

COMISIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES

SUBGERENCIA DE RECURSOS HUMANOS

PROCEDIMIENTO DESARROLLO PLAN DE FORMACIÓN

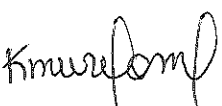
**CÓDIGO
APO-01-SGRH-PR-3**

**FECHA
26/10/2023**

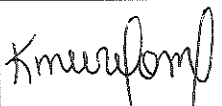
	COMISIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES SUBGERENCIA DE RECURSOS HUMANOS	
	APO-01-SGRH-PR-3 Versión 1.0	Desarrollo Plan de Formación Fecha: 26 de octubre 2023

Responsables de los Cambios al Procedimiento

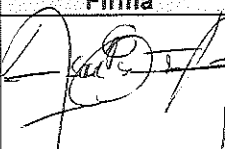
Elaboración del Documento

Elaborado por:	Cargo	Área de Trabajo	Fecha	Firma
Karla Murillos Beatriz	Subgerente Recursos Humanos	Subgerencia de Recursos Humanos	26/10/2023	


Revisión del Documento

Revisado por:	Cargo	Área de Trabajo	Fecha	Firma
Karla Murillos Beatriz	Subgerente Recursos Humanos	Subgerencia de Recursos Humanos	26/10/2023	

Verificación del Documento

Verificado por:	Cargo	Área de Trabajo	Fecha	Firma
Isaac Barrientos Irías	Jefe Unidad de Asesora de Calidad y Mejora	Dirección de Planificación y Desarrollo	26/10/2023	

Aprobación del Documento

Aprobado por:	Cargo	Área de Trabajo	Fecha	Firma
Karlos Nolasco	Gerente Administrativo	Gerencia administrativa	26/10/2023	

 <p>Telecomunicaciones CONATEL</p>	COMISIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES SUBGERENCIA DE RECURSOS HUMANOS	
APO-01-SGRH-PR-3	Desarrollo Plan de Formación	CONATEL
Versión 1.0	Fecha: 26 de octubre 2023	3 de 11

Tabla de Contenido

1.	Objetivo del Procedimiento	4
2.	Alcance del Procedimiento.....	4
3.	Marco Legal del Procedimiento.....	4
4.	Políticas y Lineamientos del Procedimiento.....	4
5.	Responsables del Procedimiento.....	4
6.	Insumos del Procedimiento.....	4
7.	Productos o Resultados del Procedimiento	5
8.	Definición de Glosario de Términos, Siglas y Abreviaturas.....	5
9.	Descripción del Procedimiento.....	5
10.	Diagrama de Flujo del Procedimiento.....	9
11.	Gestión del Riesgo	10
12.	Elementos Transversales del Procedimiento	10
13.	Bibliografía.....	11
14.	Anexos.....	11
15.	Control de Cambios al Procedimiento.....	11

 Telecomunicaciones CONATEL <small>Comisión Nacional de Telecomunicaciones</small>	COMISIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES SUBGERENCIA DE RECURSOS HUMANOS	
	APO-01-SGRH-PR-3 Versión 1.0	Desarrollo Plan de Formación Fecha: 26 de octubre 2023

1. Objetivo del Procedimiento

Establecer las directrices para el desarrollo efectivo de las actividades que se realizan en lo referente al desarrollo del plan de formación.

2. Alcance del Procedimiento

Detectar las necesidades de formación y gestionar las capacitaciones pertinentes.

3. Marco Legal del Procedimiento

No.	Código	Documento
1	-	Disposiciones generales del presupuesto

4. Políticas y Lineamientos del Procedimiento

- La ejecución del plan de formación de la Comisión Nacional de Telecomunicaciones depende de la disponibilidad financiera y autorización de la Gerencia Administrativa

5. Responsables del Procedimiento

Área	Puesto de Trabajo	Responsabilidad
Subgerencia de Recursos Humanos	Subgerente de Recursos Humanos	Organizar, supervisar y dirigir el procedimiento de desarrollo del plan de formación.

