

**Objetivo:**

Proporcionar a los trabajadores oficiales y empleados públicos de la Empresa, desde su ingreso hasta su retiro, las herramientas necesarias para desarrollar sus conocimientos y/o habilidades para facilitar el cambio de actitudes. Este procedimiento contribuirá al cumplimiento de la misión, la visión empresarial y la construcción de una cultura de trabajo en equipo sustentada en los valores corporativos para el fortalecimiento de la integridad enfocada en la protección de la gestión integral del agua, la gestión del riesgo y la defensa de los recursos públicos con responsabilidad social empresarial.

**Alcance:**

El proceso de capacitación y entrenamiento va dirigida a Empleados Públicos y Trabajadores Oficiales de la EAAB- ESP, abarcando desde la elaboración del Plan de Institucional de Capacitación hasta la realización de las acciones de mejora que se requieran para consolidar el proceso.

**Términos y definiciones:**

- 1 ACTITUDES: Es la forma de actuar de una persona, es decir, el comportamiento que emplea un individuo para hacer las labores.
- 2 APRENDIZAJE: Es el proceso social de construcción de conocimiento en forma colaborativa en el cual interactúan dos o más sujetos para construirlo, a través de la discusión, reflexión y toma de decisiones, este proceso social trae como resultado la generación de conocimiento compartido, que representa el entendimiento común de un grupo con respecto al contenido de un dominio específico.
- 3 CAPACITACIÓN: Se entiende por capacitación el conjunto de procesos organizados, relativos tanto a la educación no formal como a la informal de acuerdo con lo establecido por la Ley General de Educación, dirigidos a prolongar y a complementar la educación inicial mediante la generación de conocimientos y el cambio de actitudes, con el fin de incrementar la capacidad individual y colectiva para contribuir al cumplimiento de la Misión Institucional, a la mejor prestación de servicios a la comunidad, al eficaz desempeño del cargo y al desarrollo personal integral. También se conoce como una actividad sistémica, planificada y permanente cuyo propósito general es preparar, desarrollar e integrar al talento humano al proceso productivo, mediante la entrega de conocimientos, desarrollo de habilidades y actitudes necesarias para el mejor desempeño de los trabajadores en sus actuales y futuros cargos y adaptarlos a las exigencias cambiantes del entorno.
- 4 COMPETENCIA: capacidad para aplicar conocimientos y habilidades para alcanzar los resultados pretendidos.
- 5 CONOCIMIENTOS: Son el conjunto de teorías, principios, leyes y habilidades de pensamiento que sustentan la competencia y son necesarios para el desempeño del cargo.
- 6 ENTRENAMIENTO: En la EAAB-ESP el entrenamiento está orientado a desarrollar destrezas y habilidades, aptitudes y actitudes adecuadas para el cargo de la organización.
- 7 MIPG: Modelo Integrado de Planeación y Gestión.
- 8 PIC: Plan Institucional de Capacitación.
- 9 SEGUIMIENTO: Reporte de información sobre la efectividad de la implementación y avance del plan de acción, a cargo de la tercera línea de defensa.

**Políticas de Operación:**

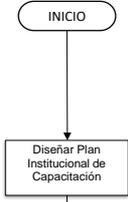
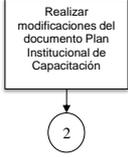
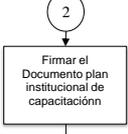
- 1 El líder del procedimiento es el Director Administrativo / Dirección Mejoramiento Calidad de Vida perteneciente a la Gerencia Corporativa de Gestión Humana y Administrativa, siendo responsable de garantizar el mejoramiento continuo de la capacitación y el entrenamiento y de autorizar cualquier cambio que se realice sobre el procedimiento.  
  
