

	FICHA DE PROCESO					
	PROCESO:	GESTIÓN DE RECURSOS	Código:	16,369-18	Fecha:	20/07/26
	SUB- PROCESO	CAPACITACIÓN	Revisión: 07			

OBJETIVO DEL PROCESO		
Detectar las necesidades de los funcionarios, preparar las acciones de formación, coordinar su ejecución y evaluar la eficacia post-capacitación de las acciones formativas.		
LÍDER DEL PROCESO	RESPONSABLES DEL PROCESO	
Jefe de Capacitación y Desarrollo del Servidor Público	Secretaria Coordinadores de Capacitación	Oficinista

DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES (1)				
PROVEEDOR	ENTRADA	ACTIVIDADES	SALIDA	CLIENTE
Unidades Administrativas	Memorándum con las Detección de las necesidades	Desarrollo de Capacitaciones 1. Recibir memorándum con la detección de necesidad - secretaria 2. Coordinar la confección del consolidado de necesidades de formación de las diferentes unidades administrativas. 3. Entregar el consolidado a la Oficina Institucional de Recursos Humanos y posteriormente a la Gerencia General para su aprobación. 4. Aprobado el consolidado, se procede a coordinar las acciones de capacitación, considerando también las que han sido solicitadas a través de memorándum. 5. Se segregan las capacitaciones dependiendo si requieren partida presupuestaria. - Las que requieren partida presupuestaria, se solicitan al departamento de presupuesto a través de memorándum. - Las que no requieren partida, se solicitan a través de nota, a diversas instituciones para gestionar la ejecución de las formaciones a través de su apoyo.	Certificado de participación Informe de Acciones de Capacitación Certificado de participación de Instructores	
		6. Una vez se recibe la aprobación se procede con la asignación del coordinador de la formación para la gestión de los proveedores externo e internos. 7. Una vez confirmadas las fechas para la realización de las acciones de capacitación se notifica a: - Unidades administrativas a través de la Promoción de las Formaciones - Instituciones invitadas a través de las Promociones sectoriales. 8. El coordinador de capacitaciones debe: - Organizar la logística del evento (refrigerios, condiciones el salón, solicitud de vehículos, materiales didácticos e insumos, etc.) - Dependiendo si es una promoción abierta – iniciar con el proceso de selección, comunicando a todas las unidades administrativas de la formación con la finalidad de que los funcionarios puedan participar. - El coordinador de Capacitación designado procede con la selección del personal que participará en la formación e informa a los		Funcionarios de la institución Funcionarios Sectoriales

FICHA DE PROCESO

PROCESO:

GESTIÓN DE RECURSOS

Código:

16,369-18

Fecha:

20/07/26

SUB- PROCESO

CAPACITACIÓN

Revisión:

07

		seleccionados a través notificación de selección. (siempre y cuando haya un listado previo de nombre de participantes) 9. Para las promociones abierta o cerrada se procede al envío del formulario de inscripción a los jefes de las Unidades Administrativas concediendo su autorización para que el funcionario participe. - 10. El Coordinador de Capacitación debe confeccionar: • Planilla de selección de los participantes • Listado Inicial de los participantes • Lista de Asistencia de los participantes 11. Supervisa la realización de las acciones de capacitación asegurándose que: • Se cuente con el equipo (proyectos, computadora, material didáctico, etc.) • Seguimiento a que los participantes firmen la lista de asistencia • Seguimiento a la puntualidad de los participantes y expositores • Documentar las acciones de capacitación (video o fotos) 12. Dependiendo de la duración de la acción de capacitación se solicita a los participantes la evaluación del mismo. 13. El Coordinador de Capacitación debe confeccionar • El listado final de la acción de capacitación • Informe de Inasistencia • los certificados o certificaciones de participación (aplica solo para internos, los externos deben ser proporcionados por el proveedor). • El control de entrega de los certificados y/o certificaciones • El informe final de la acción de capacitación 14. Para los seminarios con una duración superior a 8 horas y después de transcurrir dos meses de su finalización se procede a entregar a los Jefes de la Unidades administrativas el formato de Post- Evaluación que debe ser aplicado a cada participante.		
--	--	--	--	--

