

**EMPRESA PÚBLICA DE AGUA POTABLE Y  
ALCANTARILLADO DEL CANTON SANTA ROSA  
EMAPASR-EP**

**RESOLUCIÓN No. 62-2012-GG-EMAPASR-EP  
ING. MARIO H. LEÓN VALAREZO.  
GERENTE GENERAL DE LA EMPRESA PÚBLICA DE  
AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DEL CANTÓN  
SANTA ROSA, EMAPASR-EP.**

**Manual del Subsistema de Capacitación de Personal**

**Diciembre del 2012**

**ÍNDICE**

- I. ANTECEDENTES
- II. OBJETIVOS Y ALCANCE DEL SUBSISTEMA DE CAPACITACION DE PERSONAL
  - A. Objetivo General
  - B. Objetivo Especifico
- III. RESPONSABILIDADES
- IV. GENERALIDADES
- V. DISEÑO CONCEPTUAL DEL SUBSISTEMA DE CAPACITACIÓN DE PERSONAL
- VI. POLÍTICAS DEL SUBSISTEMA DE CAPACITACIÓN DE PERSONAL
- VII. ETAPAS DEL SUBSISTEMA DE CAPACITACIÓN DE PERSONAL
  - A. ETAPA I – Detección de Necesidades de Capacitación
  - B. ETAPA II – Planificación de la Capacitación
  - C. ETAPA III – Ejecución y Desarrollo de Eventos
  - D. ETAPA IV – Evaluación de Eventos
  - E. ETAPA V – Medición e Impacto de los Resultados
- VIII. CONCLUSIONES

Dirección: Calle Sucre y Av. El Oro – Edificio Aguirre-Celi Telefax: 07-2943985-2945226

Web: [www.emapasr.gov.ec](http://www.emapasr.gov.ec)



# **EMPRESA PÚBLICA DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DEL CANTON SANTA ROSA**

## **EMAPASR-EP**

### **I. ANTECEDENTES**

La Empresa Pública de Agua Potable y Alcantarillado del Cantón Santa Rosa – EMAPASR - EP, dentro de sus estrategias de mejoramiento y fortalecimiento institucional, decidió establecer una metodología específica para el Subsistema de Capacitación de Personal.

El Art. 20 de la Ley Orgánica de Empresas Públicas establece los Principios que orientan la Administración del Talento Humano de las Empresas Públicas, determinados por un Sistema de Administración del Talento Humano basado, entre otros, por el principio de Profesionalización y Capacitación permanente del personal, mediante el manejo de un Plan de Capacitación y fomento de la investigación científica y tecnológica acorde a los requerimientos y consecución de objetivos de la empresa;

El Código de Trabajo y el Contrato Colectivo de EMAPASR - EP, contemplan dentro de sus artículos, la capacitación del personal, la misma que será documentada y reglamentada en el Subsistema de Capacitación de Personal.

Se torna indispensable dotar a los responsables de la Gestión y Desarrollo de los Recursos Humanos de las organizaciones que conforman la Administración Pública, de instrumentos normativos que garanticen el desarrollo profesional de los servidores públicos y eleven los niveles de eficiencia y productividad de las entidades del Sector Público; y,

El Subsistema de Capacitación de Personal, es un instrumento técnico orientado a adquirir, desarrollar y potenciar las competencias y el cambio de actitudes y comportamientos de los servidores públicos, necesarias para la organización, a fin de elevar los niveles de eficiencia y eficacia en el desempeño de sus roles, atribuciones y responsabilidades, para el cumplimiento de los objetivos estratégicos.

Se define como un instrumento de gestión operativa que sobre la base de los principios y valores organizacionales, los servidores públicos desarrollen el compromiso de asumir nuevos retos en el mejoramiento continuo de los procesos, que coadyuven al logro de su misión, orientándose al fortalecimiento de las competencias disponibles y desarrollables, en función de los requerimientos de la organización, de manera que para la entidad represente una inversión, por el valor agregado a la gestión, y para el servidor constituya un beneficio en el orden personal, que le permita lograr un crecimiento profesional y la posibilidad cierta de un desarrollo competitivo, en las diversas fases de su carrera administrativa.

El proceso de capacitación, a través de sus componentes contribuirá al mejoramiento e incremento de la productividad y competitividad de las instituciones, en función de las demandas de los clientes internos y externos; base sobre la cual surge el gran reto de propiciar el cambio y transformación del recurso humano actual en talento humano del futuro, preparándolo mediante la potencialización de sus competencias, hacia un servicio eficiente y eficaz en beneficio del cliente-ciudadano.

Por lo cual, ponemos a su disposición, el Manual del Subsistema de Capacitación de Personal, el cual detalla los objetivos, políticas, definiciones y etapas que rigen dicho Subsistema para los



# **EMPRESA PÚBLICA DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DEL CANTON SANTA ROSA**

## **EMAPASR-EP**

procesos de Capacitación y Desarrollo internos y externos que se lleven a cabo a través de la Jefatura de Talento Humano de EMAPASR - EP.

### **II. OBJETIVOS Y ALCANCE DEL SUBSISTEMA DE CAPACITACION DE PERSONAL**

El Subsistema de Capacitación de Personal busca establecer el desarrollo conceptual y los procesos técnicos, a fin de dotar a las entidades públicas de un instrumento metodológico y procedimental que permita y facilite la aplicación correcta y eficiente del mismo.

La Capacitación constituye un proceso fundamentalmente programado, técnico, continuo, de inversión institucional, orientado a reforzar e incrementar la formación y competencias de los servidores, con la finalidad de impulsar la eficiencia y eficacia de los procesos.

#### **A. Objetivo General**

El objetivo de este subsistema tiene como prioridad proveer de una metodología y un conjunto de herramientas que permitan diseñar, desarrollar y evaluar programas de capacitación y distintos eventos orientados a satisfacer las necesidades específicas en cuanto a conocimientos, habilidades y actitudes del personal de la institución, con el propósito de fomentar el crecimiento integral del mismo como respuesta a la visión, misión y objetivos estratégicos y operacionales de EMAPASR - EP.

