



“Trabajando para afirmar el derecho a la justicia social”

MANUAL DE CAPACITACIÓN

Asociación “Hermana Tierra” O.N.L.U.S.



Tacaná, San Marcos, Guatemala, C.A.

Año 2024

4ª calle entre 1ª y 2ª avenida zona 1,
Tacaná, San Marcos, Guatemala, C.A.
Teléfono (502) 31095296 E-mail: info@hermanatierra.org
Web: www.hermanatierra.org



“Trabajando para afirmar el derecho a la justicia social”

ÍNDICE

INTRODUCCIÓN	3
ALCANCE.....	4
OBJETIVOS	5
BASE LEGAL.....	6
POLITICAS DE APLICACIÓN.....	7
RESPONSABILIDADES.....	8
PROCESOS.....	9
SUGERENCIAS Y/O QUEJAS	12
VIGENCIA, REVISION Y ACTUALIZACIÓN.....	13



“Trabajando para afirmar el derecho a la justicia social”

INTRODUCCIÓN

Asociación “Hermana Tierra” O.N.L.U.S. trabaja sin fines de lucro y tiene como objetivo primordial buscar oportunidades que mejoren las condiciones de vida de familias y personas que se encuentran en condiciones de vulnerabilidad.

Razón por la cual, ha estructurado el presente Manual de Capacitación con el propósito fortalecer las capacidades, habilidades, destrezas y potencialidades de todo su personal, buscando siempre la eficiencia en la ejecución de las tareas que designa a cada uno dentro del puesto que desempeña. Así mismo, el alcance de resultados efectivos y trascendentales que garanticen el buen funcionamiento organizacional.

Para ello, se promueven los procesos de formación que generen herramientas y metodologías necesarias que orienten y fortalezcan la efectividad de las acciones que realiza cada colaborador en el cumplimiento de sus asignaciones.

Todos deben mostrar un excelente comportamiento actitudinal con sus compañeros de trabajo y usuario que consultan el servicio, debe tener siempre presente que su criterio debe estar fundamentados científicamente, para lograr una acertada toma de decisión y un manejo contundente dentro de la praxis.



“Trabajando para afirmar el derecho a la justicia social”

ALCANCE

Establecer los procedimientos necesarios que permitan llevar a cabo un eficiente y eficaz desarrollo del Plan de Capacitación que dé respuesta efectiva a las necesidades de los colaboradores de la Asociación.

El presente manual es de observancia general y aplicación constante, para ellos, es importante que el encargado de Recursos Humanos este muy atento en velar para que se le dé cumplimiento.



“Trabajando para afirmar el derecho a la justicia social”

OBJETIVOS

General:

Establecer procesos que permitan fortalecer las destrezas, habilidades y conocimientos de todos los colaboradores de Asociación “Hermana Tierra” O.N.L.U.S., mediante la implementación y desarrollo de capacitaciones integrales que encaminen e incentiven a elaboración de metodologías, herramientas y estrategias enfocadas a lograr un grado óptimo de eficiencia en el desarrollo de las diversas actividades que cada uno tiene a su cargo.

Específico:

Elaborar el Plan de capacitación que dé respuesta a las necesidades encontradas durante el proceso de evaluación con los colaboradores de la Asociación.

Identificar las técnicas y estrategias básicas que permitan el desarrollo eficiente y eficaz del plan de capacitación.



“Trabajando para afirmar el derecho a la justicia social”

BASE LEGAL

Constitución Política de la República de Guatemala



“Trabajando para afirmar el derecho a la justicia social”

POLITICAS DE APLICACIÓN

La aplicación de este Manual de Capacitación se extiende a todos sus colaboradores. Tomando en cuenta los cambios que vayan surgiendo dentro de la Asociación, los responsables realizarán las reformas correspondientes cuando las circunstancias institucionales las ameriten, tomando en cuenta los planes de capacitación diseñados específicamente para atender las necesidades de las diferentes áreas de trabajo de la Asociación.

- La Planeación del Manual de Capacitación debe surgir después de aplicar el Diagnostico de necesidades.
- La Coordinación General es la responsable de verificar la actualización de los planes de capacitación en tiempo prudencial por los encargados de las áreas y realiza las reformas del presente Manual de acuerdo a las necesidades o sugerencias emitidas por los colaboradores de la entidad según sea su competencia, socializará las mismas al Representante Legal y solicitará su autorización. Luego debe comunicar oficialmente dichos cambios.
- La Coordinación General es la responsable de verificar que el manual de capacitación se ejecute lo mejor posible y debe solicitar a los encargados de áreas que presenten los informes circunstanciados respecto a los resultados obtenidos en cada uno de los procesos de capacitación.
- Corresponde a la Coordinación General coordinar con la Unidad de Recursos Humanos la planificación anual de capacitaciones en general.



