



**Sistema Operador de los Servicios de
Agua Potable y Alcantarillado del
Municipio de Acatlán (SOSAPAMA).**

**Programa Anual de Capacitación
2022**

Enero 2022



Justificación

Para el personal del SOSAPAMA es importante contar con el Programa Anual de Capacitación el cual permita el fortalecimiento de las necesidades de formación, capacitación y actualización que tiene nuestro personal con la finalidad de brindar un servicio de calidad a los usuarios, además de proporcionar a nuestro personal colaborador las herramientas de formación, actualización profesional y capacitación complementaria para un mejor desempeño de sus funciones.

El personal del SOSAPAMA requiere estar actualizado en materia de planeación, programación, seguimiento y evaluación de los planes y/o programas presupuestarios, en materia de promoción de la integridad y/o prevención de la corrupción; transparencia, rendición de cuentas, equidad de género y/o igualdad entre hombres y mujeres, así como en habilidades de trabajo técnico, para fortalecer la competitividad institucional y nacional frente a las exigencias del cambio climático y nuevos retos que asume el organismo.

El Programa Anual de Capacitación 2022 estará orientado a fortalecer las capacidades, habilidades y destrezas, actitudes y aptitudes del capital humano, con el fin de promover un desempeño óptimo en la ejecución de las actividades, tareas y funciones que le han sido encomendadas.

Objetivos

Objetivo General

Elaborar un Programa Anual de Capacitación que considere la formación de los servidores públicos en los ámbitos: planeación, programación, seguimiento y evaluación de los planes y/o programas presupuestarios, en materia de promoción de la integridad y/o prevención de la corrupción; transparencia y rendición de cuentas, equidad de género y/o igualdad entre hombres y mujeres, así como en habilidades técnicas, para fortalecer las competencias del personal del SOSAPAMA.

Objetivos Específicos

1. Identificar los temas generales en materia de formación, capacitación y desarrollo del personal, mediante un diagnóstico anual de necesidades de capacitación.
2. Definir los temas prioritarios en materia de formación, capacitación y actualización del personal, con la finalidad de fortalecer sus competencias, para atender los requerimientos de los usuarios.
3. Diseñar un programa de capacitación para atender las necesidades de formación, capacitación y actualización identificadas por el personal.
4. Diseñar un sistema de seguimiento y evaluación al Programa Anual de Capacitación.

Metas

Considerando la problemática observada en el último trimestre del ejercicio fiscal 2021 así como las particularidades de cada área de la Administración actual 2021-2024, se concreta la necesidad de contar con un programa anual de capacitación que contemple los 31 servidores públicos que laboran en el Sistema Operador de los Servicios de Agua Potable y Alcantarillado del Municipio de Acatlán (SOSAPAMA).

Diagnóstico

El SOSAPAMA para el desempeño de sus funciones cuenta con un total de treinta empleados, de los cuales veintitrés son hombres y siete son mujeres.

Cuadro No. 1. Empleados del SOSAPAMA 2022.

ATENCIÓN	DIRECCIÓN	OPERATIVO
Hombre: 2 Mujer: 2	Hombre: 2 Mujer: 2	Hombre: 19 Mujer: 3

Fuente: Elaboración propia.



Presentación Institucional

El Sistema Operador de los Servicios de Agua Potable y Alcantarillado del Municipio de Acatlán, Puebla (SOSAPAMA), es un organismo descentralizado del sector público, con personalidad jurídica, patrimonio y administración propia.

De acuerdo con su decreto de creación, los objetivos y funciones del SOSAPAMA se enmarcan claramente en: planear, programar, estudiar, proyectar, presupuestar, construir, rehabilitar, ampliar, operar, administrar, conservar y mejorar los sistemas de agua, alcantarillado, tratamiento de aguas residuales y recursos de las mismas y, proporcionar los servicios a los núcleos de población de su jurisdicción, asentados en el municipio.

