

PLAN INSTITUCIONAL DE CAPACITACIÓN

LOTERIA DE MEDELLIN



DIRECCION TALENTO HUMANO

2018

Tabla de Contenido

| | |
|---|----|
| 1. DEFINICIONES..... | 3 |
| 2. OBJETIVO GENERAL DEL PLAN INSTITUCIONAL DE CAPACITACIÓN..... | 4 |
| 3. OBJETIVOS ESPECÍFICOS DEL PLAN DE CAPACITACIÓN..... | 5 |
| 4. ETAPAS DEL PLAN INSTITUCIONAL DE CAPACITACIÓN..... | 5 |
| 5. PLAN DE CAPACITACIÓN A DESARROLLAR | 7 |
| 6. CRONOGRAMA..... | 8 |
| 7. RESPONSABLES DEL PLAN DE CAPACITACIÓN..... | 9 |
| 8. EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO AL PLAN DE CAPACITACIÓN | 10 |
| 8.1. Evaluación de capacitación | 10 |
| 8.2. Evaluación eficacia de la capacitación..... | 10 |
| 9. BIBLIOGRAFÍA: | 11 |
| ANEXOS..... | 12 |



1. DEFINICIONES

El Plan institucional de Capacitación: es el conjunto de acciones de capacitación y formación, que durante un periodo de tiempo y a partir de unos objetivos específicos, facilita el desarrollo de competencias, el mejoramiento de los procesos institucionales y el fortalecimiento de la capacidad laboral de los empleados a nivel individual y de equipo para conseguir los resultados y metas institucionales establecidos en una entidad pública.

El Diseño del Plan Institucional de Capacitación se basa en los proyectos de aprendizaje que responden a necesidades concretas de capacitación para enfrentar un problema o reto estratégico institucional.

Competencias Laborales: Se definen como la capacidad de una persona para desempeñar en diferentes contextos y con base en los requerimientos de calidad y resultados esperados, las funciones inherentes a un empleo; esta capacidad está determinada por los conocimientos, destrezas, habilidades, valores, actitudes, aptitudes que debe poseer y demostrar el empleado público.

Competencias funcionales: Se refieren a la capacidad real para desempeñar las funciones individuales de un empleo. Tienen relación con el desempeño o resultados concretos y predefinidos que el empleado público debe demostrar.

Competencias comportamentales: Conjunto de características de la conducta que se exigen como estándares básicos para el desempeño del empleo, atiende a la motivación, aptitudes, actitudes, habilidades y rasgos de personalidad.

Conocimientos básicos o esenciales: Comprenden el conjunto de teorías, principios, normas, técnicas, conceptos y demás aspectos del saber que debe poseer y comprender quien esté llamado al desempeño del empleo para alcanzar los criterios de desempeño.

Disciplina académica: Una disciplina académica o un campo de estudio es una rama del conocimiento el cual es pensado o investigado en una escuela superior, un centro de estudios o una universidad. Las disciplinas están definidas y reconocidas por las publicaciones académicas en donde se exponen los resultados de procesos de investigación y por los círculos académicos, intelectuales o científicos a los cuales pertenecen

Programas de Capacitación: Se refiere al conjunto de conocimientos, habilidades, motivaciones y comportamientos personales de los servidores públicos de la Lotería de Medellín, que en forma integrada, constituyen lo requerido para garantizar su buena autoestima, confiabilidad y buenos aportes en el cargo que desempeñan, mejoramiento continuo de las competencia para incrementar los niveles de eficiencia eficacia y productividad en todas la áreas de la Entidad; por lo tanto la capacitación siempre estará orientada a fortalecer las competencias inherentes a las funciones de cada cargo y debe guardar relación exclusiva con ellas.

Formación: La formación, es entendida en la referida normatividad sobre capacitación como los procesos que tiene por objeto específico desarrollar y fortalecer una ética del servicio público basada en los principios que rigen la función administrativa.

Educación No Formal (Educación para el trabajo y Desarrollo Humano): La Educación No Formal, hoy denominada Educación para el trabajo y el Desarrollo Humano (según la ley 1064 de 2006), comprende la formación permanente, personal, social y cultural, que se fundamenta en una concepción integral de la persona, que una institución organiza en un plan educativo institucional, y que estructura en currículos flexibles sin sujeción al sistema de niveles y grados propios de la educación formal.

Educación Informal: La educación informal es todo conocimiento libre y espontáneamente adquirido, proveniente de personas, entidades, medios masivos de comunicación, medios impresos, tradiciones, costumbres, comportamientos sociales y otros no estructurados.

Educación Formal: Se entiende por educación formal aquella que se imparte en establecimientos educativos aprobados, en una secuencia regular de ciclos lectivos, con sujeción a pautas curriculares progresivas, y conducente a grados y títulos.

Inducción: El programa de inducción, tiene por objeto iniciar al funcionario en su integración, a la cultura organizacional, al sistema de valores de la entidad, familiarizarlo con el servicio público, instruirlo acerca de la misión, visión y objetivos institucionales y crear sentido de pertenencia hacia la Entidad, de acuerdo al procedimiento de capacitación y entrenamiento versión 7 de 2014.