“Trabajando para afirmar el derecho a la justicia social”

RESPONSABILIDADES

Responsabilidad del Coordinador General y Representante Legal

Las autoridades superiores son las responsables de aprobar el Plan Anual de Capacitación.

Responsabilidad de Recursos Humanos

De conformidad con el Reglamento interno de la Asociación, el encargado de Recursos Humanos es el responsable de elaborar y velar que se cumpla el Plan Anual de Capacitación para lo que fue diseñado. Para ello, coordinará con los encargados de las diferentes especialidades y áreas de la entidad para que se ejecute cada una de las fases de capacitación, lo cual permita alcanzar el fortalecimiento de habilidades, capacidades y conocimientos, así mismo, será el responsable de seleccionar y coordinar con los facilitadores ya sean estos internos o externos.

Responsabilidad de los coordinadores de áreas y responsables de especialidades

Los coordinadores de área y responsables de especialidades son los encargados de apoyar en la ejecución del Plan Anual de Capacitación en el ámbito de su competencia.

También son responsables de participar y asistir a las capacitaciones a los que fueren nombrados; asimismo, garantizar la participación y escucha activa de los colaboradores que estén bajo su cargo en cada una de las actividades de capacitación, deben motivar al personal a desarrollarse mediante la formación constante, importante para el logro de los objetivos institucionales.



“Trabajando para afirmar el derecho a la justicia social”

PROCESOS

La ejecución total del programa de capacitación anual es responsabilidad del encargado de Recursos Humanos, para ello debe obtener la autorización respectiva de las autoridades superiores de la Asociación.

DIAGNOSTICO DE NECESIDADES DE CAPACITACIÓN

Es el proceso que permite mejorar la gestión Institucional, a través de la identificación de que necesitan fortalecerse con la implementación de procesos de formación que permitan el desarrollo de aptitudes y habilidades de los colaboradores de la Asociación. Para ello, es indispensable tomar en cuenta lo siguiente:

- Se tomará en cuenta toda la información de futuras capacitaciones proporcionada por los colaboradores de la Asociación, debidamente registrada en los formatos de Diagnostico de Necesidades establecidos.
- Se copia toda la información, posterior debe ser presentada bajo un análisis a la Coordinación General.
- El Coordinador General debe dar el visto bueno, para que el responsable de Recursos Humanos proceda en coordinar con los encargados de las áreas y/o especialidades para elaborar el Plan Anual de Capacitación tomando en cuenta los procedimientos establecidos por la Asociación y todas las surgencias emitidas en los formatos de Diagnostico de Necesidades de Capacitación.
- Es muy importante tomar en cuenta las competencias que posee cada colaborador según el puesto que desempeña y las situaciones recurrentes que suscitan en las áreas o espacios laborales afectando su buen funcionamiento.
- La vigilancia del desarrollo de los procesos de capacitación estará a cargo de Recursos Humanos quien coordinará con los encargados de las áreas o bien con los jefes inmediatos para su ejecución según plan anual.

PLANIFICACIÓN DEL PLAN ANUAL DE CAPACITACIÓN

El Plan Anual permite establecer procesos de mejora en cualidades, habilidades y manejo de servicio en cada uno de los colaboradores, con el fin que garanticen su buen desempeño y calidad en la prestación de su servicio, alcanzando los objetivos y metas institucionales. Para ello, es importante tomar en cuenta los siguientes pasos:

- Recurso Humano será el responsable de coordinar con los encargados de las áreas o especialidades la ejecución del Plan Anual de Capacitación.
- El Plan será diseñado en base al Diagnostico de Necesidades de Capacitación.



“Trabajando para afirmar el derecho a la justicia social”

- Su orientación será siempre fortalecer las debilidades encontradas en el desempeño de los colaboradores de la Asociación, incentivando a mejorar el dominio de sus habilidades, destrezas, actitud personal, la aplicación de la ética profesional y la moral en los diferentes ámbitos laborales.
- Siempre debe estar fundamentado con la Misión, Visión y Objetivos institucionales.
- Recursos Humanos debe tomar en cuenta el horario para el desarrollo de estas actividades, encontrando una compatibilidad con el personal en labores, de manera que no afecte la atención de los servicios.
- La facilitación de las capacitaciones se debe coordinar con internos y externos según sea su especialidad, competencia o dominio científico y práctico.
- Es muy importante tomar en cuenta las capacitaciones no planificadas, siempre y cuando contribuyan al logro de metas y objetivos institucionales. Se debe realizar su adaptación al Plan Anual aprobado.
- Se realiza el Plan Anual de Capacitación y por ende la calendarización.
- Se presenta el Plan Anual de Capacitación y calendarización a la Coordinación General para su aprobación.