El SOSAPAMA se creó considerando que el servicio de agua potable y alcantarillado son actividades primordiales para el desarrollo de la actividad comunitaria, y con el objeto de contar con un organismo se pueda prestar el servicio en condiciones de mayor eficiencia, que su administración sea transparente, contando con una verdadera presentación de los usuarios y que deba ser administrada para lograr autosuficiencia, basada en el concepto de empresa, sin olvidar el sentido social de los servicios.

Son objetivos del SOSAPAMA:

- Fomentar la adecuada prestación del servicio público de agua potable, alcantarillado saneamiento, tratamiento y reúso de aguas residuales, avenamiento y protección contra inundaciones.
- Contribuir al mejor manejo del agua destinada para el consumo humano.
- El *adecuado* manejo de las aguas provenientes de las descargas de uso público, urbano, doméstico, industrial, comercial, de servicios, pecuario, de las plantas de tratamiento y en general, de cualquier uso, incluyendo la mezcla de ellas.
- Mejorar la red o sistema de conductos y accesorios para recolectar y conducir las Aguas Residuales.

Para el efectivo alcance de sus objetivos, la realización de sus funciones y la ejecución de sus actividades, el SOSAPAMA ha consensuado el presente Programa de Capacitación Institucional para el año 2022.



Misión, visión, y políticas de capacitación

Misión

“Somos un Organismo Público Descentralizado del municipio de Acatlán comprometido con brindar a la población los servicios de agua potable, drenaje y saneamiento de calidad; fomentamos el bienestar social y la cultura del agua, impulsando siempre el trabajo en equipo y la mejora continua, desempeñándonos en forma honesta, transparente y dando la mejor atención a nuestros usuarios para responder a las exigencias de la sociedad, para generar credibilidad y confianza en el ciudadano”.

Visión

“Ser el Organismo Público Descentralizado innovador y autosuficiente del municipio de Acatlán, reconocido por contribuir al bienestar social de la población al brindar los servicios de agua potable, drenaje y saneamiento con oportunidad, calidad y cantidad suficiente, con personal de valores y principios éticos altamente comprometidos con el buen servicio, garantizando el acceso completo a los servicios esenciales de toda la población”.

Políticas de capacitación interna

Como parte de este marco de capacitación, el SOSAPAMA ha generado los siguientes lineamientos de política específicos para la capacitación en el ámbito interno.

a. Políticas Generales

Toda actividad educativa, capacitación o formación en el SOSAPAMA, debe responder a un tema identificado en el diagnóstico de necesidades, operacionalizado en un Programa Anual de Capacitación, que permita el cumplimiento de los objetivos y metas planteados en el Plan de Capacitación, dentro del marco del Reglamento interno y el Decreto de Creación.

Aquellas necesidades educativas, de capacitación o de formación que se presenten sobre la marcha, una vez elaborado el Programa Anual de Capacitación, y que no fueron temas prioritarios planteados en el diagnóstico efectuado a final de cada año con participación de las diferentes unidades, tendrán una prioridad de atención inferior sobre las identificadas previamente, siendo éstas analizadas con mayor rigurosidad y detalle por parte de los responsables de cada una de las Direcciones, para dar sus propuestas y posterior aprobación definitiva por parte del Consejo de Administración.

1. El SOSAPAMA hará los esfuerzos necesarios para implementar un sistema de información que contemple la formación técnica y profesional adquirida por el recurso humano de la organización, con la finalidad de proporcionar insumos para la toma de decisiones en este ámbito.
2. Todas las servidoras y servidores públicos del SOSAPAMA, tendrán derecho al acceso a las actividades educativas, capacitación o formación, siempre que la actividad responda a una necesidad manifiesta y jerarquizada por la unidad de trabajo a la que pertenece. Estas necesidades de capacitación incluirán los planes de sucesión.

b. Políticas de Formación

1. El SOSAPAMA brindará beneficios de capacitación adecuada a nivel administrativo y técnico a sus servidores(as) públicos y se halla determinado en un diagnóstico de necesidades de formación institucional.

c. Políticas de Capacitación

1. La capacitación en el SOSAPAMA debe estar orientada a complementar y perfeccionar las competencias de cada servidor(a) público acorde con el nivel de exigencia y responsabilidad del cargo que ocupa, como generadora de cambio y mejora continua en la calidad de la prestación de servicios. El SOSAPAMA a través de Consejo de Administración, no atenderá solicitudes personales de capacitación que no respondan a las necesidades de capacitación identificadas en los diagnósticos.

