

# PLAN ANUAL DE CAPACITACIONES 2018

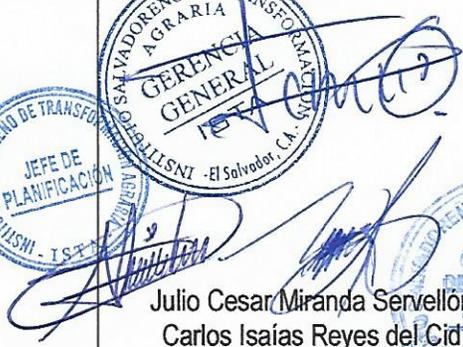
GERENCIA DE RECURSOS HUMANOS

INSTITUTO SALVADOREÑO DE  
TRANSFORMACIÓN AGRARIA (ISTA)

GOBIERNO DE

# EL SALVADOR

UNÁMONOS PARA CRECER

| Elaboró:  | Revisó:   | Autorizó:   |
|---|---|---|
| <br><br>David Eduardo Cáceres<br>08/03/2018 | <br><br><br><br>Julio Cesar Miranda Servellón<br>Carlos Isaías Reyes del Cid<br>Alcides Ramírez Martínez<br>30/04/2018 | <br><br>LCDA. CARLA ALVANÉS<br>03/05/2018 |
| Encargado de Capacitación   | Equipo de Revisión  | Presidenta -ISTA-   |

## CONTENIDO

---

|   | PAG |
|---|-----|
| PRESENTACIÓN .....  | 3   |
| 1. MISION Y VISION DE LA GERENCIA DE RECURSOS HUMANOS .....     | 4   |
| 2. IDENTIFICACIÓN DEL OBJETIVO Y ACTIVIDADES ESPECÍFICAS .....  | 4   |
| 3. OBJETIVOS DEL AREA DE CAPACITACIÓN .....                     | 5   |
| 4. POLÍTICAS DEL AREA DE CAPACITACIÓN.....                      | 5   |
| 5. ESTRATEGIAS PARA LA EJECUCION DEL PLAN DE CAPACITACIÓN ..... | 6   |
| 6. DESARROLLO DEL PLAN DE CAPACITACIONES .....                  | 7   |
| 6.1 DIAGNOSTICO DE LAS NECESIDADES DE CAPACITACION .....        | 7   |
| 6.2 REQUISITOS A CUMPLIR PARA PARTICIPAR EN LOS PROGRAMAS ..... | 7   |
| 6.3. CAPACITACIÓN INTERNA.....                                  | 7   |
| 6.4. CAPACITACIÓN EXTERNA.....                                  | 8   |
| 7.0 ALCANCES .....  | 9   |
| 7.1. PROCESO A UTILIZAR. ....                                   | 9   |
| 7.2. TEMAS A DESARROLLAR POR AREA ESPECÍFICA. ....              | 10  |
| 8.0 CRONOGRAMA ANUAL DE CAPACITACION.....                       | 12  |
| 8.1 COSTOS DE ACTIVIDADES Y DISPONIBILIDAD PRESUPUESTARIA.....  | 13  |
| 8.2. EJECUCION Y SEGUIMIENTO.....                               | 14  |

## PRESENTACIÓN

---

El Plan de Capacitación para el año 2018 constituye un instrumento que determina las prioridades de capacitación tomando como base las áreas de oportunidad de las/os trabajadoras/es del ISTA de acuerdo al Diagnóstico de Necesidades de Capacitación (DNC), así como también de las Evaluaciones del Desempeño.

Estableciendo un análisis de los resultados, se considera conveniente continuar dándole seguimiento al Plan de Capacitación del año anterior con base al DNC debido a que este fue realizado mediante la Metodología de Escáner Empresarial en el mes de Diciembre del año 2016, donde participaron empleadas/os de las diferentes unidades organizativas dando aportes significativos sobre las habilidades y aptitudes que se deben fortalecer en la Institución, los cuales conllevan a planes y programaciones a largo plazo para que se tenga un impacto en la formación del personal y por ende en el cumplimiento de los objetivos del mismo.