La capacitación en la EAAB-ESP es orientada por el Plan Estratégico vigente y se articula con el Ciclo de Gestión Humana y el proceso de Gestión del conocimiento e innovación a fin de desarrollar y mantener un equipo humano comprometido y competente, teniendo en cuenta el Plan Institucional de Capacitación el cual se actualiza con una periodicidad de 4 años basándose en un estudio de necesidades incluyente y concertado que tiene entre otros insumos el plan estratégico vigente, la política de capacitación y entrenamiento, requisitos normativos, el mapa de procesos vigente, Política de Gestión de Tratamiento de datos personales, Política de Gestión de Seguridad y Privacidad de la Información, política de gestión del conocimiento, manual de funciones y competencias laborales, política de administración de riesgos y oportunidades, política ambiental, matriz de aspectos e impactos ambientales, matriz de identificación de peligros, valoración de riesgos y determinación de controles, políticas generales y de operación de los procesos, procedimiento de mejoramiento continuo, y propuestas por organismos de control y certificadores.
- 2 La Empresa garantiza la participación en programas nacionales e internacionales de capacitación y entrenamiento que requieran los trabajadores para el cumplimiento de las metas corporativas desde el ingreso hasta su retiro.
- 3 La Empresa fomentará las relaciones universidad-empresa para la capacitación que requieren los procesos de la organización.  
  
Los planes de entrenamiento y cualquier otra actividad de capacitación que programen las áreas de la empresa directamente o con terceros deben ser reportadas por los Gerentes y/o Directores, a la Dirección de Mejoramiento Calidad de Vida, con el fin de aprobar, coordinar su ejecución, planear y sistematizar la información para la consolidación de los indicadores de gestión e impacto, acordes con los tiempos establecidos en los acuerdos de gestión.
- 4 La Dirección Mejoramiento Calidad de Vida realiza la evaluación anual del Plan Institucional de capacitación con el fin de verificar su alineamiento con los objetivos estratégicos de la Empresa, las necesidades de las áreas y su impacto.  
  
Se realiza talleres para asegurar que los empleados de acuerdo con sus responsabilidades, funciones, nivel de lenguaje, alfabetismo y riesgo, tengan conciencia del enfoque de seguridad y salud en el trabajo según la conformidad con la política, procedimientos, las consecuencias reales o potenciales de sus actividades de trabajo, los beneficios que tiene en SST el mejoramiento en el desempeño personal; la preparación para emergencias, requisitos de respuesta y consecuencias potenciales que tiene apartarse de los procedimientos operativos especificados.
- 5 Se realiza capacitaciones para asegurar que los empleados, de acuerdo con sus responsabilidades, funciones y tratamiento de datos personales que realicen en ejercicio de éstas, conozcan y tengan conciencia de la Política de Gestión de Tratamiento de datos personales, la Política de Gestión de Seguridad y Privacidad de la Información, el enfoque de Seguridad de la Información y los lineamientos establecidos por la Empresa en materia de seguridad y privacidad de la información.
- 6 Los instructivos de capacitación en SST serán de responsabilidad de la División Salud Ocupacional.
- 7 Las actividades de certificación por competencias se desarrollarán de acuerdo con las solicitudes establecidas por las áreas y en el marco de los procedimientos señalados por el SENA.
- 8 Se deberá solicitar autorización de tratamiento de datos personales, en cumplimiento del artículo 12 de la Ley 1581 de 2012.
- 9 La empresa garantizará mediante la implementación del Sistema de Gestión de Igualdad de Género "SGIG", la equidad de género, defensa de los derechos humanos, trato de libre discriminación en los procesos de selección y vinculación; así mismo en el desarrollo de competencias profesionales mediante la capacitación, permitiendo contar con un ambiente laboral libre de violencia fortaleciendo el respeto y reduciendo las brechas de género.
- 10
- 11
- 12