2. La Dirección Administrativa, brindará todas las facilidades y apoyo logístico que requiere la generación de actividades de capacitación orientadas a aprovechar el conocimiento, formación y experiencia de los funcionarios del SOSAPAMA (figuras de experto institucional o facilitador interno).
3. Toda actividad de capacitación y/o formación en la medida de lo posible, se tratará de programar en horarios compartidos, o sea, una fracción dentro de la jornada laboral y otra fracción fuera de dicha jornada. Se exceptúan aquellos casos en los cuales las actividades de capacitación son programadas por otras instituciones o centros educativos, en las cuales no resulte negociable el horario establecido por dicha entidad.
4. Se dará prioridad a aquellas actividades de capacitación denominadas: Conferencias, Cursos, Seminarios, Talleres, Seminario-Taller, u otro análogo, que sean programadas en la modalidad de aprovechamiento sobre las programadas en la modalidad de participación.
5. Con respecto a aquellas actividades de capacitación denominadas: Foros, Congresos, Conferencias, Mesas Redondas, Paneles o Simposios, ya sea estatales o nacionales que programen las diferentes organizaciones de profesionales en las diversas áreas de competencia y que sean de interés institucional, la participación de funcionarios de SOSAPAMA quedará condicionada a que éste no asuma los costos de inscripción en dicha actividad, siempre y cuando exista contenido presupuestario y que dichos recursos no se encuentren comprometidos para realizar alguna actividad en la modalidad de aprovechamiento, en cuyo caso dichos recursos tendrán prioridad de utilización. Se exceptúan aquellos casos en los cuales los organizadores de la actividad de capacitación, cubren en su totalidad los costos de participación del(a) funcionario(a), o en su defecto, la participación del(a) funcionario(a) no tiene ningún costo económico para el SOSAPAMA.

d. Política de capacitación para cuadros de reemplazo

1. Las diferentes unidades del SOSAPAMA deberán fortalecer una cultura de educación, capacitación y formación basada en las competencias de los puestos y los perfiles previamente diseñados, que facilite y promueva el desarrollo integral del trabajador y su crecimiento profesional, para que incorpore en su talento humano nuevos procesos que le permitan formar parte de los cuadros de sucesión para el futuro de su unidad en particular y del organismo en general.

Aspectos Metodológicos

Procedimiento

1. Se elabora instrumento para recopilar información.
2. Se procede a aplicar instrumento a los trabajadores, a su vez se les solicitó identificar necesidades de formación, capacitación y actualización a nivel institucional, propias, y de personal a cargo.
3. Se procede a integrar la información en una matriz con el propósito de visualizar los temas de capacitación sugeridos en el instrumento e identificados por Unidad, de la cual se obtienen un total de temas que el personal ha señalado necesario fortalecer. Posteriormente se separa los temas identificados por Unidad y se procede a enviar la información al Consejo de Administración para priorizar los temas de capacitación en una escala de 1-5, siendo 1 el de mayor y 5 de menor relevancia.
4. Con los resultados obtenidos se procede a diseñar Programa Anual de Capacitación.
5. Para finalizar el proceso se diseña el sistema de seguimiento y evaluación al Programa Anual de Capacitación.

Identificación de necesidades de capacitación.

