

PROCESO	VERSION
Manual de Procedimientos detección de necesidades de capacitación	1.0
PROPIETARIO	FECHA
Dirección a la que pertenece Dirección de Administración y Finanzas Nombre sub departamento de capacitación	OCTUBRE 2012

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

(Detección de necesidades de capacitación)

ORGANIZACIÓN	ELABORADO POR:	REVISADO POR:
ILUSTRE MUNICIPALIDAD DE TALCA	José Luis Blanco Campagne	ALVARO ROJAS

PROCESO	VERSION
Manual de Procedimientos detección de necesidades de capacitación	1.0
PROPIETARIO	FECHA
Dirección a la que pertenece Dirección de Administración y Finanzas Nombre sub departamento de capacitación	Octubre 2012

INDICE

PORTADA _____	1
INDICE _____	2
INTRODUCCION _____	3
OBJETIVO _____	4
ALCANCE _____	4
NORMATIVA _____	4
GLOSARIO _____	4-5
DESCRIPCION PROCESO _____	5-6-7
DIAGRAMA FLUJO PROCESO _____	8

ORGANIZACIÓN	ELABORADO POR:	REVISADO POR:
ILUSTRE MUNICIPALIDAD DE TALCA	José Luis Blanco Campagne	ALVARO ROJAS

PROCESO	VERSION
Manual de Procedimientos detección de necesidades de capacitación	1.0
PROPIETARIO	FECHA
Dirección a la que pertenece Dirección de Administración y Finanzas Nombre sub departamento de capacitación	Octubre 2012

INTRODUCCIÓN

Por medio del presente Manual de Procedimiento de detención de necesidades de capacitación, se busca obtener el perfil de los puestos de trabajo ideales para la organización, por intermedio de los cursos de capacitación adecuado para nuestros funcionarios pretendiendo lograr la eficiencia y eficacia en el quehacer laboral de la Municipalidad de Talca.

Esta detención de necesidades nos permitirá encontrar las debilidades y fortalezas de los distintos puestos de trabajos, permitiendo mejorar la formación profesional de los funcionarios de esta municipalidad.

ORGANIZACIÓN	ELABORADO POR:	REVISADO POR:
ILUSTRE MUNICIPALIDAD DE TALCA	José Luis Blanco Campagne	ALVARO ROJAS

PROCESO	VERSION
Manual de Procedimientos detección de necesidades de capacitación	1.0
PROPIETARIO	FECHA
Dirección a la que pertenece Dirección de Administración y Finanzas Nombre sub departamento de capacitación	Octubre 2012

OBJETIVO: El presente Manual de procedimientos tiene el propósito de orientar las actividades detección de necesidades de capacitación del personal administrativo (base, confianza, mandos medios y superiores) de la Ilustre Municipalidad de Talca, para el proceso de elaboración del programa anual de capacitación.

ALCANCE: En base a este manual de procedimiento es lograr que los funcionarios municipales opten a la capacitación más adecuada a su perfil y las funciones que estén realizando con la finalidad de lograr el objetivo institucional de la municipalidad de Talca.

NORMATIVA: Ley N° 18883 Estatuto Administrativo Municipal.

GLOSARIO

Capacitación es el conjunto de actividades permanentes, organizadas y sistemáticas destinadas a que los funcionarios desarrollen, complementen, perfeccionen o actualicen los conocimientos, competencia, habilidades y destrezas necesarios para el eficiente desempeño de sus cargos o aptitudes funcionarias.

Competencia laboral es la construcción social de aprendizajes significativos y útiles para el desempeño productivo en una situación real de trabajo que se obtiene, no sólo a través de la instrucción, sino también y en gran medida mediante el aprendizaje por experiencia en situaciones concretas de trabajo.

Habilidades es la aptitud innata, talento, destreza o capacidad que ostenta una persona para llevar a cabo y por supuesto con éxito, determinada actividad, trabajo u oficio.

Destrezas es la habilidad o arte con el cual se realiza una determinada cosa, trabajo o actividad.

Aptitud también será aquella característica a través de la cual los profesionales pueden pronosticar diferencias interindividuales entre diversas personas en una situación de aprendizaje futura, es decir, para la psicología, la aptitud no solo implica lo que mencionábamos más arriba de la capacidad de una persona para realizar correctamente una tarea que se le encomienda, sino que además refiere a aquellas capacidades cognitivas, características emocionales y de personalidad que todos los seres humanos reunimos.

ORGANIZACIÓN	ELABORADO POR:	REVISADO POR:
ILUSTRE MUNICIPALIDAD DE TALCA	José Luis Blanco Campagne	ALVARO ROJAS

PROCESO	VERSION
Manual de Procedimientos detección de necesidades de capacitación	1.0
PROPIETARIO	FECHA
Dirección a la que pertenece Dirección de Administración y Finanzas Nombre sub departamento de capacitación	Octubre 2012

Capacidad al conjunto de recursos y aptitudes que tiene un individuo para desempeñar una determinada tarea. En este sentido, esta noción se vincula con la de educación, siendo esta última un proceso de incorporación de nuevas herramientas para desenvolverse en el mundo. El término capacidad también puede hacer referencia a posibilidades positivas de cualquier elemento.