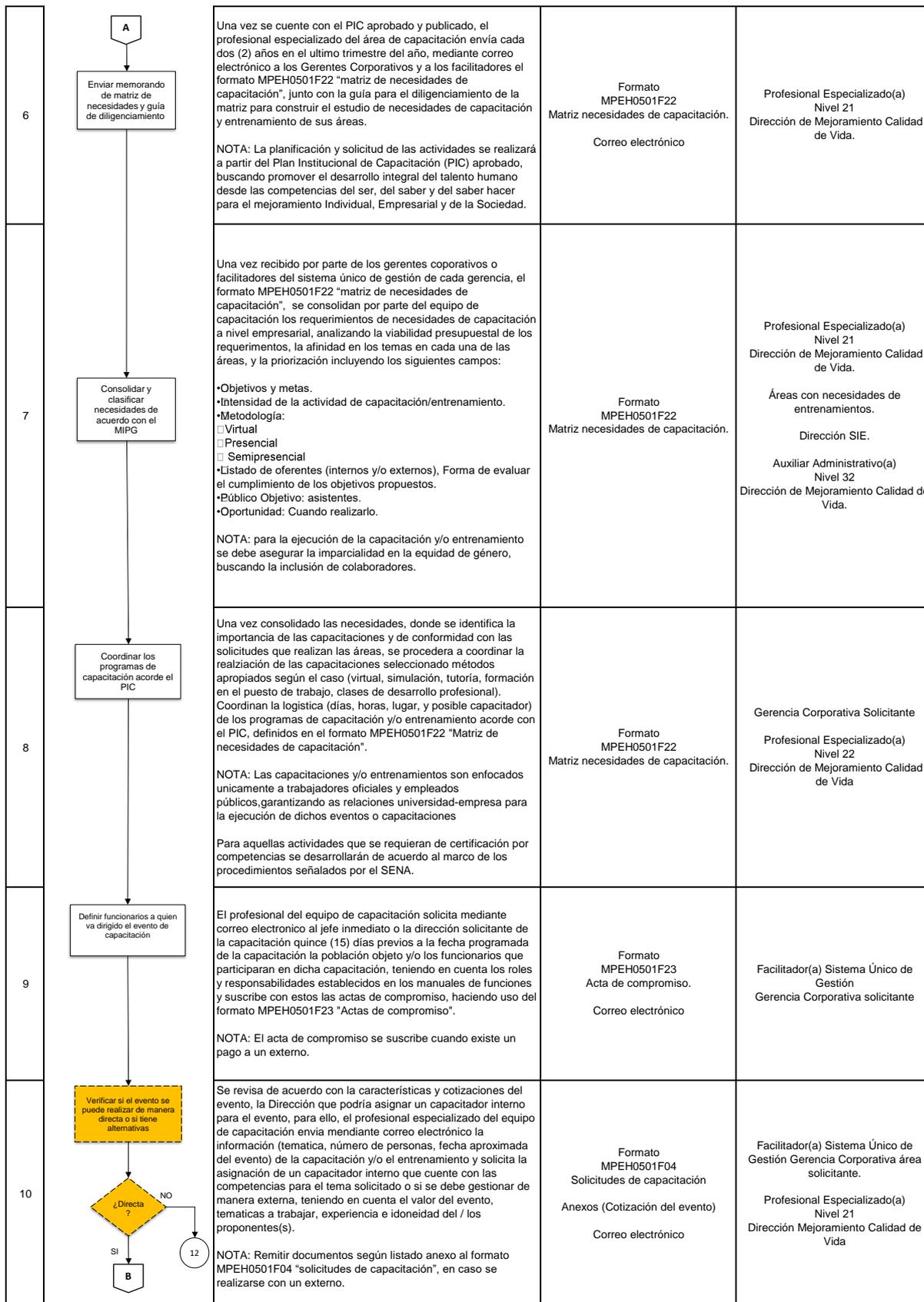
**Documentos de soporte**

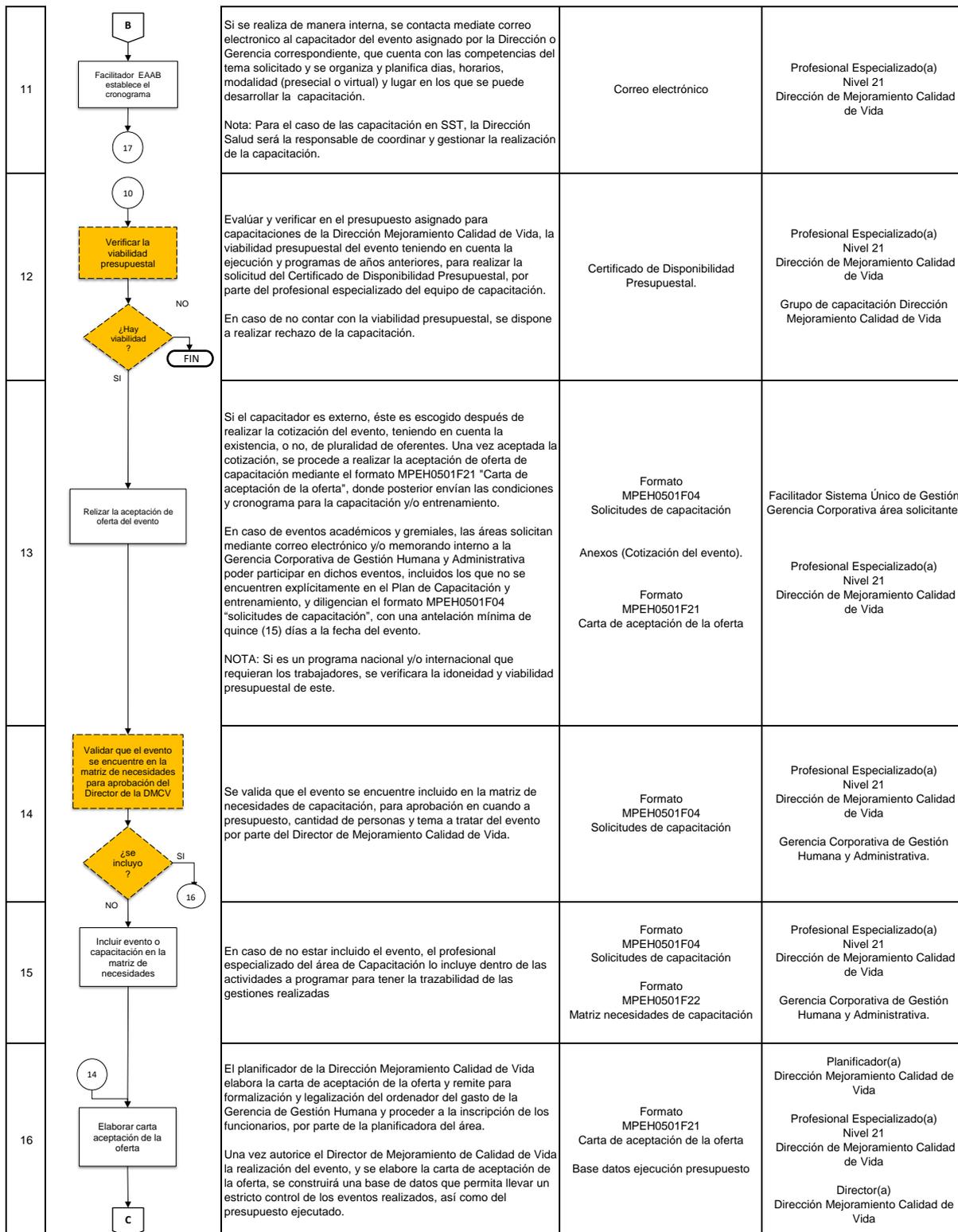
CÓDIGO	NOMBRE	Actividades	ENTIDAD
MPEH0501F22	Matriz necesidades de capacitación	6,7,8	EAAB
MPFD0801F01	Memorando interno	18,23	EAAB
MPEH0501F04	Solicitudes de capacitación	10,13,14,15,19, 21	EAAB
MPEH0501F23	Acta de compromiso.	9,18,23	EAAB
MPEH0501F21	Carta de aceptación de la oferta	13,16	EAAB
MPFD0801F04	Listados de Asistencia.	20,21,22,23,27	EAAB
MPEH0501F02	Evaluación de eventos de capacitación.	24,25	EAAB
MPEH0501F11	Evaluación impacto jefes.	28,29,31	EAAB
MPFD0801F08	Informe	30,31,32	EAAB
MPEH0501F03	Evaluación de impacto	28,29,30,31	EAAB
MPFD0801F05	Ayuda de memoria	32	EAAB
MPCS0202P	Mejoramiento continuo	32	EAAB

