

10. EL PROCESO DE CAPACITACIÓN.

<p>BUSCA LOGRAR...</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Productividad, Eficiencia y Fortalecimiento Institucional y Corporativo ● Desarrollar y Potenciar el Talento Humano de los Participantes ● Formar Funcionarios Públicos y Privados de Alto Rendimiento ● Calidad en los Servicios que Prestan los Funcionarios ● Calidez en la Atención al Usuario o Cliente Externo e Interno ● Orientar su Desempeño Hacia el Trabajo y Servicio a Niveles de Excelencia 	
<p><u>Paso #1:</u> <u>REALIZAR EL “DIAGNÓSTICO INTEGRAL DEL RECURSO Y TALENTO HUMANO”</u> <u>En base a una o más de las siguientes alternativas:</u></p> <p>A. Encuesta Virtual de Clima, Talento y Sentimiento Laboral B. Implementación Programa Mystery Shopper C. Estudio Exploratorio Formulativo D. Encuestas de Satisfacción a Clientes o Usuarios</p> <p><u>Incorporado al Informe Ejecutivo constarán:</u></p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Observaciones, conclusiones, recomendaciones generales y específicas, y recomendaciones con líneas de acción inmediata. 2. Estudio y análisis de las siguientes variables: <ul style="list-style-type: none"> ● Motivación intrínseca y extrínseca ● Factores endógenos y exógenos ● Procesos y procedimientos ● Reglamentos internos ● Herramientas de trabajo ● Estabilidad, clima y ambiente laboral ● Políticas institucionales ● Programas de capacitación realizados y su seguimiento 	<p><u>Paso #2:</u> <u>ELABORAR EL DISEÑO, PLANIFICACIÓN Y PROGRAMACIÓN</u></p> <p>A. Diseño de Programas de Capacitación</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Plan anual de capacitación ● Programas a corto, mediano, largo plazo <p>B. Formulación de Protocolos</p> <ul style="list-style-type: none"> ● De procesos y procedimientos ● De atención y servicio al usuario-cliente <p>C. Elaboración de Manuales de Procedimientos</p>
<p><u>Paso #3:</u> <u>EJECUCIÓN E IMPLEMENTACIÓN</u></p> <p>A. Programas de Capacitación (Cursos-talleres-seminarios) <u>Su ejecución debe estar basada en:</u></p> <ol style="list-style-type: none"> 1. La planificación y la programación de los mismos (Corto-mediano-largo plazo) 2. Estrategia de motivación e incentivos <ul style="list-style-type: none"> ● Citar reglamentos internos ● Citar Losep y/o Código de Trabajo ● Envío de circulares y otros <p>B. Implantación de Protocolos</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Clínicas de servicio ● Material informativo/POP (usuario-cliente) ● Material instructivo (funcionario) <p>C. Entrenamiento Referente a:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Manuales de Procedimientos 	<p><u>Paso #4:</u> <u>SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN DEL PROCESO</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ● Indicadores de gestión ● Evaluación del desempeño ● Encuestas de satisfacción focalizadas ● Pruebas periódicas: Presencial o virtual