#### **B. Objetivos Específicos**

- Procurar a través de los planes de capacitación el incremento de la eficiencia de todos los funcionarios de la organización.
- Promover el desarrollo de conocimientos, habilidades, actitudes, métodos y sistemas del personal de EMAPASR - EP, así como la especialización de los mismos en sus respectivas áreas, tendiendo a la búsqueda de un óptimo desempeño como consecuencia del desarrollo y fortalecimiento organizacional.
- Evaluar las necesidades de cada área funcional y de sus integrantes, de manera que este Subsistema constituya un elemento conciliador entre las necesidades individuales y las necesidades globales de EMAPASR - EP.
- Orientar la capacitación a la satisfacción de aspectos específicos (entrenamiento focalizado), la cual permitirá a EMAPASR - EP la optimización de sus recursos tanto humanos como materiales.

#### Alcance:

La aplicación del Subsistema de Capacitación de Personal comprende a todos los funcionarios de EMAPASR - EP, familiares, comuneros, entre otros.

# EMPRESA PÚBLICA DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DEL CANTON SANTA ROSA

## EMAPASR-EP

### III. RESPONSABILIDADES

La Jefatura de Talento Humano de EMAPASR - EP tendrá las siguientes atribuciones:

- Administrar operativamente el Subsistema de Capacitación de Personal de conformidad con lo previsto en la Constitución de la República, Leyes vigentes, su Reglamento General, Código de Trabajo, políticas e instrumentos técnicos emitidos por la entidad responsable por velar esta norma.
- Detectar necesidades de capacitación de los servidores de la institución, sobre la base de los resultados del Subsistema de Evaluación de Desempeño.
- Elaborar planes organizacionales anuales de capacitación y los de contingencia que respondan a las necesidades detectadas por la empresa en su Plan Estratégico Empresarial, el Subsistema de Evaluación de Desempeño y la Detección de Necesidades de Capacitación por Áreas.
- Estructurar los programas, determinar los contenidos y metodología; seleccionar y contratar los instructores, programar los eventos de capacitación respectivos y supervisar el desarrollo de los mismos.
- Procesar los resultados y presentar informes finales, evaluar los impactos de la capacitación desarrollada, estableciendo los mecanismos de ajuste y corrección requeridos.
- Evaluar y controlar la ejecución de la capacitación institucional, cuando esta sea contratada con instituciones privadas.
- Diseñar los instrumentos técnicos de evaluación de la capacitación, tomando como referencia las políticas emitidas por la entidad de control.
- Registrar los resultados contenidos en los informes de aplicación del Subsistema de Capacitación de Personal, en la base de datos existente.
- Aprovechar los conocimientos de los funcionarios para la realización de diversas capacitaciones, a fin de transferir dichos conocimientos a otros funcionarios.

### IV. GENERALIDADES

A continuación se detalle una definición y objetivos de la administración de este subsistema:

**Subsistema de Capacitación de Personal.-** Es el proceso sistemático tendiente a la adquisición y desarrollo de competencias de los servidores, que a través de un aprendizaje continuo, busca consolidar actitudes y aptitudes orientadas a promover los cambios



# **EMPRESA PÚBLICA DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DEL CANTON SANTA ROSA**

## **EMAPASR-EP**

organizacionales, e incentivar la permanente superación del individuo y de la organización en su conjunto.

**Objetivo.-** Propiciar el cambio y transformación del talento humano actual en talento humano del futuro, preparando y potenciando sus competencias acordes con el desarrollo tecnológico y los requerimientos de la organización, a fin de elevar los niveles de productividad y competitividad de las entidades públicas y la satisfacción de las necesidades del cliente ciudadano.

**Principios.-** El Subsistema de Capacitación de Personal se sustentará en los siguientes principios:

- a) **Unicidad.-** Propone unificar políticas, normas, métodos, técnicas, procedimientos y contenidos de los procesos de capacitación que desarrollan las entidades y organismos públicos.
- b) **Inversión.-** Se orienta a buscar el fortalecimiento de las competencias de los servidores públicos en función de los requerimientos de cada entidad, de manera que para la organización represente una inversión, por el valor agregado en el desempeño de la gestión.
- c) **Beneficio.-** Para el servidor constituye un beneficio en el orden personal, que le permite lograr un crecimiento y desarrollo en su carrera profesional, en el sector público; y la posibilidad cierta de mantener su competitividad laboral de manera general y para la empresa, contar con personal eficiente para la realización de sus distintas actividades.
- d) **Especificidad.-** Los procesos de capacitación serán determinados en función de los requerimientos de la organización, proceso, equipo y persona acorde a la misión y objetivos organizacionales y de acuerdo a las habilidades administrativas de diseño, concepto, técnicas y humanas determinadas en las áreas de mejoría.
- e) **Tercerización.-** La capacitación podrá ejecutarse a través de proveedores de servicios externos, especializados en las diferentes áreas temáticas, identificadas en el plan de capacitación organizacional.
- f) **Movilidad.-** El desarrollo de competencias podrá realizarse dentro o fuera de la propia organización, a nivel nacional e internacional.
- g) **Sinergia.-** La capacitación contribuirá al cumplimiento de los objetivos estratégicos de la Jefatura de Talento Humano, alineándolo con los principios y valores de la organización.
- h) **Sistemático.-** La detección de necesidades se originará en otros aspectos de la identificación de áreas de mejoría, del Manual de Descripción de Funciones y Perfiles del Cargo, de la Evaluación del Desempeño y, Desarrollo y Planes de Carrera.
- i) **Responsabilidad.-** La responsabilidad en la adquisición y desarrollo de competencias es compartida entre la organización y el servidor.