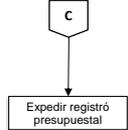
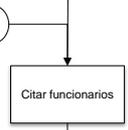
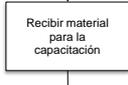
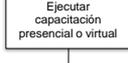
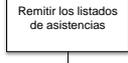
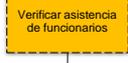
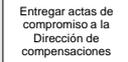
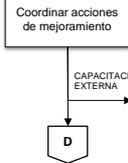
MPEE0109P	Formulación de planes de acción institucional	1	EAB
MPEE0109F01	Plan de acción y cronograma	1,2,3,4	EAB

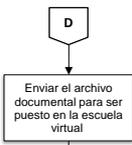
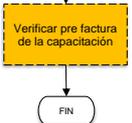
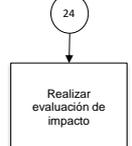
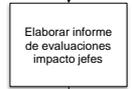
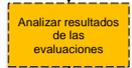
Actividades

#	Nombre de la actividad	Descripción	Registro	Responsable
1		Diseña teniendo en cuenta las dimensiones del MIPG y se establece plan de acción de capacitación que incluya los lineamientos generales basado en las necesidades de: el plan estratégico vigente, la política de capacitación y entrenamiento, requisitos normativos, el mapa de procesos vigente, Política de Gestión de Tratamiento de datos personales, Política de Gestión de Seguridad y Privacidad de la Información, política de gestión del conocimiento, manual de funciones y competencias laborales, política de administración de riesgos y oportunidades, política ambiental, matriz de aspectos e impactos ambientales, matriz de identificación de peligros, valoración de riesgos y determinación de controles, políticas generales y de operación de los procesos, procedimiento de mejoramiento continuo, y propuestas por organismos de control y certificadores, teniendo en cuenta el procedimiento MPEE0109P "Formulación de planes de acción institucional" junto con el formato MPEE0109F01 "Plan de acción y cronograma", y remite al Director(a) de la Dirección Mejoramiento Calidad de Vida para revisión el documento del Plan Institucional de Capacitación	Documento plan Institucional de Capacitación (PIC).  Formato MPEE0109F01 Plan de acción y cronograma	Profesional Especializado(a) Nivel 21 Dirección de Mejoramiento Calidad de Vida
2		Verifica cada (4) cuatro años, que el documento incluya los lineamientos generales basado en las necesidades de: el plan estratégico vigente, la política de capacitación y entrenamiento, requisitos normativos, el mapa de procesos vigente, así mismo los 14 ejes (Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo, Servicio al Ciudadano, Gestión del Talento Humano, Contratación Pública, Gestión Administrativa, Gestión Jurídica, Gestión Técnica, Gestión Tecnologías de la Información, Buen Gobierno y Lucha Contra la Corrupción, Sostenibilidad ambiental, Gestión Documental, Gestión Financiera, Derechos Humanos e Integración Cultural, Innovación y Gestión del Conocimiento) que componen el Plan Institucional de capacitación y las Políticas correspondientes a cada uno de ellos, además valida que el Formato MPEE0109F01 "Plan de acción y cronograma" se encuentre alienado con la planeación estratégica vigente y las necesidades de capacitación detectadas para aprobación.	Documento plan Institucional de Capacitación (PIC).  Formato MPEE0109F01 Plan de acción y cronograma	Director(a) Nivel 8 Dirección Mejoramiento Calidad de Vida.  Gerente(a) Corporativo Nivel 4 Gestión Humana y Administrativa.
3		En caso de no ser aprobado el Plan Institucional de Capacitación y el plan de acción y cronograma, se realizan las modificaciones solicitadas por el Director(a) de la Dirección Mejoramiento Calidad de Vida y/o gerente(a) de la Gerencia Corporativa de Gestión Humana y Administrativa, y nuevamente es remitido al Director para revisión y aprobación.	Documento plan Institucional de Capacitación (PIC).  Formato MPEE0109F01 Plan de acción y cronograma	Profesional Especializado(a) Nivel 21 Dirección de Mejoramiento Calidad de Vida
4		Se aprueba y se firma el Plan Institucional de Capacitación y Plan de acción y cronograma por parte del Director de Mejoramiento Calidad de Vida, bajo las dimensiones establecidas en el Modelo Integral de Planeación y Gestión (MIPG).	Documento plan Institucional de Capacitación (PIC).  Formato MPEE0109F01 Plan de acción y cronograma	Director(a) Nivel 8 Dirección Mejoramiento Calidad de Vida.  Gerente(a) Corporativo Nivel 4 Gestión Humana y Administrativa.
5		Cada cuatro (4) años en el último trimestre del año, el Director de la Dirección Mejoramiento y Calidad de vida, realiza la solicitud mediante correo electrónico de publicación del documento plan institucional de capacitación (PIC), al área de Resultados Corporativos de la Gerencia de Planeamiento y Control con el fin de que éste sea cargado en la intranet de la empresa.	Documento plan Institucional de Capacitación (PIC).  Correo electrónico	Director(a) Nivel 8 Dirección Mejoramiento Calidad de Vida