La Evaluación del Desempeño también se vuelve un elemento esencial de la Gestión de Recursos Humanos como instrumento para poder medir los resultados obtenidos en el periodo anterior y señalar el camino a seguir formulando programas de capacitación enfocados en primer lugar para mejorar el rendimiento laboral desarrollando las competencias de la/el empleada/o así como también en el desarrollo personal de cada uno de estos.

En base a lo antes mencionado y tomando en cuenta que adicionalmente de desarrollar las habilidades de acuerdo al puesto que se desempeña también contribuye al cumplimiento efectivo de las metas Institucionales se formula el presente Plan.

## 1. MISION Y VISION DE LA GERENCIA DE RECURSOS HUMANOS

---

### i. MISIÓN:

Somos la Unidad Administrativa que brinda un excelente servicio en relación a prestaciones y beneficios, desarrollo profesional, remuneraciones diseñando e implementando políticas prácticas y herramientas de gestión, dentro del marco de nuestros valores.

### ii. VISIÓN:

Ser la Gerencia que desarrolla programas que beneficien al desarrollo personal, profesional y técnico fortaleciendo el recurso humano con el proceso productivo de la Institución.

## 2. IDENTIFICACIÓN DEL OBJETIVO Y ACTIVIDADES ESPECÍFICAS

---

### OBJETIVO INSTITUCIONAL:

Garantizar la legalidad de las tierras en posesión de las familias campesinas e indígenas usuarias de los programas de transferencia de tierras, convirtiéndolas/os en propietarios/as reales y protagonistas de su propio desarrollo, facilitando insumos y asistencias técnicas para fomentar la diversificación agropecuaria; en la búsqueda del desarrollo sostenible local, y la soberanía y seguridad alimentaria.

### OBJETIVO ESTRATÉGICO DE LA GERENCIA DE RECURSOS HUMANOS:

*“Promover Una Cultura Organizacional en Función del Desarrollo del Capital Humano”*

### ACCIONES ESTRATEGICAS:

- Propiciar y motivar el desempeño de una gestión con propósitos definidos.
- Promover mecanismos más efectivos y dinámicos de comunicación interna y externa.
- Generar mecanismos de atención a las personas usuarias con mayor apertura y seguimiento de los casos consultados.
- Suscitar mecanismos de consulta del clima organizacional.
- Efectuar capacitaciones al personal de todos los niveles por profesionales existentes al interior de la institución o con el apoyo interinstitucional.

### 3. OBJETIVOS DEL AREA DE CAPACITACIÓN

---

#### **GENERAL:**

Lograr que se desarrollen las habilidades y actitudes de los/las trabajadores/as que contribuyan al mejor desempeño de las funciones asignadas a su puesto de una manera eficaz y eficiente por medio de capacitaciones.

#### **ESPECÍFICOS:**

- Dar seguimiento a estrategias de ejecución de capacitaciones.
- Establecer temas de capacitaciones por unidades organizativas de acuerdo a requerimientos.
- Desarrollar un cronograma de capacitaciones de acuerdo a necesidades establecidas en Evaluación del Desempeño.

### 4. POLÍTICAS DEL AREA DE CAPACITACIÓN

---

#### **PROPÓSITO:**

Establecer los criterios y normas que permiten optimizar el desarrollo del recurso humano dentro del ISTA, de acuerdo con sus competencias laborales y profesionales, con relación a las necesidades y estructuras funcionales de la Institución.

#### **EXPOSICIÓN DE LA POLÍTICA:**

- a) El Plan Anual de Capacitaciones deberá ser sustentado por la Gerencia de Recursos Humanos y aprobado por la Presidencia del ISTA, en base al Plan Estratégico de la Institución y a la detección de necesidades y realidad de la Institución. Este Plan formará parte del Plan Anual Operativo de la Institución.
- b) Todo personal contratado o ascendido por la Institución deberá participar el proceso de inducción institucional del cargo a desempeñar
- c) La administración procurará capacitar a la mayor cantidad posible del personal, en un proceso continuo, priorizando los objetivos estratégicos de la Institución. El adiestramiento deberá ser otorgado en consideración a las actividades que realice la persona y las necesidades de actualización del área, para que pueda mejorar su desempeño.