6. Insumos del Procedimiento

Código	Insumos	Lugar de Guarda	Tiempo de Guarda
APO-01-SGRH-FO-15	Encuesta de Diagnóstico de Necesidad de Capacitación Alta Gerencia	EXP-SGRH Personal	5 años
APO-01-SGRH-FO-16	Plan de Formación	EXP-SGRH Personal	5 años
APO-01-SGRH-FO-17	Ficha de Capacitación	EXP-SGRH Personal	5 años
APO-01-SGRH-FO-19	Evaluación de capacitación	EXP-SGRH Personal	5 años

 <p>Telecomunicaciones CONATEL</p>	COMISIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES SUBGERENCIA DE RECURSOS HUMANOS	
	APO-01-SGRH-PR-3 Versión 1.0	Desarrollo Plan de Formación Fecha: 26 de octubre 2023

7. Productos o Resultados del Procedimiento

Código	Productos	Lugar de Guarda	Tiempo de Guarda
-	informe "Diagnóstico de Necesidades de Capacitación (DNC)"	EXP-SGRH Personal	5 años
-	Evaluación del instructor	EXP-SGRH Personal	5 años
APO-01-SGRH-FO-21	Reporte de Evaluación de Eficacia de Capacitación	EXP-SGRH Personal	5 años

8. Definición de Glosario de Términos, Siglas y Abreviaturas

Abreviaturas:

GA: Gerencia Administrativa

SGRH: Subgerencia de Recursos Humanos

CONATEL: Comisión Nacional de Telecomunicaciones

DNC: Diagnostico de necesidades de capacitación

SITAE: Sistema Integrado de Telecomunicaciones y Administración del Espectro

Glosario de términos:

Capacitación: Actividad educativa por medio de la cual un funcionario adquiere o refuerza sus competencias para mejorar su desempeño de acuerdo con el cargo que ocupa.

Formación

Programa de estudios que efectúa un individuo con el propósito de obtener un grado académico o un título técnico.

9. Descripción del Procedimiento

Las actividades para el desarrollo del plan de formación de personal se realizan de acuerdo a lo siguiente:

9.1 Desarrollo de diagnóstico de necesidades de capacitación


9.1.1 Los directores y jefes de Área, mediante el formato **APO-01-SGRH-FO-15 Encuesta de Diagnóstico de Necesidad de Capacitación Alta Gerencia**, indican las necesidades de capacitación que requiere su área de trabajo.

9.1.2 La SGRH revisa que los responsables de cada área hayan llenado la **Encuesta de Diagnóstico de Necesidad de Capacitación Alta Gerencia** para luego poder realizar el análisis de datos de información recopilada por las encuestas aplicadas y elaborar el informe "Diagnóstico de Necesidades de Capacitación (DNC)"


 Telecomunicaciones CONATEL <small>Comisión Nacional de Telecomunicaciones</small>	COMISIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES SUBGERENCIA DE RECURSOS HUMANOS	
APO-01-SGRH-PR-3	Desarrollo Plan de Formación	CONATEL
Versión 1.0	Fecha: 26 de octubre 2023	6 de 11

9.2 Plan de formación


- 9.2.1 Realizar la programación de las capacitaciones a impartir en el formato **APO-01-SGRH-FO-16 Plan de Formación**, considerando la disponibilidad financiera y autorización de la Gerencia Administrativa.
- 9.2.2 El instructor de la capacitación deberá llenar el formato **APO-01-SGRH-FO-17 Ficha de Capacitación** previo a realizarse la capacitación.
- 9.2.3 Realizar la capacitación con el personal pertinente.
- 9.2.4 El instructor al finalizar la capacitación, deberá aplicar una evaluación a los participantes de la capacitación con el propósito de evaluar la eficacia de la misma.
- 9.2.5 La SGRH entregará a cada uno de los participantes el **APO-01-SGRH-FO-19 Evaluación de capacitación**, para evaluar la capacitación impartida.
- 9.2.6 La SGRH emitirá un reporte sobre la capacitación impartida utilizando el formato **APO-01-SGRH-FO-21 Reporte de Evaluación de Eficacia de Capacitación**, utilizando la información del **APO-01-SGRH-FO-19 Evaluación de capacitación** y de la evaluación del instructor.