Reinducción: El programa de reinducción está dirigido a reorientar la integración del empleado a la cultura organizacional en virtud de los cambios producidos en la entidad, fortaleciendo su sentido de pertenencia e identidad. La reinducción se impartirá a todos los servidores públicos de la Lotería de Medellín, por lo menos cada dos años (Decreto 1567 CAPITULO II), a través de la presentación por parte de los directivos o funcionarios competentes, de los planes y proyectos a desarrollar, las estrategias y objetivos de cada una de las áreas, así como los lineamientos generales de la entidad, de acuerdo al procedimiento de capacitación y entrenamiento.

2. OBJETIVO GENERAL DEL PLAN INSTITUCIONAL DE CAPACITACIÓN

El programa de capacitación tiene como objetivo desarrollar las destrezas, desempeño y competencias laborales de los servidores de la Lotería de Medellín.

Se entiende por capacitación al conjunto de conocimientos, habilidades, motivaciones y comportamientos personales de los servidores públicos de la Lotería de Medellín, que en forma integrada, constituyen lo requerido para garantizar su buena autoestima, confiabilidad y buenos aportes en el cargo que desempeñan, mejoramiento continuo de las competencias para incrementar los niveles de eficiencia eficacia y productividad en todas las áreas de la Entidad; por lo tanto la capacitación siempre estará orientada a fortalecer las competencias inherentes a las funciones de cada cargo y debe guardar relación exclusiva con ellas.

La Competencia es la capacidad de una persona para desempeñar, en diferentes contextos y con base en los requerimientos de calidad y resultados esperados en el sector público, las funciones inherentes a un empleo; capacidad determinada por los conocimientos, destrezas, habilidades, valores y actitudes.

3. OBJETIVOS ESPECÍFICOS DEL PLAN DE CAPACITACIÓN

- a) Desarrollar las habilidades y competencias de los servidores de la Lotería de Medellín.
- b) Fortalecer los conocimientos de los servidores en las áreas relacionadas con la materias de su cargo.
- c) Elevar el nivel de formación y conocimiento de los servidores de la Lotería de Medellín en las áreas relacionadas con su cargo
- d) Aumentar la autoestima y es sentido de pertenencia de los servidores de la Lotería de Medellín.
- e) Mejorar la competencia y el desempeño de los servidores de la Lotería de Medellín

4. ETAPAS DEL PLAN INSTITUCIONAL DE CAPACITACIÓN

En el diseño del Plan Institucional de Capacitación –PIC, si bien se siguen las etapas tradicionales de diagnóstico, programación, ejecución y evaluación, su organización depende de los resultados de la encuesta aplicada, formulada por la Dirección de Talento Humano y con la participación de las diferentes áreas de trabajo, en la cual se tuvo en cuenta las siguientes etapas:

- **FASE 1:** Sensibilizar a los Empleados sobre la Capacitación para el Desarrollo de Competencias con base en los Proyectos de Aprendizaje: En esta etapa se busca preparar y motivar a la totalidad del personal en la entidad para que conozca las nuevas orientaciones de la política y la capacitación por competencias, entienda qué son los proyectos de aprendizaje y las situaciones que presentan mayores falencias y los grupos que lo requieren. En esta fase se realizaron las siguientes actividades:
 - a. Realizar una sensibilización sobre la capacitación por competencias y los temas de aprendizaje en equipo.
 - b. Sensibilizar y presentar a la alta dirección de la entidad la propuesta del plan de capacitación y aprendizaje y los equipos o grupos a los cuales va dirigido el Plan.
 - c. Presentar ante el Comité de Bienestar la Propuesta del Plan de Capacitación.
- **FASE 2:** Formular el Plan de Capacitación: En esta fase, la Dirección de Talento Humano orienta al equipo directivo para que establezca las necesidades institucionales y asesora permanentemente la formulación del proyecto de capacitación de las dependencias, oficinas o áreas de la entidad y a los grupos objeto de la capacitación.

Las actividades a desarrollar son:

- a. Orientar al equipo directivo para el planteamiento de las necesidades y retos institucionales estratégicos como información necesaria para que formulen las propuestas de capacitación y el grupo al cual va dirigido.
- b. Planear el proceso de formulación de los proyectos de aprendizaje, coordinando con las áreas las fechas de reunión y elaboración.
- c. Asesorar y proporcionar información para que los empleados y trabajadores de las diferentes áreas o dependencias de la entidad, identifiquen los problemas o retos institucionales de su interés, para recibir la capacitación correspondiente.
- d. Suministrar a las áreas o dependencias de la entidad la información contenida en la matriz sobre prioridades institucionales.
- e. Presentar la propuesta de capacitación haciendo énfasis en que dicha capacitación contribuye a resolver las situaciones problemáticas.