- d) Las promociones o ascensos se otorgan cuando las necesidades y estructuras de la Institución se satisfagan con los perfiles de los/las trabajadores/as que han demostrado alto desempeño y potencial para posiciones de mayor responsabilidad, cumplen los requisitos académicos y de experiencia exigidos en el nuevo cargo.
  
- e) La administración, por medio de la Gerencia de Recursos Humanos efectuará un Programa de Evaluación de Desempeño al menos una vez al año. Deberá ser aplicada en el mes de noviembre y tendrá relación directa con el grado de cumplimiento de los objetivos organizacionales. Esto servirá de base imprescindible para posibles promociones y ascensos.

## **5. ESTRATEGIAS PARA LA EJECUCION DEL PLAN DE CAPACITACIÓN**

---

Siendo su propósito general impulsar la eficacia en la Institución, la capacitación se lleva a cabo para contribuir a:

- Mantener al personal con los conocimientos actualizados, para generar capacidades de desarrollo en sus funciones laborales.
  
- Elevar el nivel de rendimiento del personal con capacitaciones que le permitan actualizar o adquirir conocimientos y desarrollar habilidades.
  
- Mejorar las relaciones intra e interpersonales de las/los empleados/das, con ello elevar la calidad en el servicio brindado.
  
- Generar conductas positivas y mejorar en el clima de trabajo, la productividad, la calidad y con ello elevar la moral de trabajo.

## **6. DESARROLLO DEL PLAN DE CAPACITACIONES**

---

### **6.1 DIAGNOSTICO DE LAS NECESIDADES DE CAPACITACION**

Las necesidades de capacitación dentro de la Institución fueron identificadas por medio del Diagnóstico de Necesidades de Capacitación (DNC) provisto por el INSAFORP en el año 2016, ahí se identificaron las áreas que la Institución debe fortalecer, el DNC es una herramienta base para la formulación de planes de trabajo exigidos en el ISTA, siendo también una forma de establecer los requerimientos para potencializar las habilidades del personal y eficiencia en el alcance de los objetivos en la institución.

El DNC con la modalidad de Escáner Empresarial, identificó tres áreas específicas que la Institución debe de abordar con formación específica a ellos. Estas áreas fueron las siguientes.

- Motivación Laboral
- Atención al Cliente
- Trabajo en Equipo

Debido a la Política de Austeridad y Ahorro, la Institución no posee un presupuesto para capacitaciones para este 2018, es por ello que se seleccionan capacitaciones que cuenten con un apoyo por parte de INSAFORP y estén dirigidos a las necesidades específicas o similares.

### **6.2 REQUISITOS A CUMPLIR PARA PARTICIPAR EN LOS PROGRAMAS**

- ✓ Presentar Formularios de Solicitud de Capacitación, autorizado por la Presidencia Institucional, Gerente General o el Gerente de Recursos Humanos.
- ✓ Formulario de Ficha de Información Personal de el/la Participante.
- ✓ Fotocopia de recibo ISSS del último mes pagado por la Institución.
- ✓ Fotocopia de Planilla del ISSS donde aparezca el/la empleado/a
- ✓ Los Eventos que se gestionan con apoyo de INSAFORP, serán enviados al correo electrónico de cada jefatura y serán ellos los que determinaran si personal a su cargo deberá ser parte, a su vez se les notificara a empleados/das sobre cursos de interés.

### **6.3. CAPACITACIÓN INTERNA**

La Gerencia de Recursos Humanos llevará a cabo capacitaciones en las Oficinas Regionales con el fin de fortalecer las cualidades y el fortalecimiento de la relación interpersonal y los conocimientos de los/las empleados/as, esto permitirá generarles un ambiente laboral con mayor motivación y mejor desempeño en sus cargos.