La identificación de necesidades de capacitación es un análisis que permitirá saber cómo enfocarse en las debilidades de los colaboradores y las que son prioritarias sin dejar de lado las que no son tan esenciales. La capacitación no se da con suposiciones, para ello se debe realizar un análisis oportuno considerando cuatro dimensiones, las cuales se describen a continuación:

Cuadro No. 2			
Dimensiones de análisis.			
Estratégica o Sustantiva	Administrativa	Habilidades Técnicas	Instrumental
Se refiere al desarrollo de la competencia en el saber a nivel básico, medio y avanzado de los conocimientos, métodos y técnicas relacionados con los procesos sustantivos del Organismo. Dicha dimensión se divide en temas de interés institucional y temas técnicos.	Se refiere al desarrollo de competencias en el saber a nivel, básico, medio o avanzado de técnicas y conocimientos para el desarrollo de procesos de apoyo. Por ejemplo, servicio al usuario, control interno y riesgo, y contratación administrativa entre otros.	Se refiere a la práctica a nivel básico, medio y avanzado relacionados con las competencias del querer y poder hacer. Por ejemplo, manejo y solución de conflictos, inteligencia emocional, liderazgo, equidad de género, transparencia y rendición de cuentas, entre otros.	Se refiere al manejo básico, medio y avanzado de herramientas que pueden ser software o aplicaciones técnicas para mejorar la eficiencia y eficacia en la ejecución de los procesos sustantivos, y de apoyo que realiza el organismo.

Fuente: Elaboración propia.

La Capacitación es un proceso a través del cual se adquieren, actualizan y desarrollan conocimientos, habilidades y actitudes para el mejor desempeño de una función laboral o conjunto de ellas. A continuación, se hace mención de los temas de mayor incidencia identificados por el personal consultado.

Interés Institucional

- I. Planeación, programación y evaluación de los planes y/o programas presupuestarios.
- II. Promoción de la integridad y/o prevención de la corrupción.
- III. Transparencia y Rendición de Cuentas.
- IV. Equidad de Género y/o Igualdad entre hombres y mujeres.

Administrativo

Los temas de mayor trascendencia son:

- I. Documentación y archivo.
- II. Servicio al usuario.
- III. Ley General de Responsabilidades Administrativas
- IV. Ley General del Sistema Nacional Anticorrupción.

Técnica

- I. Eficiencia Operativa en Organismos Operadores de agua.
- II. Sistemas de operación, subsistemas de abastecimiento de agua potable.
- III.

Habilidades Instrumentales

- I. Excel Intermedio y Avanzado.

Diseño programado.

Basado en la identificación de necesidades, se ha programado el siguiente programa de anual de capacitación para promover el desarrollo del personal del SOSAPAMA. El Capacitador en coordinación con la Dirección Administrativa como área encargada de la planeación y programación, promoverán los siguientes temas de Capacitación (ver cuadro No. 3):

Cuadro No. 3. Programación Anual de Capacitación 2022.

Dimensión de análisis	Unidad ¿Quiénes?	Técnica	Profundidad de la capacitación	Oferta actual		Lugar	Fecha
				Interno	Externa		
Estratégica							
Interés Institucional							
Planeación, programación y evaluación de los planes y/o Programas Presupuestarios.	Área encargada de seguimiento y evaluación de los planes y/o PP's.	Conferencia	Actualización	X		SOSAPAMA	Feb-22
Promoción de la integridad y/o prevención de la corrupción.	Todas las áreas.	Conferencia	Conocimiento general	X		SOSAPAMA	Mar-22
Transparencia y rendición de cuentas.	Administrativos	Conferencia	Actualización	X		SOSAPAMA	Mar-22
Equidad de género y/o igualdad entre hombres y mujeres.	Todas las áreas.	Conferencia	Conocimiento general	X		SOSAPAMA	Abr-22
Administrativo							
Archivo.	Administrativos.	Curso - Taller	Conocimiento general	X		SOSAPAMA	Jun-22
Servicio al usuario.	Todas las áreas.	Curso - Taller	Conocimiento general	X		SOSAPAMA	Jul-22
Excel intermedio y avanzado.	Administrativos.	Curso	Conocimiento general	X		SOSAPAMA	Ago-22
Ley General del Sistema Nacional Anticorrupción.	Administrativos.	Conferencia	Actualización	X		SOSAPAMA	Sep-22
Ley General de Responsabilidades Administrativas	Todas las áreas.	Conferencia	Actualización.	X		SOSAPAMA	Oct-22
Técnica							
Sistemas de Operación, subsistemas de abastecimiento de agua potable.	Área técnica.	Curso	Conocimiento general		X	Puebla	Sep-22
Eficiencia Operativa en Organismos Operadores de Agua	Administrativos.	Curso	Conocimiento general		X	Puebla	Nov-22
Cursos y talleres Fasego: Taller hidráulico TDR.	Área técnica.	Taller	Conocimiento general		X	SOSAPAMA	Dic-22

Fuente: Elaboración propia.