Dirección: Calle Sucre y Av. El Oro – Edificio Aguirre-Celi Telefax: 07-2943985-2945226

Web: [www.emapasr.gov.ec](http://www.emapasr.gov.ec)



**EMAPASR-EP**

- j) **Componentes del Subsistema.-** El Subsistema está integrado por los siguientes componentes:
- a) Detección de Necesidades
  - b) Planificación de la Capacitación
  - c) Ejecución y Desarrollo de Eventos
  - d) Evaluación de Eventos
  - e) Medición e Impacto de Resultados

**V. DISEÑO CONCEPTUAL DEL SUBSISTEMA DE CAPACITACIÓN DE PERSONAL**

El Subsistema de Capacitación de Personal está diseñado para apoyar el desarrollo y consolidación de una estructura organizacional con alta orientación a la satisfacción de los clientes internos y externos. Bajo esta consideración, el subsistema está concebido para potenciar al personal de EMAPASR - EP en sus esfuerzos por optimizar sus acciones de mejoramiento de los procesos, del producto y de los servicios que marquen la diferenciación de EMAPASR - EP.

Con este propósito la Planificación del Subsistema de Capacitación de Personal requiere un alto compromiso del personal de EMAPASR - EP y la interiorización de un concepto de inversión orientada al desarrollo personal y organizacional en el mediano y largo plazo.

Los conceptos modernos de administración nos presentan a la capacitación como una herramienta clave de apoyo a la gestión y por lo tanto al mejoramiento del desempeño de las organizaciones. La eficiencia de los planes se medirá por lo tanto, por el grado en que la ejecución de los mismos apoya al logro de la misión y los propósitos de la organización por un lado, y la potencialización de los empleados por otro.

Para lograr un diseño adecuado del subsistema deberán reconocerse las vinculaciones existentes entre éste y los demás subsistemas de administración de recursos humanos entre los que se cuentan principalmente el Subsistema de Reclutamiento y Selección de Personal, Inducción, Evaluación del Desempeño, la Estructura Organizacional y aspectos relacionados con Desarrollo y Planes de Carrera, Bienestar Social y Salud Ocupacional.

**VI. POLÍTICAS DEL SUBSISTEMA DE CAPACITACIÓN DE PERSONAL**

EMAPASR - EP manejará el Subsistema de Capacitación de Personal considerando las siguientes políticas:

- a. El Subsistema de Capacitación de Personal es de carácter universal para todos los funcionarios de EMAPASR - EP.
- b. Los planes y programas de capacitación serán diseñados y ejecutados por la Jefatura de Talento Humano de EMAPASR - EP, en base a las necesidades institucionales y la guía de detección de necesidades de capacitación con el fin de apoyar la consecución de los objetivos estratégicos de la Empresa.

---

Dirección: Calle Sucre y Av. El Oro – Edificio Aguirre-Celi Telefax: 07-2943985-2945226

Web: [www.emapasr.gov.ec](http://www.emapasr.gov.ec)





**EMPRESA PÚBLICA DE AGUA POTABLE Y  
ALCANTARILLADO DEL CANTON SANTA ROSA**

**EMAPASR-EP**

- c. La Guía de Detección de Necesidades de Capacitación se elaborará en base a encuestas a todo el personal de EMAPASR - EP, las cuales deberán ser realizadas cada dos años a fin de constituir un insumo para los futuros Planes de Capacitación.
- d. Los planes y programas de capacitación deberán estar elaborados hasta el primer día del mes de noviembre del año inmediato anterior al de implementación del plan.
- e. El Subsistema de Capacitación de Personal se basa en el Plan Anual de Capacitación, el mismo que debe ser revisado y aprobado hasta el veinticinco de noviembre de cada año por parte de la Gerencia General, a fin de verificar su vigencia para el siguiente año.
- f. La identificación de necesidades de capacitación al iniciar un periodo se realizará con el aporte del personal y el aporte de los responsables de las áreas de EMAPASR - EP.
- g. La información recopilada durante el proceso de planificación de la capacitación es de uso de los administradores del subsistema y con el fin determinado para el subsistema.
- h. Todas las actividades de capacitación son obligatorias y cuentan con requisitos mínimos de asistencia. Los reportes de asistencia a las actividades de capacitación planeadas se registrarán en los archivos de personal y en el sistema de capacitación.
- i. Las capacitaciones, mayores a un mes, no serán aplicables a los funcionarios de libre remoción. En caso que se presentaren temas de interés institucional en los que deban participar dichos funcionarios, el Gerente General podrá autorizar dichas participaciones.
- j. EMAPASR - EP a través de la Jefatura de Talento Humano, único administrador del presupuesto para capacitación, deberá establecer una partida diferenciada de las cantidades presupuestadas, identificando las proporciones del presupuesto asignado a capacitación programada y no programada para cada área de la empresa y en general.
- k. Ninguna de las áreas de EMAPASR - EP, podrá sobrepasar las asignaciones presupuestarias proporcionadas por la Jefatura de Talento Humano, en base a la detección de necesidades de cada área, sin antes recibir autorización de la Gerencia General.
- l. Se presentarán a la Gerencia General, los informes mensuales de la ejecución y cumplimiento del Plan Anual de Capacitación.
- m. La capacitación efectuada a favor de un funcionario, en la que la entidad hubiese realizado un gasto para cursos de posgrado, maestría o especializaciones, origina la responsabilidad del servidor a mantenerse laborando en la institución, poniendo en práctica y entregando los nuevos conocimientos adquiridos, por un lapso igual al doble del tiempo concedido para su capacitación.
- n. En caso que el funcionario sea convocado o invitado a participar en un curso, y faltare al mismo, y no presente justificación alguna, deberá devolver el costo total o la parte proporcional incurrido en dicho evento.