17		<p>Expedir mediante el sistema SAP, el Registro Presupuestal como soporte del proceso.</p>	<p>Registro Presupuestal</p>	<p>Profesional Especializado(a) Nivel 21 Dirección de Mejoramiento Calidad de Vida  Gerencia Corporativa de Gestión Humana y Administrativa.</p>
18		<p>Cita mediante formato MPFD0801F01 "Memorando Interno" y/o correo electrónico a los funcionarios a la capacitación establecida, independiente del genero se debe invitar y asegurar la participación del funcionario de acuerdo al objetivo de la misma. De ser necesario se solicitará a cada uno de los Servidores citados el tratamiento de sus datos personales.  NOTA: Si la capacitación se realiza de manera externa, se solicitará a los funcionarios que participaran en ella la firma del Formato MPEH0501F23 Acta de compromiso.</p>	<p>Formato MPFD0801F01 Memorando interno.  Formato MPEH0501F23 Acta de compromiso.  Correo Electrónico</p>	<p>Auxiliar Administrativo(a) Nivel 32 Dirección de Mejoramiento Calidad de Vida.  Facilitador Sistema Único de Gestión/ Gerencia Corporativa solicitante</p>
19		<p>En caso de requerir incluir el material utilizado para el fortalecimiento de la Gestión de conocimiento, el facilitador del evento (interno o externo) envía mediante correo electrónico al profesional del área de capacitación dicho material, así mismo el formato de evaluación de conocimientos inicial y final de la capacitación si fue especificado en el formato MPEH0501F04 "Solicitudes de capacitación".</p>	<p>Oferta entregada por la institución que realizara la capacitación y/o entrenamiento  Correo electrónico  Formato MPEH0501F04 Solicitudes de capacitación</p>	<p>Auxiliar Administrativo(a) Nivel 32 Dirección de Mejoramiento Calidad de Vida</p>
20		<p>Ejecuta y toma asistencia de la capacitación, mediante MPFD0801F04 "Listados de Asistencia" o certificados entregados por el facilitador del evento de aquellos funcionarios que participarán en la capacitación de manera presencial o virtual.</p>	<p>Formato MPFD0801F04 Listados de Asistencia  Listado de asistencia plataforma utilizada para la capacitación  Certificados y/o diplomas del evento</p>	<p>Profesional Especializado(a) Nivel 21 Dirección de Mejoramiento Calidad de Vida  Facilitador del evento.</p>
21		<p>Remite a la Dirección de Mejoramiento Calidad de Vida los listados de asistencias, en caso de que la capacitación no esté a cargo de esta dirección, así mismo el formato de evaluación de conocimientos inicial y final de la capacitación si fue especificado en el formato MPEH0501F04 "Solicitudes de capacitación", las cuales serán definidas directamente por el capacitador o facilitador.</p>	<p>Formato MPFD0801F04 Listados de Asistencia  Formato MPEH0501F04 Solicitudes de capacitación</p>	<p>Facilitador Sistema Único de Gestión/ Gerencia Corporativa solicitante.</p>
22		<p>Verifica asistencia de los funcionarios por medio del formato MPFD0801F04 "Listados de asistencia" o correo electrónico enviado al área con la información de la capacitación, para dar continuidad con el procedimiento de descuento de la inscripción no utilizada por el funcionario, en los casos que corresponda.</p>	<p>Formato MPFD0801F04 Listados de Asistencia.  Correo Electrónico.</p>	<p>Auxiliar Administrativo(a) Nivel 32 Dirección de Mejoramiento Calidad de Vida.</p>
23		<p>El profesional especializado del equipo de capacitación envía mediante correo electrónico al Director de la dirección Mejoramiento Calidad de Vida las actas de compromiso de los funcionarios que no asistieron sin justa causa y listados de asistencia a la capacitación a la cual fueron citados, para revisión y aprobación, donde posteriormente el director remite al área de compensaciones mediante correo electrónico para el desembolso correspondiente a la inscripción no utilizada.</p>	<p>MPFD0801F01 Memorando interno  Formato MPEH0501F23 Acta de compromiso.  Formato MPFD0801F04 Listados de Asistencia.</p>	<p>Profesional Especializado(a) Nivel 21 Dirección de Mejoramiento Calidad de Vida  Director(a) Dirección Mejoramiento Calidad de Vida.</p>
24		<p>Desarrolla la evaluación del evento presencial y/o virtual e incluye y analiza resultados de encuestas al informe de eventos de capacitación, mediante la aplicación del formato MPEH0501F02 "Evaluaciones eventos de capacitación".  Si el resultado de la evaluación es inferior a 3, se debe coordinar acciones de mejoramiento.</p>	<p>Formato MPEH0501F02 Evaluación de eventos de capacitación.</p>	<p>Tecnólogo Administrativo(a) Nivel 31 Dirección Mejoramiento Calidad de Vida.  Facilitador escuela virtual Dirección SIE</p>
25		<p>En caso de tener una valoración inferior a 3 puntos en consolidado del formato MPEH0501F02 "Evaluación de eventos de capacitación" se proponen acciones de mejoramiento y seguimiento en cuanto a retroalimentación o cambio de capacitador para futuros cursos.</p>	<p>Formato MPEH0501F02 Evaluación de eventos de capacitación</p>	<p>Profesional Especializado(a) Nivel 21 Dirección de Mejoramiento Calidad de Vida</p>