El responsable del Área de Capacitación estará al cargo de gestionar las convocatorias y si así se requiere, la logística para la realización de eventos que coordinen diferentes unidades como lo son Género o la Clínica Empresarial.

También se podrá gestionar la realización de temas específicos sobre áreas de trabajo, y están se podrán gestionar con algunas instituciones gubernamentales como el Ministerio de Hacienda, Ministerio de Medio Ambiente, entre otras instituciones.

#### **Metodología para capacitaciones internas:**

- Las capacitaciones se realizarán en el Salón de Usos Múltiples, si es necesario o el tema la requiera se gestionara otro lugar.
- El número de empleados/as convocados a ser parte de la capacitación no deberá ser mayor a 20 personas, debido a la capacidad del lugar.
- Se entregaran certificados a los facilitadores en agradecimiento por el apoyo en la capacitación desarrollada.
- El responsable de Capacitaciones será el que se encargue de realizar las convocatorias en apoyo con las unidades que soliciten previa autorización de la autoridad superior.
- Las capacitaciones que sean con el apoyo de otras instituciones del estado, serán programadas de acuerdo a los horarios que propongan las instituciones que la realicen.

## **6.4. CAPACITACIÓN EXTERNA**

Se realizara la gestión con las empresas que prestan sus servicios de capacitación y que estos están bajo la administración de INSAFORP, los temas propuestos deberán formar parte del DNC o temas muy similares o que cubran las necesidades de mejora que se determinen en las evaluaciones realizadas al personal.

INSAFORP, ofrece diferentes tipos de cursos en los que se tienen:

- **Cursos abiertos:**

Estas son capacitaciones organizadas por proveedores que atienden a diferentes empresas bajo una misma capacitación, y las áreas usualmente desarrolladas son las de: Administración y Desarrollo, Mercadeo y Ventas. Por lo general estos cursos reciben un respaldo de hasta el 70% por parte del INSAFORP y tienen un supo máximo de participantes por empresa de 1 – 7 personas.

- **Cursos cerrados:**

Estos están destinados directamente a desarrollar cursos enfocados en resolver problemas detectados como los que se indicaron en el DNC, estos cursos buscan fortalecer al personal, por lo general en estos cursos las empresas pueden inscribir hasta 25 empleados, estos cursos al igual que los abiertos reciben apoyo de parte del INSAFORP de un 90% y un 10% de la empresa responsable.

- **Cursos gerenciales:**

Estos van dirigidos a Gerentes, Jefes u Coordinadores de área cuyo objetivo es completar o actualizar las competencias gerenciales, para estos cursos el perfil requerido es el de Jefatura, para estos cursos los cupos de 1 – 5 personas y reciben el respaldo de un 90% de parte de INSAFORP.

- **Cursos de inglés:**

Estos además de fortalecer los conocimientos de las/os participantes, representa mayor demanda en la competencias laborales, los cursos son divididos en módulos que van desde el básico al avanzado, y reciben un respaldo de INSAFORP y usualmente son desarrollados en universidades como la Universidad Don Bosco, los módulos tienen duraciones entre 40 y 50 horas.

## 7.0 ALCANCES

---

Gestionar y capacitar a la mayor cantidad de los 424<sup>1</sup> empleados/as que posee la Institución actualmente debe ser el principal reto este año 2018, teniendo en cuenta que se continuará cumpliendo lo que el Diagnostico de las Necesidades indicó.

La meta será incluir la Atención al Cliente o en el caso de la Institución la Atención a Usuarios, como tema a desarrollar en cada una de las Gerencias y Unidades, sea esta o no una de sus labores.