Dirección: Calle Sucre y Av. El Oro – Edificio Aguirre-Celi Telefax: 07-2943985-2945226

Web: [www.emapasr.gov.ec](http://www.emapasr.gov.ec)



**EMAPASR-EP**

- o. En caso que el funcionario reprobare el curso, este deberá devolver a la entidad el valor total o la parte proporcional de lo invertido en su capacitación.
- p. Será obligación de los participantes en cualquier tipo de capacitación, remitir a la Jefatura del Talento Humano una copia de la bibliografía o material entregado en los diferentes eventos, para que sea difundido en la Empresa.
- q. En caso de funcionarios contratados, la capacitación se autorizará, siempre que los conocimientos adquiridos sean de inmediata aplicabilidad en las funciones que desempeña dentro de la Empresa.
- r. Los funcionarios contratados no tendrán acceso a especializaciones como Diplomados, Maestrías o formaciones otorgadas por la Empresa, excepto en caso de existir temas de interés institucional, y que éstos sean necesarios para la ejecución de las labores encomendadas, el Gerente General, podrá autorizar la participación de funcionarios contratados, en este tipo de evento.
- s. Para participar en Congresos, Conferencias, ya sean estas Nacionales o Internacionales como representante de EMAPASR - EP, el o los aspirantes deberán cumplir con los siguientes requisitos:
  - i. Deberá desempeñarse en actividades relacionadas con el tema.
  - ii. En el caso que sea necesario enviar ponencias, estas deberán ser a nombre de EMAPASR - EP.
  - iii. La Jefatura de Talento Humano, analizará la conveniencia de dicha participación de acuerdo a los intereses de la Empresa.

**VII. ETAPAS DEL SUBSISTEMA DE CAPACITACIÓN DE PERSONAL****A. ETAPA I: DETECCIÓN DE NECESIDADES**

La detección de necesidades de capacitación y desarrollo, deberá ser realizada en función de la planificación y las necesidades de la empresa.

La Jefatura de Talento Humano enviará por correo electrónico a las diferentes áreas un formulario para Detección de Necesidades de Capacitación, en la cual detallarán el tipo de capacitación que consideran necesaria. Además, se utilizarán otros mecanismos para complementar dicho formulario. Estos mecanismos podrán ser entre otros, los resultados de la evaluación del desempeño, proceso de selección, planes de carrera, manual de funciones, perfiles de cargos, etc.

(Anexo 1)

Las necesidades de capacitación se analizarán en los niveles de la organización, procesos, equipos, cargos y recursos humanos, en función de las competencias contratables, disponibles y

---

Dirección: Calle Sucre y Av. El Oro – Edificio Aguirre-Celi Telefax: 07-2943985-2945226

Web: [www.emapasr.gov.ec](http://www.emapasr.gov.ec)



## **EMPRESA PÚBLICA DE AGUA POTABLE Y**

### **ALCANTARILLADO DEL CANTON SANTA ROSA**

#### **EMAPASR-EP**

desarrollables de los servidores públicos, en vinculación con los objetivos estratégicos y planes operativos organizacionales.

Las necesidades de capacitación serán ingresadas en el Sistema de Capacitación por los Administradores de cada área, las cuales en primera instancia tendrán un estado de "Ingresadas", hasta el momento de su validación por parte de Directores, Asesores y Jefes del área solicitante, mediante la asignación de "Aceptado" en el sistema.

Los administradores de las áreas solicitantes ingresarán la siguiente información:

- Departamento solicitante de la Capacitación.
- Participantes de la Capacitación.
- Prioridad de la Capacitación.
- Datos de la Capacitación.
- Responsables de la solicitud de Capacitación.

Una vez asignado el estado de "Aceptado" en el sistema de cada solicitud de capacitación, la Jefatura de Talento Humano consolidará todas las solicitudes de todas las áreas y emitirá un informe para la aprobación de la Gerencia General.

Una vez aprobada las capacitaciones por la Gerencia General, a cada área solicitante enviarán a la Jefatura de Talento Humano, un informe que contendrá la información del posible proveedor del servicio y de la capacitación a realizarse para la elaboración del Plan Anual de Capacitación y posteriormente la determinación del proveedor que más se ajuste a las necesidades de la empresa.

#### **B. ETAPA II: PLANIFICACIÓN DE LA CAPACITACIÓN**

##### **Proceso de Planificación de la Capacitación:**

Este es el proceso más importante en el diseño y administración del Subsistema de Capacitación de Personal, pues de esto depende que los Planes de Capacitación respondan a las verdaderas necesidades y requerimientos de la organización.

Sobre la base de la detección de necesidades de capacitación, se procederá a realizar la planificación y programación de los eventos, con el fin de establecer prioridades, fijar objetivos generales, formular políticas y estrategias, lineamientos generales y los recursos necesarios para su ejecución.

El Plan de Capacitación tiene dos enfoques que se deberán incluir en el presupuesto de capacitación de la institución, que son:

- Capacitación Programada: es el conjunto de eventos que se incluyen en la planificación anual realizada para un período.
- Capacitación No Programada: es aquella que no está incluida en la planificación anual. Esta capacitación depende de necesidades emergentes que se generen en el período.

---

Dirección: Calle Sucre y Av. El Oro – Edificio Aguirre-Celi Telefax: 07-2943985-2945226

Web: [www.emapasr.gov.ec](http://www.emapasr.gov.ec)



**EMPRESA PÚBLICA DE AGUA POTABLE Y  
ALCANTARILLADO DEL CANTON SANTA ROSA**

**EMAPASR-EP**

Capacitación Programada

La Jefatura de Talento Humano será responsable de la programación anual de la capacitación. Los responsables de los procesos tendrán a su cargo la programación y dirección de eventos de capacitación con el apoyo técnico y logístico de la Jefatura de Talento Humano.

Una vez que han sido definidas las necesidades de capacitación, se requiere planificar de forma estructurada los programas con los cuales se atenderán dichas necesidades. La Planificación de la Capacitación, se definirá en función de la detección de necesidades de capacitación, y dicha información será considerada para estructurar los contenidos de la misma.

El primer paso, detallado en la etapa anterior, es la detección de necesidades para lo cual se utiliza el formulario. Una vez que se han enviado y recibido los formularios de detección de necesidades, se procede a consolidar la información por gerencia, subgerencia y nombre del funcionario con la capacitación requerida. Se revisan los talleres más solicitados y se pone a consideración del Jefe de Talento Humano.