DESCRIPCION DEL PROCESO

El Manual se encuentra dividido en los tres puntos siguientes:

1. ¿Qué es la Detección de Necesidades de Capacitación (DNC)?
2. ¿Por qué se debe hacer una DNC?
3. ¿Cómo se debe hacer la DNC?

1. ¿Qué es la Detección de Necesidades de Capacitación (DNC)?

Es un proceso para conocer las carencias en cuanto a conocimientos, habilidades y actitudes que el personal requiere cumplir para desempeñarse efectivamente en su puesto de trabajo.

2. ¿Por qué se debe hacer una DNC?

El papel del profesional que hace la detección de necesidades es muy parecido al papel de un Doctor, de él depende que la organización siga enferma o sana. Un buen médico no le recetaría a su paciente sin antes investigar las causas de su mal. De la misma manera el responsable de solicitar la capacitación debe investigar lo que sucede en el área donde trabaja para conocer y detectar las necesidades reales de capacitación.

“Un mal Doctor puede enfermar más a su paciente, incluso puede matarlo”

3. ¿Cómo se debe hacer la DNC?

El método que se recomienda utilizar para la DNC es el MÉTODO COMPARATIVO. El principal fundamento de este modelo radica en establecer las discrepancias que existen entre:

“Lo que debe hacerse y lo que realmente se hace”

Compara una situación Ideal con la Real para definir las diferencias, que serán las necesidades a satisfacer.

Todo proceso, actividad, empresa, producto, tiene un estándar de calidad óptimo. Por lo tanto primero se debe definir ese nivel de calidad para poderlo comparar con lo real y determinar acciones que tengan que ver con capacitación.

ORGANIZACIÓN	ELABORADO POR:	REVISADO POR:
ILUSTRE MUNICIPALIDAD DE TALCA	José Luis Blanco Campagne	ALVARO ROJAS

PROCESO	VERSION
Manual de Procedimientos detección de necesidades de capacitación	1.0
PROPIETARIO	FECHA
Dirección a la que pertenece Dirección de Administración y Finanzas Nombre sub departamento de capacitación	Octubre 2012

El Método Comparativo consta de 4 etapas:

- 1a. Etapa. Determinación de la situación idónea.
- 2a. Etapa. Determinación de la situación real.
- 3a. Etapa. Comparación entre ambas situaciones.
- 4a. Etapa. Determinación de necesidades de capacitación y toma de decisiones.

1ª. ETAPA. DETERMINACIÓN DE LA SITUACIÓN IDÓNEA.

Los responsables de solicitar capacitación para las dependencias administrativas deben determinar la situación ideal que debe prevalecer en sus áreas de trabajo. Para lo anterior se les propone lleven a cabo las siguientes actividades:

1. Determinar quién es su cliente interno y / o externo.
2. Determinar cuáles son los requerimientos de su cliente, es decir, que requisitos debe cubrir el servicio que les ofrece.
3. Identificar que conocimientos, habilidades y actitudes requiere su personal para realizar las actividades. (Para esta actividad puede hacer uso del Instrumento para la DNC.
4. Elaborar el perfil ideal de cada uno de los puestos que se tienen en su área de trabajo.

2ª. ETAPA. DETERMINACIÓN DE LA SITUACIÓN REAL.

Para determinar la situación real que prevalece en su área de trabajo se propone:

1. Evaluar las competencias del personal a través del formato "Competencia del Personal".
2. Evaluar el desempeño del personal, de acuerdo a los indicadores de desempeño establecidos en el instrumento para la DNC y considerando que existen tres posibilidades por las cuales una persona no actúa conforme a lo esperado: 1) Porque no puede: El problema, entonces, radica en que los métodos, materiales y equipo no son los adecuados para realizar su trabajo. 2). No sabe: no tiene los conocimientos necesarios para llevar a cabo las actividades de su puesto de trabajo. Aquí la solución puede ser la capacitación. 3). No quiere: La dificultad se localiza en el campo de la motivación, las actitudes y los valores y también puede solucionarse a través de la capacitación

ORGANIZACIÓN	ELABORADO POR:	REVISADO POR:
ILUSTRE MUNICIPALIDAD DE TALCA	José Luis Blanco Campagne	ALVARO ROJAS

PROCESO	VERSION
Manual de Procedimientos detección de necesidades de capacitación	1.0
PROPIETARIO	FECHA
Dirección a la que pertenece Dirección de Administración y Finanzas Nombre sub departamento de capacitación	Octubre 2012

3ª. ETAPA. COMPARACIÓN ENTRE AMBAS SITUACIONES.

Una vez que se ha elaborado el perfil del puesto y se ha evaluado la competencia y desempeño del personal es momento de comparar ambos formatos para identificar los conocimientos, habilidades y actitudes que el personal carece y debe tener para desempeñar de manera eficaz y eficiente su trabajo.

4ª. ETAPA. DETERMINACIÓN DE NECESIDADES DE CAPACITACIÓN Y TOMA DE DECISIONES.