DOCUMENTOS APLICABLES

NOMBRE DEL DOCUMENTO	CÓDIGO	NOMBRE DEL DOCUMENTO	CÓDIGO
Detectar las necesidades de capacitación de los colaboradores de la administración de la Zona Libre de Colón	P.G.G.-O.I.R.H.-A.C.D.S.P.-01	Organizar acciones de capacitación institucional y sectorial	P.G.G.-O.I.R.H.-A.C.D.S.P.-02
Desarrollo de las acciones de capacitación institucional y sectorial	P.G.G.-O.I.R.H.-A.C.D.S.P.-03	Evaluación post- capacitación de las acciones de capacitación realizadas institucional y sectorial	P.G.G.-O.I.R.H.-A.C.D.S.P.-04

	FICHA DE PROCESO					
	PROCESO:	GESTIÓN DE RECURSOS	Código:	16,369-18	Fecha:	20/07/26
	SUB- PROCESO	CAPACITACIÓN	Revisión:		07	

REGISTROS QUE SE CONSERVAN			
NOMBRE DEL REGISTRO	CÓDIGO	NOMBRE DEL REGISTRO	CÓDIGO
Cuadro de Informe de Actividades de Capacitación realizadas	10,000-03	Informe Final de la Acción de Capacitación	10,038-06
Planilla de Selección de participantes a acciones de capacitación	10,009-07	Resumen de la Evaluación Final de la Acción de Capacitación	10,041-07
Listado Inicial de participantes a las acciones de capacitación	10,012-06	Plan Maestro Anual de Capacitación	10,042-07
Listado Final de Participantes a las Acciones de capacitación	10,013-06	Certificación para el Facilitador o instructor	10,043-07
Control numérico de los certificados y/o Certificaciones de las Acciones de capacitación	10,017-05	Control de entrega de Certificados y/o Certificaciones de la acción de capacitación	10,044-07
Formulario de Inscripción para las acciones de capacitación	10,020-05	Cuadrícula para la Detección de las Necesidades de Capacitación por Puesto Vigencia Fiscal	10,045-24
Control de Asistencia diaria a la acción de capacitación	10,021-06	Resumen de la detección de necesidades de capacitación a nivel institucional vigencia fiscal	10,047-08
Control de Asistencia Semanal a las acciones de capacitación	10,022-06	Control de las Acciones de Capacitación en que ha participado el funcionario	10,048-08
Notificación de la selección de personal que asistirá a la acción de capacitación	10,023-06	Formulario de Inscripción para formar parte del Banco de Facilitadores y/o Instructores Institucional o Sectorial	10,050-08
Control de Desarrollo de la Detección de Necesidades de Capacitación	10,024-06	Control de los Artículos solicitados para realizar las Acciones de capacitación	10,051-08
Control de Acciones de Capacitación Realizadas que no se reflejaron en la Detección de Necesidades de Capacitación	10,025-06	Registro por Educación No Formal y Tipos de Puestos de Trabajo dentro de la Institución con Código Institucional del Departamento de Capacitación.	10,052-08
Control de Acciones de Capacitación por Trimestre	10,026-06	Registro de la Educación No Formal y de los conocimientos necesarios que se requieren en los puestos de trabajo dentro de la institución, (para ser considerado en el Plan Anual de las acciones de capacitación).	10,053-24
Evaluación del Instructor o Facilitador	10,027-07	Índice del manual de Clases Ocupacionales de Carrera Administrativa Codificado por el Departamento de Capacitación y Desarrollo del Servidor Público.	10,054-08
Evaluación Final de la Acción de capacitación	10,030-06	Resumen de la Evaluación del Instructor o Facilitador	10,055-08
Asignación de Responsabilidades	10,033-08	Cronograma del Plan de Trabajo de las acciones de Capacitación producto de la Detección de necesidades de Capacitación para la Vigencia Fiscal	10,056-08
Programa de Promoción de la Acción de Capacitación	14,551-09	Control de entrega de los Certificados y/o Certificaciones que se confeccionan para: Reconocimiento, Honor al Mérito, Agradecimiento, entre otros.	14,555-25
Notificación de Inasistencia del Colaborador a las Acciones de Capacitación	14,552-13	Control Numérico de los Certificados y/o Certificaciones que se confeccionan para: Reconocimiento, Honor al Mérito, Agradecimiento, entre otros.	14,556-25
Control de Entrega de Certificados y/o Certificaciones a los Estudiantes que realizan su Práctica Profesional dentro de la institución.	14,553-25	Inscripción para los Hijos de los funcionarios de la ZOLICOL en la Acción de Capacitación denominada	14,557-25

	FICHA DE PROCESO					
	PROCESO:	GESTIÓN DE RECURSOS	Código:	16,369-18	Fecha:	20/07/26
	SUB- PROCESO	CAPACITACIÓN	Revisión:		07	