EJECUCIÓN DEL PLAN ANUAL DE CAPACITACIÓN

Para su ejecución es indispensable tomar en cuenta los siguientes aspectos:

- Recursos Humanos verificará la actividad que se debe ejecutar de acuerdo a la calendarización establecida en el Plan aprobado.
- Recursos Humanos realizará la gestión interinstitucional para la facilitación de los temas calendarizados.
- Recursos Humanos se encargará de convocar con tiempo de antelación a los colaboradores de la Asociación por medio una circular interna, detallando el objetivo, nombre del tema, fecha, lugar y hora de la capacitación. Debe asegurar la confirmación de enterado y asistencia de las personas convocadas.
- El desarrollo de las capacitaciones se debe realizar según calendarización.
- Al finalizar el proceso de capacitación se evaluará por el encargado de Recursos Humanos, midiendo el cumplimiento de los objetivos institucionales.
- Los colaboradores que asistan a los procesos de capacitación tienen la obligación y responsabilidad de replicar los conocimientos adquiridos con los compañeros de área o a donde Recursos Humanos le indique.
- Si el encargado de impartir la capacitación es interno de la Asociación, tiene la responsabilidad de elaborar un informe circunstanciado que detalle los resultados alcanzados en el proceso.



“Trabajando para afirmar el derecho a la justicia social”

- Cuando los lineamientos de una capacitación especifiquen la emisión de constancia o diploma de participación, el encargado de Recursos Humanos tendrá el cuidado llevar el control de los colaboradores que cumplieron con los estándares establecidos para su acreditación. Procede a elaborar el documento y solicita el aval del encargado de área y Coordinación General.

INDUCCIÓN AL PUESTO DE TRABAJO

- El encargado de Recursos Humanos será el responsable de brindar la bienvenida al colaborador que ocupará el nuevo puesto de trabajo y compartiendo algunos compromisos de ambas partes, basándose del Manual de Funciones por servicios Técnicos y Profesionales.
- Recursos Humanos tiene la responsabilidad de presentar al nuevo colaborador ante el área administrativa y con el personal de cada área de trabajo.
- El Coordinador General asigna al jefe inmediato o encargado de área la responsabilidad de guiar al nuevo colaborador en sus actividades específicas, tomando en cuenta los procedimientos, instructivos y manuales y reglamentos internos de la Asociación.
- Debe tomar un tiempo de 8 a 10 días hábiles para realizar el proceso de inducción al nuevo puesto para el cual fue contratada la persona.
- El nuevo colaborador recibe la inducción y da su consentimiento al llenar correctamente el formulario de inducción al puesto que aplico, lo entrega a su jefe inmediato para acreditar su acuerdo.
- El Formulario es trasladado a la Coordinación General para su debida revisión, se verifica si el proceso fue satisfactorio para el colaborador nuevo, se firma de recibido y se archiva para su resguardo como medio de verificación.



“Trabajando para afirmar el derecho a la justicia social”

SUGERENCIAS Y/O QUEJAS

Cuando los colaboradores estén inconformes con las metodologías y herramientas utilizadas para el desarrollo de las capacitaciones, pueden realizar sus quejas o sugerencias a la Coordinación General o Representante Legal de esta Asociación.

Detallando a continuación el proceso para presentar su queja o sugerencia:

- Pronunciar su queja o sugerencia cuando sea necesario
- Escribir su queja o sugerencia
- Depositar en un sobre, anotando la fecha y suceso, presentar firmado y sellado a las autoridades superiores de esta Asociación.

Cualquier queja puede realizarla al teléfono número 31095296.



"Trabajando para afirmar el derecho a la justicia social"

MANUAL DE CAPACITACIÓN ANUAL

APROBACIÓN:



Licda. Rosario Emiliza Ramírez Ovalle
Coordinador General
Asociación "Hermana Tierra" O.N.L.U.S.

APROBACIÓN:



P. Angelo Esposito
Representante Legal
Asociación "Hermana Tierra" O.N.L.U.S.

RESPONSABLE DE VELAR LA EJECUCIÓN:



Unidad de Recursos Humanos
Asociación "Hermana Tierra" O.N.L.U.S.