Siendo el ISTA una Institución donde el principal objetivo es velar por los derechos de las familias más necesitadas, dar una atención acorde con los valores institucionales es de vital importancia, para esto se buscará una gestión de capacitaciones conforme a la funciones que el/la trabajador/a desempeña, dando así una mayor oportunidad de dar alcance a la meta prevista que es capacitar con este tema a la mayor parte del personal que labora en el ISTA.

### 7.1. PROCESO A UTILIZAR.

- Se enviara a cada jefatura toda la oferta recibida incluyendo uno o dos temas basados en la atención a usuarios, informado mensualmente que esta área debe ser fortalecida.
- Se gestionarán la participación de los/las empleados/as teniendo como meta capacitar a un número de 15 mensualmente (Con apoyo de INSAFORP).

---

<sup>1</sup> Cantidad actualizada a Abril 2018.

## 7.2. TEMAS A DESARROLLAR POR AREA ESPECÍFICA

| AREAS DE LA INSTITUCIÓN  | TEMAS A DESARROLLAR                      | PARTICIPANTES                        |
|--|--|--------------------------------------|
| <b>UNIDAD FINANCIERA INSTITUCIONAL<br/>-<br/>AUDITORIA INTERNA</b> | COMUNICACIÓN EFECTIVA Y LIDERAZGO        | <b>JEFATURAS</b>                     |
|  | SERVICIO AL CLIENTE EXTERNO              | <b>TODO EL PERSONAL DE LA UNIDAD</b> |
|  | ACTUALIZACION DE LEYES DE SU COMPETENCIA |                                      |
|  | ACTUALIZACION NORMAS DE AUDITORIA        |                                      |
|  | COMUNICACIONES EFECTIVA                  |                                      |
|  | ADMINISTRACION DEL TIEMPO Y RECURSOS     |                                      |
| <b>GERENCIA DE DESARROLLO RURAL<br/>-<br/>UNIDAD AMBIENTAL</b>     | POLITICAS Y LEYES AMBIENTALES            | <b>TODO EL PESONAL</b>               |
|  | ATENCION A USUARIO                       |                                      |
|  | MOTIVACION LABORAL                       |                                      |
|  | ADMINISTRACION DEL TIEMPO Y RECURSOS     |                                      |
|  | MANEJO ESTRÉS LABORAL                    |                                      |
| <b>UNIDAD DE PARTICIPACION CIUDADANA</b>                           | INTELIGENCIA EMOCIONAL                   | <b>JEFATURAS</b>                     |
|  | PAQUETE OFFICE                           | <b>TODO EL PESONAL</b>               |
|  | COMUNICACIÓN EFECTIVA Y LIDERAZGO        |                                      |
|  | REDACCION DE INFORMES                    |                                      |
|  | TRABAJO EN EQUIPO                        |                                      |
| <b>GERENCA DE OPERACIONES Y LOGISTICA</b>                          | COMUNICACIÓN EFECTIVA Y LIDERAZGO        | <b>JEFATURAS</b>                     |
|  | PLANIFICACION Y EVALAUACION DE METAS     |                                      |
|  | ATENCION A USUARIO INTERNO Y EXTERNO     | <b>TODO EL PERSONAL</b>              |
|  | TRABAJO EN EQUIPO                        |                                      |
|  | ADMINISTRACION DEL TIEMPO Y RECURSOS     |                                      |
|  | PREVENCION DE RIESGOS LABORALES          |                                      |