Cuando se ha revisado esta información, se procede a realizar el Plan Anual de Capacitación y se prepara un oficio dirigido al Gerente General con un informe que detalla el plan y sus antecedentes, para su respectiva revisión y aprobación.

El Plan Anual de Capacitación deberá analizar y contemplar dos aspectos importantes: las necesidades de tipo general que todo funcionario debe cubrir y las necesidades específicas que se generan en función de las necesidades institucionales y del cargo.

**Plan de Capacitación General:**

El Plan de Capacitación General, incorpora todos aquellos elementos que deben ser de conocimiento general para todos los funcionarios de la institución, estos requerimientos atienden y deben estar relacionados con los lineamientos y estrategias organizacionales de corto, mediano y largo plazo.

**Plan de Capacitación Específico:**

El Plan de Capacitación Específico, es la respuesta a las necesidades y requerimientos de capacitación que se derivan de las funciones y responsabilidades de cada cargo, de los resultados de la evaluación de desempeño de cada funcionario, de los lineamientos y directrices de la planificación estratégica y del plan de carrera de la organización.

Para la elaboración del Plan de Capacitación Específico se deberán tomar en consideración los siguientes aspectos:

- a) Planificación Estratégica y Gestión del Desempeño: el despliegue de la Planificación Estratégica y el modelo de gestión del desempeño de la institución, determinan que cada funcionario será responsable por el cumplimiento de sus metas y objetivos en un determinado periodo. Para garantizar el cumplimiento de estas metas y objetivos la organización proveerá



Dirección: Calle Sucre y Av. El Oro – Edificio Aguirre-Celi Telefax: 07-2943985-2945226

Web: [www.emapasr.gov.ec](http://www.emapasr.gov.ec)



# **EMPRESA PÚBLICA DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DEL CANTON SANTA ROSA**

## **EMAPASR-EP**

de los conocimientos y habilidades necesarias para que cada funcionario pueda cumplir satisfactoriamente con sus metas y objetivos.

- b) Evaluación del Desempeño: una vez concluido el período de evaluación del desempeño de los funcionarios de la institución, se determinarán las necesidades y requerimientos de capacitación que permitirán a todos los funcionarios mejorar sus niveles de desempeño en el próximo período de evaluación, este conjunto de requerimientos forman parte de las necesidades de capacitación derivadas del Subsistema de Evaluación del Desempeño.
- c) Plan de Carrera: una vez identificadas las líneas de carrera y de sucesión en la organización, se podrá identificar las necesidades y requerimientos de capacitación que permitirán el crecimiento y desarrollo vertical u horizontal dentro de la estructura de cargos de la institución, estos requerimientos constituyen los requerimientos de capacitación derivados del Plan de Carrera.
- d) Funciones y Responsabilidades de cada cargo: existe un conjunto de necesidades de capacitación que van a permitir al ocupante del cargo acercarse más al perfil definido como ideal para todas las posiciones de la estructura de la institución, en función de los perfiles ideales para cada uno de ellos.

### Capacitación No Programada

Paso 1: La Jefatura de Talento Humano exigirá llenar el formulario de "Solicitud de participación en cursos no programados". Esta solicitud la completa el Administrador del área que solicita la participación recomendando al posible candidato. Este formulario tiene la siguiente información:

- Información de quien solicita la participación (Jefe inmediato del candidato), cargo y fecha de la solicitud.
- Datos sobre el curso: nombre del curso, Institución que lo dicta, duración en horas, lugar de realización (ciudad - país) y requisitos de admisión o inscripción.
- Información sobre los candidatos para asistir: nombre, cargo y justificación de la recomendación realizada (por qué es necesario que participe en dicho seminario).
- Firma de quien solicita la capacitación.
- Observaciones de la Jefatura de Talento Humano y firmas de aprobación.

Paso 2: El formulario lleno con toda la información pertinente es remitido a la Jefatura de Talento Humano, la cual analizará la información, verificará el presupuesto para el área y emitirá sus observaciones.

Paso 3: En caso de tratarse de cursos a nivel nacional y en el exterior, la Jefatura de Talento Humano solicitará la aprobación al Gerente General.

Paso 4: La Jefatura de Talento Humano se encargará de los trámites exigidos por la Institución organizadora y asegura la inscripción del funcionario y su posterior participación.

Dirección: Calle Sucre y Av. El Oro – Edificio Aguirre-Celi Telefax: 07-2943985-2945226

Web: [www.emapasr.gov.ec](http://www.emapasr.gov.ec)



**EMAPASR-EP**

Paso 5: La Jefatura de Talento Humano dejará constancia de la capacitación recibida en el file personal y el sistema de Capacitación.

(Anexo 2)

**Tipos de Capacitación:**

La planificación de capacitación definirá sus contenidos, en función de:

- a) Capacitación Gerencial.- dirigida al desarrollo de competencias para el nivel de conducción superior del sector público, mediante sistemas de formación académica, virtuales y a distancia, a través de convenios con organismos e instituciones de formación nacional o internacional.
- b) Capacitación Focalizada.- dirigida al desarrollo de competencias para los funcionarios que integran los procesos productivos y de apoyo, a través de la identificación de las áreas de mejoría, buscando el potenciamiento de los equipos de trabajo y las personas con relación a los objetivos organizacionales.

**C. ETAPA III: EJECUCIÓN Y DESARROLLO DE EVENTOS**

Para la ejecución del plan de capacitación, la Jefatura de Talento Humano será responsable de sistematizar y coordinar los eventos de capacitación comunes a los procesos internos.

Durante la etapa de ejecución y desarrollo se reciben los requerimientos de capacitación por parte de los Gerentes, Directores, Asesores y Jefes de cada área. Se revisa si los requerimientos forman parte del Plan Anual de Capacitación.

Cuando el requerimiento no haya sido reportado dentro del Plan Anual de Capacitación, se considerará como una Capacitación No Programada, para lo cual se deberá cumplir con el procedimiento descrito en la Etapa II.- Planificación de la Capacitación de este manual.

