación, los planes y programas de la entidad serán presentados al Gerente General para su aprobación y adopción.

Además contara con el apoyo del comité de gestión, el cual brindara herramientas para el mejoramiento y restructuración del plana cada vez que se considere necesario, debido al surgimiento de nuevas necesidades o temáticas relevantes para el funcionamiento eficaz de la Empresa “ Ser Regionales”

	EMPRESA DE SERVICIOS MUNICIPALES Y REGIONALES “SER REGIONALES” NIT. 900.004.606 - 6	
	PLAN INSTITUCIONAL DE CAPACITACIÓN 2020	Fecha: 31 de Enero de 2020
		Página 1 de 16

El nivel de impacto se mide en la repercusión que tiene la capacitación en el desempeño de las áreas de trabajo y en la organización, se mide la eficacia y la pertinencia de la capacitación para satisfacer las necesidades organizacionales estratégicas; para evaluar su contribución en el logro de las metas es necesario hacer seguimiento y evaluación de los cambios ocurridos a nivel individual y del puesto de trabajo.

Para evaluar el impacto se pueden utilizar los siguientes indicadores:

QUE EVALUAR	INDICADOR	FUENTES DE VERIFICACIÓN
Aprendizaje individual	Número de funcionarios evaluados/ número total de funcionarios capacitados	Ficha de desarrollo individual
Aprendizaje organizacional	Aplicación de las actualizaciones en los procesos y procedimientos de la entidad	Revisión y aplicación de los procedimientos y procesos implementados en la entidad
Mejora el servicio	Números PQRS atendidas/ números de PQRS radicadas	Encuesta de satisfacción del usuario

	EMPRESA DE SERVICIOS MUNICIPALES Y REGIONALES “SER REGIONALES” NIT. 900.004.606 - 6	
	PLAN INSTITUCIONAL DE CAPACITACIÓN 2020	Fecha: 31 de Enero de 2020
		Página 1 de 16

Mejora el desempeño	Compromiso labores cumplidos y evaluados / total compromisos proyectados	Evaluación de desempeño evaluación por parte del supervisor
---------------------	--	---

ANEXOS

Anexo formato solicitud de capacitación

	EMPRESA DE SERVICIOS MUNICIPALES Y REGIONALES “SER REGIONALES” NIT. 900.004.606 - 6	
	PLAN INSTITUCIONAL DE CAPACITACIÓN 2020	Fecha: 31 de Enero de 2020
		Página 1 de 16

	SER REGIONALES SECRETARIA GENERAL	VERISIÓN : 0
		AÑO: 2017
		COPIA CONTROLADA

1. INFORMACIÓN DEL SOLCITANTE

APELLIDOS: _____ NOMBRES _____

IDENTIFICACIÓN C.C. () CE. () NUMERO _____ DE _____

CARGO _____

DEPENDENCIA _____

2. INFORMACIÓN DE LA ENTIDAD O INSTITUCIÓN EDUCATIVA

NOMBRE DE LA ENTIDAD O INSTITUCIÓN _____

	EMPRESA DE SERVICIOS MUNICIPALES Y REGIONALES “SER REGIONALES” NIT. 900.004.606 - 6	
	PLAN INSTITUCIONAL DE CAPACITACIÓN 2020	Fecha: 31 de Enero de 2020
		Página 1 de 16

CIUDAD _____ DEPARTAMENTO _____

NOMBRE DEL CURSO, PROGRAMA, TALLER, SEMINARIO, CONGRESO

DIRIGIDO A _____

DURACIÓN _____

FECHA INICIO _____ FECHA TERMINACIÓN _____

LUGAR DONDE SE REALIZA CAPACITACIÓN _____

FIRMA DEL SOLICITANTE

FIRMA DEL SUPERVISOR JEFE INMEDIATO

	EMPRESA DE SERVICIOS MUNICIPALES Y REGIONALES “SER REGIONALES” NIT. 900.004.606 - 6	
	PLAN INSTITUCIONAL DE CAPACITACIÓN 2020	Fecha: 31 de Enero de 2020
		Página 1 de 16

RESPUESTA A LA SOLICITUD			
APROBADO		NEGADO	
OBSERVACIONES O JUSTIFICACIÓN DE LA DESICIÓN			
FECHA dd/ mm/aaaa		APROBADO POR	
este campo es diligenciado solo por la persona encargada de aprobar las solicitudes de capacitación institucional			

	EMPRESA DE SERVICIOS MUNICIPALES Y REGIONALES “SER REGIONALES” NIT. 900.004.606 - 6	
	PLAN INSTITUCIONAL DE CAPACITACIÓN 2020	Fecha: 31 de Enero de 2020
		Página 1 de 16

FORMATO EVALUACIÓN DE APRENDIZAJE DE CAPACITACIÓN

EL ÉXITO DE RETROALIMENTACIÓN DE SU CAPACITACIÓN, DE LA SEREVIDAD Y SINCERIDAD CON LA QUE LA HALLA RECIBIDO Y DILIGENCIADO ESTE FORMATO