Cuadro No. 4. Sistema de Seguimiento y Evaluación.

Sistema de Seguimiento y Evaluación							
Objetivos	Criterios	Meta	Indicador de Meta	Escala de valoración	Tiempo	Responsable	Instrumento
Evaluar la satisfacción de todos los funcionarios que participan en actividades de capacitación y actualización.	Reacción	Conocer el nivel de satisfacción de todos los funcionarios que participan en actividades de capacitación y actualización.	Nivel de satisfacción	Muy Alto	Inmediato	Capacitador	Instrumento 1 (Encuesta de satisfacción del cliente).
				Alto			
				Bajo			
Evaluar el conocimiento, las habilidades y actitudes adquiridas por el personal participante en las actividades formativas.	Conocimiento Adquirido	Aumentar el nivel de conocimiento adquirido por el personal participante en las capacitaciones.	Nivel de aprendizaje	Muy Bajo	1 Semana posterior a la actividad formativa	Capacitador	Instrumento 2 (Evaluación de conocimientos)
				Muy Alto			
				Alto			
Observar los cambios en el comportamiento del personal participante posterior a la actividad formativa.	Conocimiento Aplicado	Lograr cambios en el comportamiento del personal participante posterior a la actividad formativa.	Cambio observable en el comportamiento	Muy Bajo	1 Mes posterior a la actividad formativa	Dirección Administrativa	Instrumento 3 (Evaluación diagnóstica de seguimiento)
				Muy satisfactorio			
				Satisfactorio			
Analizar el impacto de la actividad formativa en el desempeño de los funcionarios en la institución.	Impacto	Lograr un impacto positivo sobre la cantidad y calidad de los resultados generados por el funcionario o su unidad.	Cambio observable en los resultados	Poco satisfactorio	1-2 Años		
				Mejorable			
				Insatisfactorio			
				Muy Alto			
				Alto			
				Bajo			
				Muy Bajo			

Fuente: Elaboración propia.

Conclusión

La Capacitación es esencial para lograr la calidad, la productividad, la eficiencia y eficacia al interior del Sistema Operador de los Servicios de Agua Potable y Alcantarillado del Municipio de Acatlán; en este sentido, el objeto de Capacitar al personal o servidores públicos que aquí laboran, en primera instancia, es para establecer sus responsabilidades administrativas, sus obligaciones, las sanciones aplicables por probables actos u omisiones en que incurrieran así como para prevenir los hechos o actos de corrupción; asimismo, la Capacitación servirá para recibir las herramientas para el fortalecimiento de las capacidades de los servidores públicos encargados de la planeación, programación, seguimiento y evaluación de los planes y/o programas presupuestarios para mejorar el desempeño de los programas presupuestarios y elevar la calidad del gasto público. De igual manera, la Capacitación proporcionará experiencia y conocimientos a las personas participantes que los habiliten para desempeñar adecuadamente sus actividades laborales.

Finalmente, con el cumplimiento de las acciones e implementación del presente programa de Capacitación, se pretende que el personal adscrito al SOSAPAMA se encuentre mejor preparado, desarrolle conocimientos y habilidades específicas relativas al trabajo, recordemos que el recurso más importante en una organización, lo forma el personal implicado en las actividades laborales.

Atentamente



C. ILIANA GÓMEZ AGUIRRE
H. Ayuntamiento del Municipio de Acatlán, Puebla.
Directora General del SOSAPAMA
Administración 2021 - 2024
C. Iliana Gómez Aguirre.