En caso que el curso tenga costo, será necesario revisar la partida presupuestaria destinada para el rubro de capacitación, conforme lo defina el Plan Anual de Capacitación. Si el curso no tiene costo, no será necesario solicitar verificar la partida.

Se realiza un informe técnico en el que se detallan los antecedentes del requerimiento. Se somete a revisión de la Jefatura de Talento Humano previa solicitud de aprobación por parte de la Dirección Financiera.

Una vez que los contenidos del curso y los proveedores han sido aprobados, se realiza una invitación a los proveedores vía el sistema de compras públicas, definiendo detalles y términos de referencia del pliego requerido. Se deberá solicitar 3 cotizaciones para lo relacionado con el lugar donde se

---

Dirección: Calle Sucre y Av. El Oro – Edificio Aguirre-Celi Telefax: 07-2943985-2945226

Web: [www.emapasr.gov.ec](http://www.emapasr.gov.ec)



# **EMPRESA PÚBLICA DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DEL CANTON SANTA ROSA**

## **EMAPASR-EP**

realizará el evento, cuando no se realice en un local de la empresa, así mismo el servicio de alimentación, el cual deberá ser aprobado por Adquisición - Portal.

Esto no aplica para contrataciones por ínfima cuantía, de acuerdo al Art. 60 de la Ley Orgánica del Sistema Nacional de Compras Públicas.

Todos los proveedores deberán estar registrados como proveedores calificados en el INCOP. En caso de no ser proveedor calificado, deberá cumplir con los requisitos de ley y registrarse en el INCOP.

Durante el evento, cada participante deberá registrar su asistencia en el formato diseñado para el efecto. Los funcionarios tienen hasta 8 días para enviar su Certificado de Participación para el registro en el sistema respectivo.

### **D. ETAPA IV: EVALUACIÓN DE EVENTOS**

La evaluación es un juicio crítico que mide al proceso de entrenamiento como un todo, mediante el cual se evalúa el cumplimiento de los objetivos de la capacitación.

Para la evaluación del evento se deberán utilizar los instrumentos técnicos de análisis y la preparación del mismo será de carácter obligatorio. Para esto, se utilizarán los siguientes formularios:

Formulario Individual: Consta de la recopilación de datos generales del taller. Instruye sobre la forma de evaluación donde se detalla lo percibido por los participantes a nivel de puntaje. Por los diferentes aspectos que deben ser analizados luego de realizado un taller de capacitación, se considera importante dividir estos puntajes en tres fundamentales.

- Evaluación del Instructor
- Evaluación del Curso
- Aspectos Generales del Curso

(Ver Anexo 3)

Formulario Resumen: En él se consolidan todos los datos emitidos por los formularios individuales a manera de base de datos en una hoja de cálculo. También se analiza el parámetro de evaluación del instructor, del curso y de los aspectos generales.

(Ver Anexo 4)

### **E. ETAPA V: MEDICIÓN E IMPACTO DE LOS RESULTADOS**

Para la etapa de Medición e Impacto de los Resultados de la Capacitación, se deben establecer indicadores que permitan evaluar la aplicabilidad de la capacitación recibida. La Jefatura de Talento Humano en conjunto con la Gerencia y/o Subgerencia a la cual pertenezca el personal capacitado, deberán realizar una evaluación luego de un tiempo determinado.

Dirección: Calle Sucre y Av. El Oro – Edificio Aguirre-Celi Telefax: 07-2943985-2945226

Web: [www.emapasr.gov.ec](http://www.emapasr.gov.ec)



**EMPRESA PÚBLICA DE AGUA POTABLE Y  
ALCANTARILLADO DEL CANTON SANTA ROSA**

**EMAPASR-EP**

Bajo este esquema existen varios tipos de evaluación de la capacitación:

- Reacción ante el programa.
- Aprendizaje: Tomar pruebas para evaluar grado de aprendizaje.
- Conducta: Si la conducta en el trabajo cambió como un efecto de la capacitación recibida.

Los datos que incluye son los siguientes:

- Las necesidades de capacitación identificadas, clasificadas por áreas.
- Los programas de capacitación planificados y ejecutados para satisfacer las necesidades de capacitación.
- El número de personas que participaron en cada programa de capacitación.
- La duración de los programas de capacitación ejecutados.
- El total de horas/hombre invertidas, costo promedio de la hora invertida y el valor total de las horas invertidas.
- Si la provisión de los programas de capacitación fue interna o externa.
- El presupuesto original y costo total real de los programas de capacitación, y la variación existente entre los dos.

Con esta información de resumen, la unidad responsable podrá realizar el Informe Anual de Capacitación incluyendo las principales conclusiones de la actividad realizada.

#### **VIII. CONCLUSIONES**

- El subsistema de Capacitación de Personal regirá bajo las normas y resoluciones internas de la institución y en concordancia con lo que determina las leyes vigentes.
- La información del Subsistema de Capacitación de Personal es confidencial y debe ser administrada por la Jefatura de Talento Humano.
- El objetivo de la Capacitación de Personal debe servir como aporte a los planes de carrera de la institución y fortalecer el desempeño de cada uno de los cargos.
- Los resultados de la Capacitación deben ser evaluados luego de un tiempo determinado y verse reflejados y utilizados en el trabajo de los funcionarios en un mediano plazo.
- La Jefatura de Talento Humano deberá participar activamente en el proceso de Capacitación de Personal a fin de dar soporte y asesoría a todos los funcionarios de la Institución.

**Disposición Final.-** El presente Reglamento de Formación y Capacitación del Talento Humano de la Empresa Pública de Agua Potable y Alcantarillado del Cantón Santa Rosa, EMAPASR - EP, entrará en vigencia a partir de su suscripción, sin perjuicio de su publicación en la gaceta oficial del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Santa Rosa y en la página web institucional.

