	<b>Procedimiento de Calidad</b>	P.A.DH-02 <u>Edición 02</u>
	<b><u>Bienestar, Capacitación y Desarrollo</u></b>	1 de 5

## 1. OBJETIVO

Establecer los lineamientos que se aplican en el Instituto Técnico de Capacitación y Productividad –INTECAP- para administrar el proceso de Bienestar, Capacitación y Desarrollo, para el personal y proveedores individuales de servicios técnicos o profesionales de la Institución.

## 2. ALCANCE

Aplica para diagnosticar, planificar, desarrollar y evaluar la capacitación del personal interno, los planes de desarrollo y bienestar, así como la gestión del conocimiento derivada del proceso de capacitación en el Instituto Técnico de Capacitación y Productividad –INTECAP-.

## 3. RESPONSABILIDAD

Los responsables de la ejecución del proceso son: Jefe de la División de Recursos Humanos, Jefe del Departamento de Bienestar, Capacitación y Desarrollo, Consultor II, Asistente de Profesional, Consultores en Formación I y Secretaría del Departamento de Capacitación; Facilitadores o Consultores contratados para: diagnosticar, planificar, programar, implementar y coordinar el desarrollo y evaluación de los eventos de capacitación y bienestar; se designan como co-responsables en la ejecución del proceso a: Jefaturas de División, Jefaturas de Departamentos de Asesoría, Jefaturas de Departamento Técnico Pedagógico Regional, Jefaturas de Departamento de Capacitación, Jefaturas de Servicios Empresariales y Jefaturas Técnico Pedagógicas.


## 4. DEFINICIONES

**Beca:** Aporte económico o estipendio que otorga el INTECAP a personal permanente o terceras personas, para programas en la Escuela de Formación de Instructores o programas de formación continua dentro o fuera del país, para su actualización, desarrollo o formación.

**Capacitación:** Acción de complementar, actualizar o desarrollar competencias orientadas a mejorar la actitud, conocimiento y habilidades de las personas.

**Competencia Laboral:** Capacidad integral que tiene una persona para desempeñarse eficazmente en una función productiva en un contexto laboral definido.

**Curso:** Actividad de capacitación, que tiene como finalidad cerrar brechas puntuales de competencia de las personas o desarrollar nuevas capacidades que les permitan su crecimiento personal y profesional.

	<b>Procedimiento de Calidad</b>	P.A.DH-02 <u>Edición 02</u>
	<b><u>Bienestar, Capacitación y Desarrollo</u></b>	2 de 5

**Detección de Necesidades de Capacitación:** Actividad que permite establecer la brecha existente entre el desempeño real del trabajador y el desempeño esperado según las funciones establecidas para el puesto, oportunidades de mejora, implementación de nuevas tecnologías, metodologías, procesos o estrategias institucionales.

**Desarrollo de Carrera:** Estrategia que permite identificar el talento y desarrollar el potencial del trabajador, a través de acciones de formación y capacitación sistemáticas que permitan contar con el personal competente para ocupar posiciones dentro de la estructura institucional.

**Evaluación de la capacitación:** Medición técnica de los fundamentos, aplicación, efectos a corto, mediano y largo plazo de las acciones del diseño y la ejecución de los programas de capacitación.

**Evaluación de Reacción:** Métrica para identificar el nivel de satisfacción de los participantes con la capacitación o actividad desarrollada.

**Evaluación de Aprendizaje:** Métrica para identificar el nivel de adquisición de conocimientos, por medio de pruebas de contenido aplicadas en un programa de capacitación con una duración mayor o igual a 35 horas

**Evaluación de Impacto:** Medición del grado de cumplimiento de las acciones del plan de bienestar, capacitación y desarrollo, incluye programas con un mínimo de 80 horas relacionados al logro de los objetivos del plan estratégico institucional, 6 meses posteriores a la finalización del mismo.

**Facilitador / Instructor:** Es la persona que planifica, organiza, desarrolla y evalúa el proceso de enseñanza-aprendizaje de un grupo o varios grupos de participantes.

**Gestión del Conocimiento:** Práctica que permite construir nuevo conocimiento y estructurar el que ya se posee derivado del proceso de capacitación, con el propósito de generar mayor valor para la institución. Procurando que los trabajadores y proveedores individuales de servicios técnicos o profesionales puedan acceder a él, como una estrategia para mejorar su desempeño y propiciar su desarrollo personal y profesional.