 Telecomunicaciones CONATEL <small>Comunicación y Energía</small>	COMISIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES SUBGERENCIA DE RECURSOS HUMANOS	
	Desarrollo Plan de Formación Fecha: 26 de octubre 2023	CONATEL 7 de 11
APO-01-SGRH-PR-3 Versión 1.0		

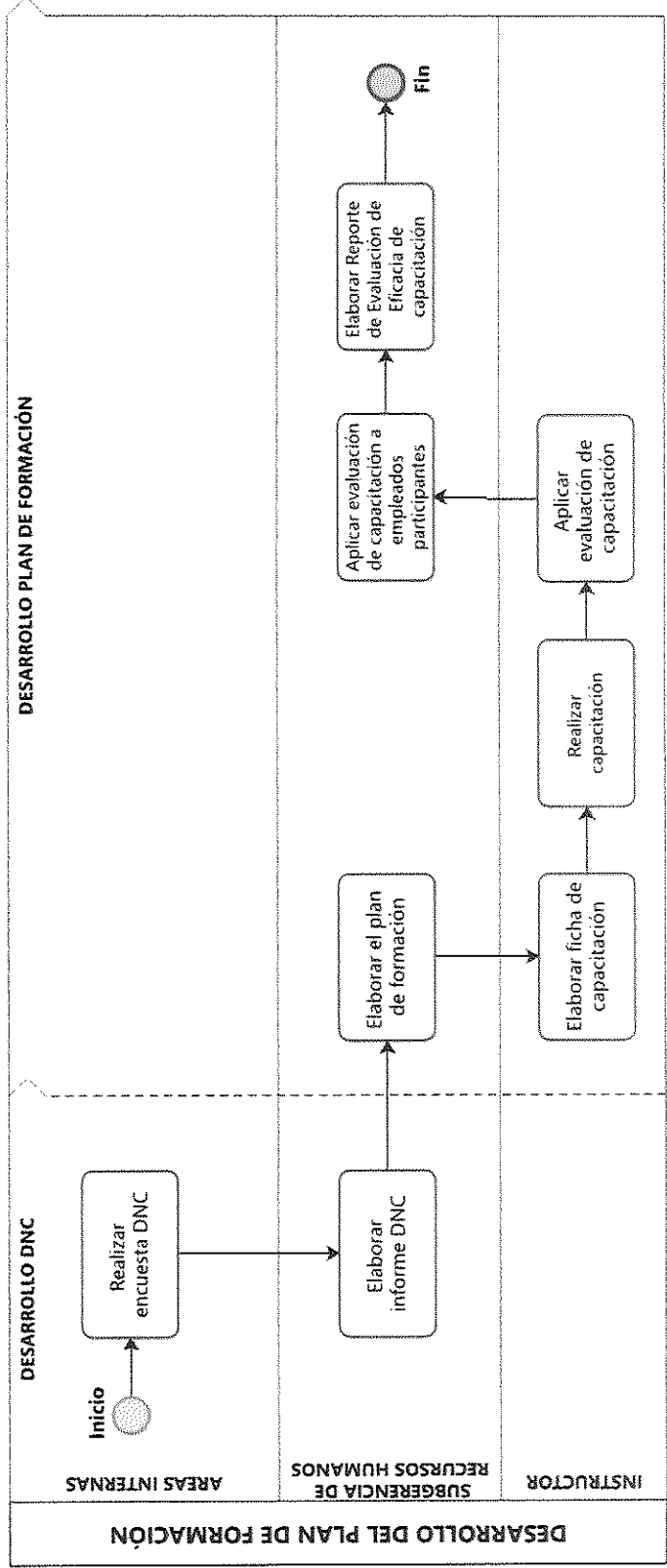
No.	Etapa del proceso	Objetivo de la etapa	Insumo	Actividad	Tiempo	Responsable	Producto	Envío a:
3	Desarrollo plan de formación	Desarrollo de diagnóstico de necesidades de capacitación Determinar necesidades de capacitación de las diferentes áreas internas de la Institución con el propósito de fortalecer las competencias del personal.	Encuesta de Diagnóstico de Necesidad de Capacitación Alta Gerencia	Realizar Encuesta de Diagnóstico de Necesidad de Capacitación Alta Gerencia	5	Jefes de áreas internas de la institución	Necesidades de capacitación	SGRH
			Necesidades de capacitación de todo el personal de la institución	Elaborar informe Diagnóstico Necesidades de Capacitación	5	Subgerente de Recursos Humanos	Informe Diagnóstico Necesidades de Capacitación	SGRH
		Plan de formación Establecer el plan de formación a desarrollarse, con el propósito de garantizar el fortalecimiento de las competencias del personal.	Informe Diagnóstico Necesidades de Capacitación	Elaborar el plan de formación	2	Subgerente de Recursos Humanos	Plan de formación	GA
			Plan de formación	Elaborar ficha de capacitación	3	Subgerente de Recursos Humanos	Ficha de capacitación	SGRH
			Ficha de capacitación	Realizar capacitación	-	Capacitadores	Capacitación realizada	Personal de la institución
			Capacitación realizada	Aplicar evaluación de capacitación por instructor	1	Instructor de capacitación	Evaluación de capacitación	<input type="checkbox"/> SGRH <input type="checkbox"/> Personal de la institución