---

Dirección: Calle Sucre y Av. El Oro – Edificio Aguirre-Celi Telefax: 07-2943985-2945226

Web: [www.emapasr.gov.ec](http://www.emapasr.gov.ec)



# EMPRESA PÚBLICA DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DEL CANTON SANTA ROSA

## EMAPASR-EP

Que el presente Reglamento de Formación y Capacitación del Talento Humano de la Empresa Pública de Agua Potable y Alcantarillado del Cantón Santa Rosa, EMAPASR - EP, fue aprobado, por el Ing. Mario H. León Valarezo, Gerente General de la EMAPASR-EP, a los diez días del mes de Diciembre del año dos mil doce.



Ing. Mario H. León Valarezo.  
**GERENTE GENERAL DE EMAPASR-EP.**

De conformidad con lo prescrito en la reglamentación interna de la Empresa, SANCIONÓ el Reglamento de Formación y Capacitación del Talento Humano de la Empresa Pública de Agua Potable y Alcantarillado del Cantón Santa Rosa, EMAPASR - EP, y ordeno su PROMULGACIÓN a través de su publicación en la Gaceta Oficial y en portal [www.santarosa.gob.ec](http://www.santarosa.gob.ec) y [www.emapasr.gob.ec](http://www.emapasr.gob.ec).

Comuníquese y publíquese.

Dado en Santa Rosa a los diez días del mes diciembre del dos mil doce.

---

Dirección: Calle Sucre y Av. El Oro – Edificio Aguirre-Celi Telefax: 07-2943985-2945226

Web: [www.emapasr.gov.ec](http://www.emapasr.gov.ec)



FORMULARIO DE DETECCION DE NECESIDADES DE CAPACITACIÓN POR ÁREAS									
TIPO	DESCRIPCION DEL TEMA	OBJETIVOS	MODALIDAD	NIVEL	INSTITUCION SUGERIDA	COSTO APROX POR PERSONA	# PARTICIP.	PARTICIPANTES	OBSERV.





	FORMULARIO PARA SOLICITUD DE CAPACITACIÓN	TIPO DE CAPACITACION		
		INTERNO	EXTERNO	OTROS

SECCION	SUBGERENCIA		
DEPARTAMENTO	GERENCIA		
NOMBRE DEL EVENTO PROGRAMA ACADÉMICO			
FECHA:		LUGAR:	
COSTO:	No. Aspirantes a la capacitación (Adj. Listado)		

1. **OBJETIVOS** (Describa los beneficios que espera obtener la Gerencia, Subgerencia y/o Dependencia)


2. **JUSTIFICACIÓN** (Describa los justificativos para la selección del servidor beneficiario de la capacitación)


3. **OBSERVACIONES**


SOLICITO LA TRAMITACIÓN CON CARÁCTER DE:

URGENTE

☐

NORMAL

☐

PARA ANALISIS Y  
CONSIDERACIÓN

☐

FIRMAS DE RESPONSABILIDAD (INCLUIR FECHAS):

<b>SOLICITADO POR :</b>	<b>RESPALDADO POR:</b>
Nombre:	Nombre:
Cargo:	Cargo:
Fecha:	Fecha:
f)	f)

<b>VISTO BUENO</b>	<b>AUTORIZADO</b>
Nombre:	Nombre:
Cargo: SUBGERENTE DE RECURSOS HUMANOS	Cargo: GERENTE GENERAL
Fecha:	Fecha:
f)	f)

RESOLUCION FINAL:

--



TALLER:  
FACILITADOR:

FECHA:  
INSTITUCION:

Favor evalúe con una X de acuerdo a las siguientes valoraciones

- 1 = Deficiente  
2 = Regular  
3 = Bueno  
4 = Muy Bueno  
5 = Excelente

1. Mostró dominio el tema de manera
2. Motivó la participación del grupo de manera
3. La forma de comunicarse y plantear sus temas fue
4. Solventó las dudas de manera
5. La metodología aplicada en este taller fue
6. La relación entre el instructor y los participantes fue

[illegible]

¿Qué comentario o sugerencia daría al instructor del evento?

1. La revisión de los contenidos se cumplieron de manera
2. La claridad y secuencia de los temas presentados fue
3. La interacción entre la teoría y práctica fue
4. Los conocimientos que adquirió son aplicables al trabajo de manera
5. Los contenidos tratados se adecuan a mi perfil profesional
6. La duración del curso (en días) lo considera
7. La puntualidad en el inicio del evento fue

[illegible]

¿Qué comentario o sugerencia daría al curso para mejorar?

1. La hora de inicio definida para el evento fue
2. La limpieza y orden de las instalaciones antes de empezar fue
3. El material estaba ordenado de manera
4. El ambiente de atención y control de interrupciones externas fue
5. Las Instalaciones y espacios para la realización del taller fue
6. La Calidad de la alimentación y servicio ofrecida en el taller fue

[illegible]

¿Qué comentario o sugerencia daría a la organización del evento para mejorar?

¿Recomendaría este curso a otras personas?

Si ☐ No ☐ ¿Por qué?

¿Qué otro curso considera usted necesario para mejorar su desempeño laboral?



## EVALUACIÓN DEL TALLER - RESUMEN

TALLER:

FECHA:

FACILITADOR:

INSTITUCION:

### OPCIONES DE EVALUACION (PUNTUACIONES)

Favor evalúe con una X de acuerdo a las siguientes valoraciones

- 1 = Deficiente
- 2 = Regular
- 3 = Bueno
- 4 = Muy Bueno
- 5 = Excelente

### EVALUACION DEL INSTRUCTOR

1. El Facilitador mostró dominio del tema de manera
2. Motivó la participación del grupo de manera
3. La forma de comunicarse y plantear sus temas fue
4. Solventó las dudas de manera
5. La metodología aplicada en este taller fue
6. La relación entre el instructor y los participantes fue

**Promedio evaluación del instructor**

					# fun	Puntaje Total
1	2	3	4	5		
1	2	3	4	5		
1	2	3	4	5		
1	2	3	4	5		
1	2	3	4	5		
1	2	3	4	5		

¿Qué comentario o sugerencia daría al instructor del evento?