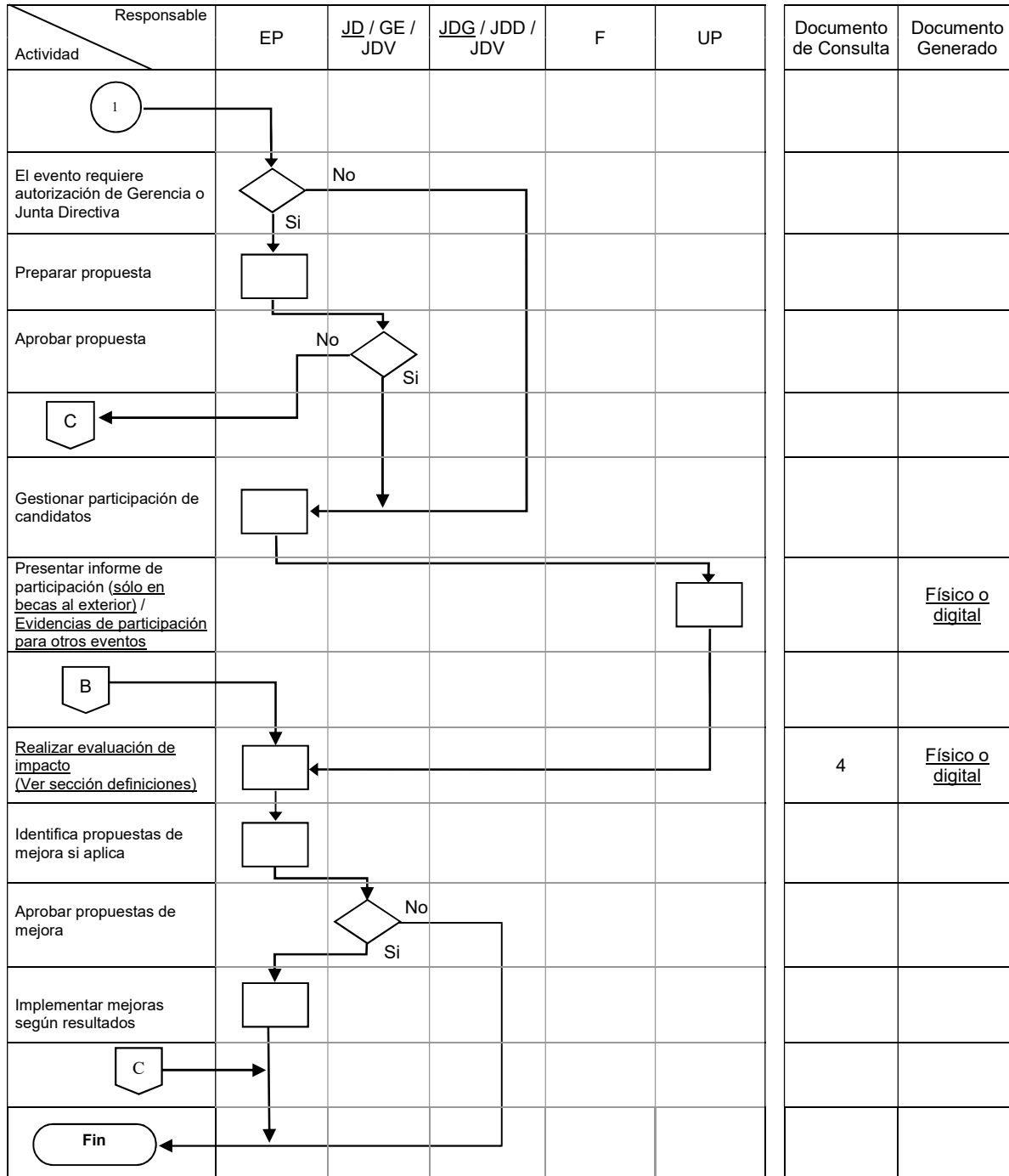
**Programa de Capacitación:** Descripción detallada del conjunto de actividades de aprendizaje, estructuradas de tal forma que conduzcan a alcanzar los objetivos previamente determinados en el plan de capacitación

## 5. DESCRIPCIÓN




**PROCESO DE CAPACITACIÓN Y DESARROLLO**

Responsable	EP	JD / GE / JDV	JDG / JDD / JDV	F	UP	Documento de Consulta	Documento Generado
Inicio							
Identificar necesidades de capacitación							
Integrar al plan de bienestar, capacitación y desarrollo							1
Programar capacitación / actividad						1	1
La capacitación / actividad es interna							
A							
Designar capacitador o contratar proveedor							
Desarrollar el evento según programación							
Registrar asistencia, como mínimo fecha, nombre del evento, nombre del facilitador y listado de asistentes							Físico o digital
Realizar evaluación de reacción del evento							2
Realiza evaluación de aprendizaje (Ver sección definiciones)							3
Acreditar la capacitación en el sistema							
B							
A							
Gestionar y analizar ofertas y participantes							
1							



No.	Código	Nombre del documento
1	R.A.DH-21	Plan de Bienestar, Capacitación y Desarrollo
2	R.A.DH-24	Evaluación de Reacción
3	R.A.DH-22	Informe de Resultados de Evaluación de Aprendizaje
4	I.A.DH-01	Evaluación de Impacto

	<b>Procedimiento de Calidad</b>	P.A.DH-02 <u>Edición 02</u>
	<b>Bienestar, Capacitación y Desarrollo</b>	5 de 5

No.	Abreviaturas	Definiciones
1	DNC	Detección de Necesidades de Capacitación
2	DH	División de Recursos Humanos
3	EP	Ejecutor del proceso
4	JDV	Jefatura de División
5	JDD	Jefatura de Departamento que Dependen de una División
6	JDG	Jefatura de Departamento que Dependen de la Gerencia
7	F	Facilitador
8	/	O
9	UP	Usuario del proceso
10	GE	Gerencia
11	JD	Junta Directiva

## 6. CONTROL DE CAMBIOS

Edición	Sección documento	Cambios
02	Encabezado	Se modificó el nombre del procedimiento a Bienestar, Capacitación y Desarrollo
	Objetivo	Se agregó al objetivo la mención al área de Bienestar.
	Alcance	Se agregó la actividad de diagnosticar, y la gestión del conocimiento derivada del proceso de capacitación.
	Responsabilidad	Se agregaron algunos puestos responsables y actividades relacionadas.
	Definiciones	Se modificó la redacción de algunas definiciones y se eliminaron las que ya no aplicaban.
	Descripción	Se modificó el diagrama de flujo en su estructura y algunas actividades, se eliminaron documentos en la tabla resumen de registros relacionados.

Aprobado por	Fecha	Firma
Subgerencia	05-05-2021	