 Telecomunicaciones CONATEL <small>Comisión Nacional de Telecomunicaciones</small>	COMISIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES SUBGERENCIA DE RECURSOS HUMANOS	
	Desarrollo Plan de Formación Fecha: 26 de octubre 2023	CONATEL 8 de 11
APO-01-SGRH-PR-3 Versión 1.0		

No.	Etapa del proceso	Objetivo de la etapa	Insumo	Actividad	Tiempo	Responsable	Producto	Envío a:
			Capacitación realizada	Realizar evaluación capacitación por empleados participantes	1	Personal de la institución	Evaluación sobre capacitación impartida	SGRH
			Todos los productos de las actividades anteriores	Elaborar Reporte de Evaluación de Eficacia de Capacitación	3	Subgerente de Recursos Humanos	Reporte de Evaluación de Eficacia de Capacitación	GA

 Telecomunicaciones CONATEL <small>Comunicación</small>	COMISIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES SUBGERENCIA DE RECURSOS HUMANOS	
	APO-01-SGRH-PR-3 Versión 1.0	Desarrollo Plan de Formación Fecha: 26 de octubre 2023

10. Diagrama de Flujo del Procedimiento




 Telecomunicaciones CONATEL	COMISIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES SUBGERENCIA DE RECURSOS HUMANOS	
	APO-01-SGRH-PR-3 Versión 1.0	Desarrollo Plan de Formación Fecha: 26 de octubre 2023

11. Gestión del Riesgo

La matriz para la evaluación, análisis y respuesta a los riesgos asociados a este procedimiento, se detalla en el documento “*Componentes de Evaluación de los Riesgos*”

12. Elementos Transversales del Procedimiento

Denominación del proceso:			
Preguntas de verificación	Si	No	Respuestas de verificación
¿La descripción del proceso incluye medidas concretas (actividades) orientadas al Control Interno y anticorrupción?	x		En el procedimiento se establecen los responsables por actividad y los registros de las evidencias de su ejecución.
¿La descripción del proceso incluye medidas concretas (actividades) orientadas a la Descentralización?			
¿La descripción del proceso incluye medidas concretas (actividades) orientadas a la Participación Ciudadana?	x		En este procedimiento solo se involucra a los empleados de la institución
¿La descripción del proceso incluye medidas concretas (actividades) orientadas a la Transparencia y Acceso a la Información Pública?	x		Si se enfoca en medidas orientadas a la Transparencia y acceso a la información pública.
¿La descripción del proceso incluye medidas concretas (actividades) orientadas al Archivo Documental?			
¿La descripción del proceso incluye medidas concretas (actividades) orientadas al cumplimiento de los indicadores de PEI Institucional?	x		Actividades centrales de la institución.

 Telecomunicaciones CONATEL <small>Comisión Nacional de Telecomunicaciones</small>	COMISIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES SUBGERENCIA DE RECURSOS HUMANOS	
	APO-01-SGRH-PR-3 Versión 1.0	Desarrollo Plan de Formación Fecha: 26 de octubre 2023

13. Bibliografía

No se adjunta bibliografía en este procedimiento

14. Anexos

No se adjuntan anexos en este procedimiento

15. Control de Cambios al Procedimiento

Historial de Cambios al Procedimiento

Fecha	Versión	Autor		Descripción del cambio	Cambio Autorizado por:	
		Cargo	Area		Cargo	Firma
26/10/2023	1	Subgerencia de Recursos Humanos	Subgerente de Recursos Humanos	Ninguna, primera versión	Gerente Administrativo	