1. La siguiente información es obligatoria diligenciarla por todo empleada y/o contratista capacitado

APELLIDOS _____

NOMBRES _____

IDENTIFICACIÓN. CC () C.E () NUMERO
 _____ DE _____

CARGO _____

DEPENDENCIA _____

2. INFORMACIÓN DE LA ENTIDAD O INSTITUCIÓN EDUCATIVA

NOMBRE DE LA ENTIDAD O INSTITUCIÓN
 EDUCATIVA _____

CIUDAD _____

DEPARTAMENTO _____

NOMBRE DEL CURSO, PROGRAMA, TALLER, SEMINARIO, CONGRESO_

 <p>Ser REGIONALES Girardot UNA EMPRESA CON FUTURO</p>	EMPRESA DE SERVICIOS MUNICIPALES Y REGIONALES “SER REGIONALES” NIT. 900.004.606 - 6	
	PLAN INSTITUCIONAL DE CAPACITACIÓN 2020	Fecha: 31 de Enero de 2020 Página 1 de 16

DIRIGIDO A

DURACIÓN EN HORAS

FECHA INICIO _____ FECHA TERMINACIÓN

LUGAR DONDE SE REALIZO LA CAPACITACIÓN

CALIDAD DEL SERVICIO DE LA ENTENDIDAD O INSTITUCIÓN EDUCATIVA

SEÑALA CON (X) LA RESPUESTA ADECUADA SEGÚN SU PERSEPCIÓN

1. La capacitación recibida lleno sus expectativas en cuanto al contenido ofrecido? Si () NO ()
2. La intensidad horaria del evento fue adecuada para satisfacer sus necesidades de capacitación Si () NO ()
3. La profundidad de los temas tratados fue: BUENO () REGULAR () MALA ()
4. El grado de aplicación de los conocimientos adquiridos una vez regreso a la entidad, en su desempeño laboral fue : BUENO () REGULAR () MALA ()
5. El grado de aplicación de los conocimientos y habilidades adquiridos una vez regreso a la entidad, para mejorar el trabajo de su equipo fue: BUENO () REGULAR () MALA ()
6. El grado de aplicación de conocimientos y habilidades adquiridos una vez regreso a la entidad en el logro de los objetivos misionales fue : Bueno () REGULAR () MALA ()

	EMPRESA DE SERVICIOS MUNICIPALES Y REGIONALES “SER REGIONALES” NIT. 900.004.606 - 6	
	PLAN INSTITUCIONAL DE CAPACITACIÓN 2020	Fecha: 31 de Enero de 2020
		Página 1 de 16

7. Ha realizado algún tipo de actividad de divulgación de los conocimientos adquiridos en la capacitación SI () NO () CUANTOS () CUALES ()

8. El nivel académico de la entidad / institución educativa organizadora del evento para próximas capacitaciones de la entidad SI () NO ()

OBSERVACIONES GENERALES

	EMPRESA DE SERVICIOS MUNICIPALES Y REGIONALES “SER REGIONALES” NIT. 900.004.606 - 6	
	PLAN INSTITUCIONAL DE CAPACITACIÓN 2020	Fecha: 31 de Enero de 2020
		Página 1 de 16

FECHA	
-------	--

NOMBRE DEL FUNCIONARIO

NOMBRE DE LA CAPACITACIÓN

LUGAR CAPACITACIÓN _____ DURACIÓN (HORAS) _____

El éxito de la retroalimentación de esta actividad, depende de la serenidad y sinceridad con la que usted diligencie esta evaluación, su colaboración nos permita mejorar la organización de los eventos de capacitación y corregir errores, marque en cada parámetro la cifra que se adecue a su evaluación personal, en la parte inferior aparece una pregunta abierta en la que podrá resumir su impresión o realizar observaciones, la escala de valores es de 1 a 5 donde 1 Muy bajo 2 Bajo 3 Regular 4 Bueno 5 Excelente.

1. La evaluación de la actividad (Marque con una x una sola opción por numeral)

A. Satisfacción de expectativas

B: Aportes de conocimientos, obtención de objetivos

C: Coherencia en el desarrollo del tema

D: Utilización ayudas audiovisuales, aportes del tema a la entidad

2. Evaluación del facilitador (Marque con una x una sola opción por numeral)

A: Dominio del tema

B: Claridad de la exposición

C: Capacidad de respuestas e inquietudes

	EMPRESA DE SERVICIOS MUNICIPALES Y REGIONALES “SER REGIONALES” NIT. 900.004.606 - 6			
	PLAN INSTITUCIONAL DE CAPACITACIÓN 2020			Fecha: 31 de Enero de 2020
				Página 1 de 16

3. calificación de aspectos de organización del evento (califique con x cada concepto)

CONCEPTO	CALIFICACIÓN			
	EXCELENTE	BUENO	REGULAR	MALO
1.Llugar de la capacitación				
2.horario/Duración				
3. contenido				
4.facilitador				
5. Ayudas audiovisuales				
6. material impreso de apoyo				

Observaciones y/o impresión general de la actividad

	EMPRESA DE SERVICIOS MUNICIPALES Y REGIONALES “SER REGIONALES” NIT. 900.004.606 - 6	
	PLAN INSTITUCIONAL DE CAPACITACIÓN 2020	Fecha: 31 de Enero de 2020
		Página 1 de 16

DEIVIS FERNANDEZ AGUIRRE

Gerente General

Aprobó

DIANA MARCELA MURILLO RUIZ

Secretaria General

Elaboro