### EVALUACION DEL CURSO

1. La revisión de los contenidos se cumplieron de manera
2. La claridad y secuencia de los temas presentados fue
3. La interacción entre la teoría y práctica fue
4. Los conocimientos que adquirió son aplicables al trabajo de manera
5. Los contenidos tratados se adecuan a mi perfil profesional
6. La duración del curso (en días) lo considera
7. La puntualidad en el inicio del evento fue

**Promedio evaluación del curso**

					# fun	Puntaje Total
1	2	3	4	5		
1	2	3	4	5		
1	2	3	4	5		
1	2	3	4	5		
1	2	3	4	5		
1	2	3	4	5		
1	2	3	4	5		

¿Qué comentario o sugerencia daría al curso para mejorar?

### ASPECTOS GENERALES DEL CURSO

1. La hora de inicio definida para el evento fue
2. La limpieza y orden de las instalaciones antes de empezar fue
3. El material estaba ordenado de manera
4. El ambiente de atención y control de interrupciones externas fue
5. Las Instalaciones y espacios para la realización del taller fue
6. La Calidad de la alimentación y servicio ofrecida en el taller fue

					# fun	Puntaje Total
1	2	3	4	5		
1	2	3	4	5		
1	2	3	4	5		
1	2	3	4	5		
1	2	3	4	5		
1	2	3	4	5		

PRICEWATERHOUSECOOPERS 



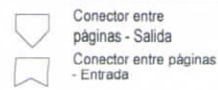
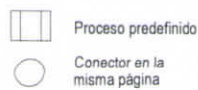
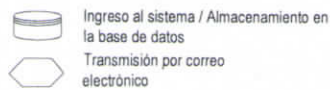
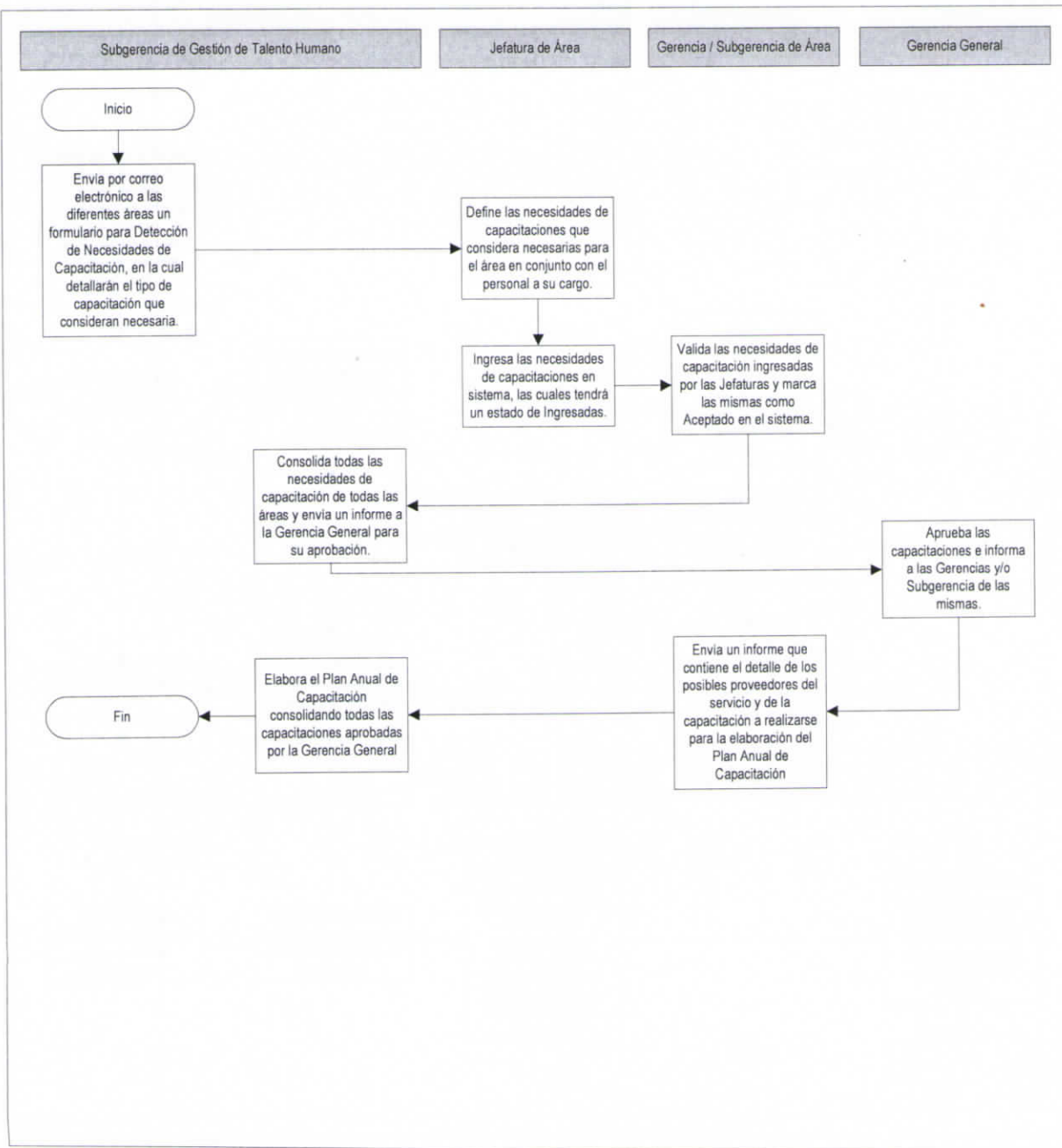
Proceso: CAPACITACIÓN

Gestión de Talento Humano

Código: EEP-CAPAC-10

Subproceso: Detección de Necesidades de Capacitación

Última Actualización: XXXX





Proceso: CAPACITACIÓN	Gestión de Talento Humano	Código: EEP-CAPAC-10
Subproceso: Ejecución, Desarrollo y Evaluación de Capacitación	Última Actualización: XXXX	