Por último, para determinar las necesidades de capacitación y tomar decisiones sobre la manera en que habrán de ser satisfechas se propone lo siguiente:

1. Detectar por empleado cuáles son sus necesidades de capacitación de acuerdo a los resultados de la etapa anterior.
2. Revisar el catálogo de cursos vigente del departamento de capacitación para identificar que cursos pueden ayudar al personal a cubrir sus necesidades detectadas.

ORGANIZACIÓN	ELABORADO POR:	REVISADO POR:
ILUSTRE MUNICIPALIDAD DE TALCA	José Luis Blanco Campagne	ALVARO ROJAS

PROCESO	VERSION
Manual de Procedimientos detección de necesidades de capacitación	1.0
PROPIETARIO	FECHA
Dirección a la que pertenece Dirección de Administración y Finanzas Nombre sub departamento de capacitación	Octubre 2012

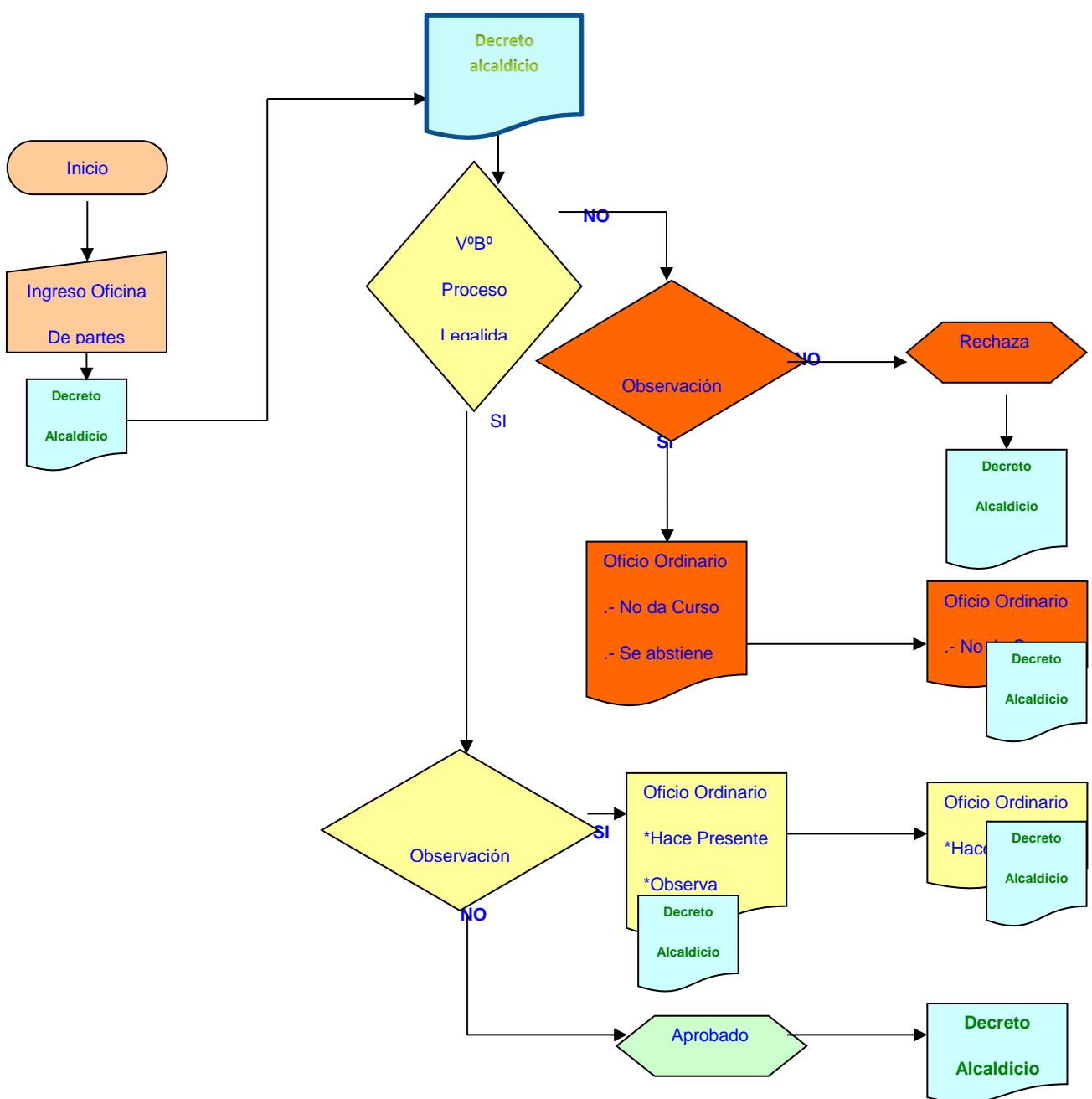
DIAGRAMA DE FLUJO

Decretos Alcaldicio

Oficina de Partes

Sub Departamento Capacitación

Oficina de Partes



ORGANIZACIÓN	ELABORADO POR:	REVISADO POR:
ILUSTRE MUNICIPALIDAD DE TALCA	José Luis Blanco Campagne	ALVARO ROJAS