| AREAS DE LA INSTITUCIÓN             | TEMAS A DESARROLLAR                         | PARTICIPANTES                          |
|-------------------------------------|---|--|
| <b>UNIDAD DE INFORMATICA</b>        | BASE DATOS (SQL SERVER)                     | <b>TODO EL PERSONAL</b>                |
|                                     | SERVICIO AL CLIENTE INTERNO                 |  |
|                                     | DISEÑOS WEB ADPATATIVOS                     |  |
|                                     | OPTIMIZACION Y MANEJO DEL TIEMPO Y RECURSOS |  |
|                                     | SOPORTES Y MANEJO DE RIESGOS INFORMATICO    |  |
| <b>GERENCIA DE RECURSOS HUMANOS</b> | TRABAJO EN EQUIPO                           | <b>TODO EL PERSONAL DE LA GERENCIA</b> |
|                                     | COMUNICACIÓN EFECTIVA Y LIDERAZGO           |  |
|                                     | ATENCION A USUARIO INTERNO Y EXTERNO        |  |
|                                     | MANEJO DE ESTRÉS LABORAL                    |  |
| <b>UACI</b>                         | ACTUALIZACION DE LEYES                      | <b>JEFATURAS</b>                       |
|                                     | MANEJO Y OPTIMIZACION DEL TIEMPO            | <b>TODO EL PERSONAL</b>                |
|                                     | MOTIVACION LABORAL                          |  |
| <b>GERENCIA LEGAL</b>               | TRABAJO EN EQUIPO                           | <b>TODO EL PERSONAL DE LA GERENCIA</b> |
|                                     | OPTIMIZACION DEL RECURO HUMANO              |  |
|                                     | ADMINISTRACION DEL TIEMPO Y RECURSOS        |  |
|                                     | ACTUALIZACION DE BASE LEGAL APLICABLE       |  |
|                                     | REDACCION Y MANEJO DE INFORMES              |  |
|                                     | MANEJO ESTRÉS LABORAL                       |  |
|                                     | ATENCION A USUARIO INTERNO Y EXTERNO        |  |
| <b>UNIDAD DE ARCHIVO</b>            | ADMINISTRACION DE ARCHIVOS                  | <b>TODO EL PERSONAL</b>                |
|                                     | OPTIMIZACION DEL TIEMPO                     |  |
|                                     | TRABAJO EN EQUIPO                           |  |