26		<p>En caso de ser necesario, el profesional especializado del área de capacitación envía archivo documental como presentaciones, material utilizado u otros archivos del curso al administrador de la escuela virtual del agua para que realice cargue del material a la plataforma de la escuela virtual del agua, para ser usados como apoyo de formación afianzar conocimientos en los trabajadores.</p>	<p>Materiales del programa de capacitación y/o entrenamiento.</p> <p>Videos del evento.</p> <p>Fotos del evento</p>	<p>Profesional Especializado(a)                  Nivel 21                  Dirección de Mejoramiento Calidad de Vida.</p> <p>Administrador(a) escuela virtual                  Dirección SIE</p>
27		<p>Si la capacitación se realizó de manera externa, para realizar el trámite del pago de la capacitación, el profesional especializado del área de capacitación verifica con la aceptación de oferta los datos, montos, listados de asistencia y detalles de capacitación, y recibe certificados enviados por el capacitador del evento. Una vez verificada, envía correo electrónico a proveedor para que este la radique mediante factura electrónica a la dirección tributaria.</p>	<p>Formato MPFD0801F04                  Listados de Asistencia.</p> <p>Certificados y/o diplomas del evento.                  Factura Original y soportes.</p>	<p>Profesional Especializado(a)                  Nivel 21                  Dirección Mejoramiento Calidad de Vida.</p> <p>Director(a)                  Nivel 8                  Dirección Mejoramiento Calidad de Vida</p>
28		<p>Realiza la evaluación Impacto mejoramiento con jefes, por medio del formulario previamente elaborado en la herramienta de Google, el cual es enviado al jefe directo de los funcionarios que participaron en la capacitación, para que evalúe los conocimientos adquiridos por su grupo de trabajo en la capacitación, (tiempo máximo de evaluación de tres meses luego de la capacitación).</p> <p>Realiza la evaluación Impacto a los funcionarios que asistieron al evento, por medio del formulario previamente elaborado en la herramienta de Google, el cual es enviado a los funcionarios que participaron en la capacitación, para que evalúe los conocimientos adquiridos.</p> <p>NOTA: El tiempo para aplicar la evaluación de impacto tanto para personal como para jefes es de tres meses luego de la capacitación y/o entrenamiento.</p>	<p>Formato MPEH0501F11                  Evaluación impacto jefes.</p> <p>Formato MPEH0501F03                  Evaluación de impacto.</p>	<p>Tecnólogo Administrativo(a)                  Nivel 30                  Dirección Mejoramiento Calidad de Vida.</p>
29		<p>Una vez realizada la evaluación, se consolida los resultados del formato MPEH0501F03 "Evaluaciones de impacto" del programa en un documento excel y realiza informe bajo el nivel de confianza entre el 85 al 95% y margen del 5%, especificando los resultados significativos.</p> <p>Elabora informe de evaluación impacto jefes de la capacitación ejecutada, según resultados obtenidos en el formato MPEH0501F11 "Evaluación Impactos jefes" de conformidad con lo establecido en el acuerdo de Gestión de la Dirección de Mejoramiento de Calidad de Vida</p>	<p>Formato MPFD0801                  Informe.</p> <p>Formato MPEH0501F11                  Evaluación impacto jefes.</p> <p>Formato MPEH0501F03                  Evaluación de impacto.</p>	<p>Tecnólogo Administrativo(a)                  Nivel 30                  Dirección Mejoramiento Calidad de Vida.</p>
30		<p>Analiza los resultados de las evaluaciones de impacto en cuanto a la satisfacción y aprendizaje de los funcionarios del programa de capacitación y/o entrenamiento finalizado para poder definir mejoramientos en caso de requerirse.</p>	<p>Formato MPFD0801F08                  Informe.</p> <p>Formato MPEH0501F03                  Evaluación de impacto.</p>	<p>Profesional Especializado(a)                  Nivel 21                  Dirección Mejoramiento Calidad de Vida.</p>
31		<p>&lt;</p>	<p>Formato MPFD0801F08                  Informe.</p> <p>Formato MPEH0501F11                  Evaluación impacto jefes.</p> <p>Formato MPEH0501F03                  Evaluación de impacto.</p>	<p>Profesional Especializado(a)                  Nivel 21                  Dirección Mejoramiento Calidad de Vida.</p>