Control Numérico de los Certificados y/o Certificaciones a los Estudiantes que Realizan su Práctica Profesional dentro de la Institución	14,554-25	Control de Asistencia Diaria y/o Semanal de participación de los Hijos de los funcionarios de la ZOLICOL en la Acción de Capacitación (Modalidad presencial y/o Virtual)	14,558-25
--	-----------	--	-----------

INDICADORES ESTABLECIDOS			
NOMBRE	MÉTRICA	META	FRECUENCIA
Cumplimiento de las acciones de formación programadas	Total, de acciones de formación ejecutadas / acciones de formación programadas	50 colaboradores participen trimestral	Trimestral

RIESGOS IDENTIFICADOS							
NOMBRE DEL RIESGO	DESCRIPCIÓN DEL RIESGO	AGENTE GENERADOR	CAUSA	EFFECTO	CONTROLES	ACCIÓN	RESPONSABLE
Falta de Equipo (computadora, Laptop, Impresora y Proyector computacional	Que los materiales y equipos (tinta a color, computadora, laptop, impresoras y Proyector), estén dañada u obsoleta	Departamento o Área de informática	Falta de compra de materiales y equipo (tinta a color, computadora, laptop, impresora y proyector) actualizado	Incumplimiento de las metas y objetivo del área de Capacitación y desarrollo del Servidor Público	Preventivo	Solicitud de materiales y Equipos (Tinta a color, Computadora, laptop, impresora y Proyector), por medio de memorando y seguimiento a través de llamadas, correos institucionales y/o visitas personales al Jefe de la Oficina de Informática	Área de Capacitación y Desarrollo del Servidor Público.
Falta de Banco de facilitadores	Que no tengamos Facilitadores disponibles para la ejecución de las acciones de Capacitación	Gerencia General	Falta de Banco de facilitadores internos para la ejecución de las acciones de capacitación	Incumplimiento de las metas y objetivo del área de Capacitación y desarrollo del Servidor Público	Preventivo	Solicitud de autorización a la Gerencia General y envío de memorando a nivel institucional para conformar el banco de facilitadores (voluntarios) a nivel institucional e interinstitucional, para el desarrollo de las acciones de capacitación y seguimiento a través de llamadas, correos institucionales y/o visitas personal voluntarios interesados	Área de Capacitación y Desarrollo del Servidor Público
Falta de materiales para la confección de los certificados	Que no contemos con la compra de los materiales necesarios para la confección d los certificados o certificaciones de las	Departamento de Presupuesto	Falta de la compra de materiales necesarios (páginas de	Incumplimiento de las metas y objetivo del área de Capacitación y desarrollo del Servidor Público	Preventivo	Solicitud de materiales necesarios (páginas de certificados o certificaciones) a través de la confección de	Área de Capacitación y Desarrollo del Servidor Público

FICHA DE PROCESO

PROCESO:

GESTIÓN DE RECURSOS

Código:

16,369-18

Fecha:

20/07/26

SUB- PROCESO

CAPACITACIÓN

Revisión:

07

	acciones de capacitación realizadas		certificados o certificaciones)			requisicione y seguimiento a través de llamadas, correos institucionales y /o visitas personales al Jefe del Departamento de Compras	
Falta de participación de los colaboradores en las acciones de capacitación	Que no contemos con la inscripción de los colaboradores en las acciones de capacitación y que no asistan a las acciones de capacitación realizadas	Directores, Jefes de departamentos y Secciones	Que los Directores, Jefes de Departamentos y Secciones no le permitan o no los motiven a que participen de las acciones de capacitaciones.	Incumplimiento de las metas establecida de capacitación de colaboradores	Preventivo	Que los Directores y jefes inmediatos, motiven a los colaboradores a que participen en las acciones de capacitación, en la hora establecida, ya que de la participación de los colaboradores dependerá la buena ejecución y desarrollo de los objetivos de la acción de capacitación	Área de Capacitación y Desarrollo del Servidor Público
Falta de Partida Presupuestaria	Que no se asigne partida presupuestaria para la ejecución de las acciones de capacitaciones	Departamento de Presupuesto	Falta de asignación de partida presupuestaria	Incumplimiento de las meta y objetivo del Área de Capacitación y Desarrollo del Servidor Público	Preventivo	Solicitud de Partida Presupuestaria a través de memorando y seguimiento a través de llamadas, correos institucionales y /o visitas personal al jefe del departamento de Presupuesto	Área de Capacitación y Desarrollo del Servidor Público
Falta de información	Que no recibamos los listados con los nombres de los colaboradores actualizados para la ejecución de las acciones de capacitación	Oficina Institucional de Recursos Humanos (OIRH)	Falta de listado general o clasificado del personal que labora en la Zona Libre de Colón (todos los colaboradores y/o clasificado; Conductores, Secretaria, Oficinistas, Jefes, Asesores, Contadores, Abogados, Trabajadores anuales, etc.	Incumplimiento de las meta y objetivo del Área de Capacitación y Desarrollo del Servidor Público	Preventivo	Requerimiento de la actualización constante del "Listado de colaboradores institucional (permanentes, eventuales, transitorios y los de traslados) suministrado por la OIRH, para así lograr una mejor ubicación inmediata de los colaboradores, a la hora convocarlos a participar en la Acción de Capacitación.	Área de Capacitación y Desarrollo del Servidor Público