## 8.0 CRONOGRAMA ANUAL DE CAPACITACION

| UNIDADES A CAPACITAR                                     | TEMAS A DESARROLLAR                          | PERSONAL<br>A<br>CAPACITAR | PERÍODO DE EJECUCIÓN |   |   |   |    |   |   |   |    |   |   |   |  |  |  |  |  |  |  |  |
|--|--|----------------------------|----------------------|---|---|---|----|---|---|---|----|---|---|---|--|--|--|--|--|--|--|--|
|  |  |                            | I                    |   |   |   | II |   |   |   | II |   |   |   |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |                            | E                    | F | M | A | M  | J | J | A | S  | O | N | D |  |  |  |  |  |  |  |  |
| UNIDAD DE ADQUISICIONES Y CONTRATACIONES INSTITUCIONALES | ACTUALIZACION DE LEYES LACAP Y RELACAP       | 10                         |                      |   |   |   |    |   |   |   |    |   |   |   |  |  |  |  |  |  |  |  |
| UNIDAD FINANCIERA INSTITUCIONAL                          | ACTUALIZACION DE LEYES                       | 12                         |                      |   |   |   |    |   |   |   |    |   |   |   |  |  |  |  |  |  |  |  |
| AUDITORIA INTERNA  | ACTUALIZACION NORMAS Y PROCESOS DE AUDITORIA | 10                         |                      |   |   |   |    |   |   |   |    |   |   |   |  |  |  |  |  |  |  |  |
| UNIDAD AMBIENTAL   | POLITICAS Y LEYES AMBIENTALES                | 10                         |                      |   |   |   |    |   |   |   |    |   |   |   |  |  |  |  |  |  |  |  |
| UNIDAD DE GENERO   | TEMAS DE GENERO Y IGUALDAD                   | 250                        |                      |   |   |   |    |   |   |   |    |   |   |   |  |  |  |  |  |  |  |  |
| CLINICA EMPRESARIAL                                      | ESTRÉS LABORAL                               | 25                         |                      |   |   |   |    |   |   |   |    |   |   |   |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  | MANEJO DE ANSIEDAD                           | 25                         |                      |   |   |   |    |   |   |   |    |   |   |   |  |  |  |  |  |  |  |  |
| JEFATURAS  | COMUNICACIÓN EFECTIVA Y LIDERAZGO            | 10                         |                      |   |   |   |    |   |   |   |    |   |   |   |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  | INTELIGENCIA EMOCIONAL                       | 10                         |                      |   |   |   |    |   |   |   |    |   |   |   |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  | PLANIFICACION EVALUACION DE METAS            | 7                          |                      |   |   |   |    |   |   |   |    |   |   |   |  |  |  |  |  |  |  |  |
| INFORMATICA  | BASE DE DATOS (SQL SERVER)                   | 10                         |                      |   |   |   |    |   |   |   |    |   |   |   |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  | SOPORTE Y MANEJO DE RIESGOS INFORMATICOS     | 10                         |                      |   |   |   |    |   |   |   |    |   |   |   |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  | DISEÑOS WEB ADAPTATIVOS                      | 5                          |                      |   |   |   |    |   |   |   |    |   |   |   |  |  |  |  |  |  |  |  |
| PERSONAL DE TODAS LAS AREAS                              | ATENCION A USUARIO INTERNO y EXTERNO         | 250                        |                      |   |   |   |    |   |   |   |    |   |   |   |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  | OPTIMIZACION Y MANEJO DEL TIEMPO Y RECURSOS  | 15                         |                      |   |   |   |    |   |   |   |    |   |   |   |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  | TRABAJO EN EQUIPO                            | 14                         |                      |   |   |   |    |   |   |   |    |   |   |   |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  | INFORMATICA BASICA                           | 25                         |                      |   |   |   |    |   |   |   |    |   |   |   |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  | REDACCION DE INFORMES                        | 25                         |                      |   |   |   |    |   |   |   |    |   |   |   |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  | MOTIVACION LABORAL                           | 15                         |                      |   |   |   |    |   |   |   |    |   |   |   |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  | RELACIONES INTERPERSONALES                   | 10                         |                      |   |   |   |    |   |   |   |    |   |   |   |  |  |  |  |  |  |  |  |
| OFICINAS REGIONALES                                      | ATENCION A USUARIO INTERNO y EXTERNO         | 100                        |                      |   |   |   |    |   |   |   |    |   |   |   |  |  |  |  |  |  |  |  |

## 8.1 COSTOS DE ACTIVIDADES Y DISPONIBILIDAD PRESUPUESTARIA

| Nº | CONCEPTO  | COSTO           |
|----|---|-----------------|
| 1  | PRESUPUESTO INSTITUCIONAL PARA CAPACITACIONES EN AREAS ESPECIFICAS DE LA INSTITUCIÓN PARA EL AÑO 2018 | \$1,875         |
| 2  | COSTO ESTIMADO FINANCIADO POR INSAFORP  | \$60,000        |
|    | <b>TOTAL</b>  | <b>\$61,875</b> |

Durante el año 2017, INSAFORP apoyo en total 83 capacitaciones en las que fueron parte 248 empleados de la institución.

## **8.2. EJECUCION Y SEGUIMIENTO.**

- Se tomara como área a fortalecer la “*ATENCION AL CLIENTE*”, siendo una Institución en la que el trato a los usuarios es día con día, fortalecer esta área es de mucha importancia.
- Se gestionará realizar un curso de manera mensual, pudiendo así cubrir el mayor número de empleados/as de las gerencias así como también a las oficinas regionales, se gestionará con empresas de capacitación su servicio en la modalidad de cursos denominados Cerrados.
- Se realizará una evaluación de seguimiento al presente Plan en periodos de cuatro meses, informando la cantidad del personal que han sido parte de los cursos dividiéndolos por género, así también los costos de los cursos financiados por el INSAFORP.
- Se notificará previo aviso de parte de la empresa encargada, al jefe/a directo del empleado/a que fuese inscrito a los cursos y no sea parte del mismo sin justificar con anticipación su inasistencia, para que se tomen las medidas necesarias y se dé cumplimiento a la jornada completa de capacitación.