32		<p>Planea y/o sugiere acciones de mejora o correctivos producto del resultado de los indicadores, si se requiere, haciendo uso del formato MPFD0801F05 "Ayuda de memoria".</p> <p>Una vez planeadas las acciones de mejora son ejecutadas de acuerdo con el Informe aprobado e implementa el procedimiento MPCS0202P "Mejoramiento continuo", para la actualización anual del Plan de Capacitación y entrenamiento, en caso de que se requiera.</p>	<p>Formato MPFD0801F08 Informe.</p> <p>Formato MPFD0801F05 Ayuda de memoria Acta de la reunión de retroalimentación.</p> <p>Procedimiento MPSC0202P Mejoramiento continuo</p>	<p>Profesional Especializado(a) Nivel 21 Dirección Mejoramiento Calidad de Vida.</p>
----	---	---	---	--

**Control de cambios**

FECHA	DESCRIPCIÓN Y JUSTIFICACIÓN DEL CAMBIO	VERSIÓN
08/11/2022	Actualización al nuevo formato de procedimientos de la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Bogotá e inclusión de la Ley 1581 de 2012: "Tratamiento de datos personales" y política de igualdad de género	3

**Control de revisión y aprobación**

Elaboración	Revisión	Aprobación
LAURA CAMILA DIAZ PEÑA Dirección Mejoramiento Calidad de Vida	CIRO ALBEIRO LÓPEZ ALARCÓN Profesional GUSTAVO ANDRÉS TRUJILLO CASTRO Profesional Especializado Dirección Mejoramiento Calidad de Vida	MYRIAM B. DE LA ESPRIELLA Directora Dirección Mejoramiento Calidad de Vida
20/10/2022	20/10/2022	08/11/2022