	FICHA DE PROCESO					
	PROCESO:	GESTIÓN DE RECURSOS	Código:	16,369-18	Fecha:	20/07/26
	SUB- PROCESO	CAPACITACIÓN	Revisión: 07			

Falta de Internet	Que no contemos con internet para la ejecución de las acciones de capacitación en modalidad Virtual	Oficina de Informática	Falta de internet para la ejecución de las acciones de capacitación en modalidad Virtual (Plataforma ZOOM, Microsoft Tams, etc.)	Incumplimiento de las metas y objetivo del Área de Capacitación y Desarrollo del Servidor Público	Preventivo	Solicitud de ID y Contraseña para la realización de las acciones de Capacitación en modalidad Virtual seguimiento a través de llamadas, correos institucionales y /o visitas personales al Jefe de la Oficina de Informática	Área de Capacitación y Desarrollo del Servidor Público
Falta de salón para capacitar a los colaboradores	El Salón Aminta Meléndez es el único salir para desarrollar acciones de capacitación donde participan los funcionarios de la institución. Sin embargo, es utilizado por otros departamentos y para no afectar la programación del Área de Capacitación del Servidor Público se realizan en la cafetería	Otras unidades Administrativas (Gerencia, Mercadeo y Dirección Administrativa)	Necesidades de realizar otras actividades en el Salón Aminta Meléndez, por encima de las capacitaciones programadas.	Insatisfacción en los colaboradores por el mal servicio, ya que la cafetería no es para desarrollar acciones de capacitación.	Preventivo	Enviar programación del departamento de Capacitación a la Dirección Administrativa para reserva del salón con anticipación.	Jefa del Área de Capacitación y Desarrollo del Servidor Público

COMUNICACIÓN				
MENSAJE	EMISOR	MEDIO	FRECUENCIA	RECEPTOR
Notificación de inicio a la detección de necesidades de capacitación	Jefe de Capacitación	Memorándum / Correo electrónico	Una vez al año	Unidades Administrativa
Informe de las acciones de capacitación realizadas	Jefe de Capacitación	Memorándum / Correo electrónico	Trimestral	Oficina de Calidad OIRH

PARTES INTERESADAS			
PARTES INTERESADAS	EXPECTATIVAS	CONTROL (SEGUIMIENTO / REVISION)	REQUERIMIENTO DEL SGC
INADEH	Apoyo Interinstitucional para acciones de capacitación	Seguimiento a los requerimientos de las acciones de capacitación	Procedimiento de Capacitación
DIGECA	Apoyo Interinstitucional para acciones de capacitación	Seguimiento a los requerimientos de las acciones de capacitación	Procedimiento de Capacitación
Cruz Roja	Apoyo Interinstitucional para acciones de capacitación	Seguimiento a los requerimientos de las acciones de capacitación	Procedimiento de Capacitación



FICHA DE PROCESO

PROCESO:

GESTIÓN DE RECURSOS

Código:

16,369-18

Fecha:

20/07/26

SUB- PROCESO

CAPACITACIÓN

Revisión:

07

Universidad de Panamá	Apoyo Interinstitucional para acciones de capacitación	Seguimiento a los requerimientos de las acciones de capacitación	Procedimiento de Capacitación
Policía Nacional	Apoyo Interinstitucional para acciones de capacitación	Seguimiento a los requerimientos de las acciones de capacitación	Procedimiento de Capacitación
MEF	Apoyo Interinstitucional para acciones de capacitación	Seguimiento a los requerimientos de las acciones de capacitación	Procedimiento de Capacitación
Colaboradores	Identificación de necesidades de formación	Seguimiento al Plan de Capacitación	Procedimiento de Capacitación