Antes de presentar la propuesta la Dirección de Talento Humano conjuntamente con la todas las dependencias y con el apoyo de la Oficina de Planeación, revisan las brechas detectadas en cuanto a las funciones establecidas en el Resolución 159 de 2017 de la Lotería de Medellín, teniendo presente la descripción del cargo en su Numeral III del Manual de Funciones y Competencias el cual define la *DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES ESENCIALES* de cada puesto de trabajo, se acuerda como instrumento para determinar las funciones del cargo que actualmente desempeña cada funcionario y poder definir los temas de la capacitación entre otros:

- Necesidades institucionales priorizadas.
- Dependencias, oficinas o áreas de trabajo de la Entidad.
- Procesos definidos para prestar el servicio o realizar los productos institucionales.
- Nombre del programa o aprendizaje
- Pregunta problémica formulada por cada equipo.
- Necesidades de capacitación identificadas en cada proyecto de aprendizaje
- Niveles jerárquicos de los empleos para registrar el número de personas.
- Temas de capacitación
- Métodos o estrategias de capacitación previstos en el plan de aprendizaje de cada proyecto.
- Fechas de inicio y finalización de cada tema de capacitación.
- Número de horas para desarrollar cada tema de capacitación.

Toda esta información se presenta ante el Comité de Bienestar Laboral, Capacitaciones e Incentivos, a fin de que se tenga toda la información necesaria para tomar decisiones ajustadas a las necesidades y capacidades institucionales y se apruebe el Plan de Capacitaciones, temas de aprendizaje y capacitación, cronograma, instrumentos para la medición de la capacitación.

- **FASE 3.** Ejecutar el Plan de capacitación: El Comité de Bienestar para el año 2018, adoptó un Plan de capacitación como resultado de las necesidades institucionales, basadas en la encuesta aplicada a cada funcionario de las diferentes áreas de la entidad, las necesidades descritas por los Directores de Áreas, las situaciones problemáticas, de acuerdo con las destrezas y habilidades requeridas para el cargo, y por medio de ella se determinaron los

temas de relevancia para fortalecer las competencias laborales encaminadas a mejorar el desempeño individual y grupal.

5. PLAN DE CAPACITACIÓN A DESARROLLAR:

La Lotería de Medellín a través del Comité de Bienestar aprobó el siguiente Plan de Capacitación en el marco de la educación no formal, para el año 2018:

| PLAN DE CAPACITACIÓN 2018 |
|---|
| DESCRIPCIÓN DE TEMAS |
| Gerencia de proyectos (Curso + examen de certificación) |
| Servicio al cliente, Coordinador mesa de ayuda |
| Administración de Riesgos y LA/FT SIPLAFT |
| Desarrollo y administración páginas web en drupal, |
| Capacitación en tributaria, Actualización contable, Retención en la Fuente |
| Herramientas Ofimáticas, Manejo de computador |
| Derecho Administrativo y Contratación |
| Normas sobre inversiones y entidades financieras |
| Actualización Ley de archivos y normas complementarias |
| Redacción |
| Capacitación NIIF |
| Actualización normas técnica de calidad ISO 9001, versión 2015 |
| QA curso sobre test de aplicaciones |
| Actualización laboral y cambios en el sistema de seguridad social |
| Estadística aplicada a nuestro quehacer |
| Relaciones públicas y Comunicación Corporativa |
| Actualización en contratación |
| Sistemas Integrados de Calidad, Ambiental y Seguridad y Salud en el Trabajo |
| Derecho Comercial |
| Motores de Desarrollo de Software - Lenguaje Java |
| Implementación de Costos |
| Inteligencia de Mercados y Marketing relacional |
| Capacitación administración de servidores linux |
| Seguridad perimetral curso de administración de firewall fortinet |
| Coaching trabajo en equipo |
| Capacitación en Cuotas partes y Bonos pensionales |

6. CRONOGRAMA

Para ejecutar el Plan de capacitación se tendrá en cuenta el siguiente cronograma:

| SEGUIMIENTO PLAN DE CAPACITACIÓN 2018 (Actualizado a junio de 2018) | CRONOGRAMA | | | | | |
|--|------------------|---------------|----------------|----------------------|----------------------|--|
| DESCRIPCIÓN DE TEMAS | FEBRERO MARZO | ABRIL MAYO | JUNIO JULIO | AGOSTO SEPTIEMBRE | OCTUBRE NOVIEMBRE | profesor |
| Herramientas Ofimáticas, Manejo de computador | | | | | | Se ejecutó |
| Capacitación NIIF | | | | | | Se ejecutó |
| Redacción y ortografía | | | | | | Se ejecutó |
| Servicio al cliente, Mesa de ayuda | | | | | | Se ejecutó |
| Seguridad perimetral curso de administración de firewafortinet | | | | | | Se inició |
| Desarrollo y administración páginas web en drupal, | | | | | | |
| QA curso sobre test de aplicaciones | | | | | | |
| Capacitación administración de servidores linux | | | | | | |
| Administración de Riesgos y LA/FT SIPLAFT | | | | | | |
| Actualización normas técnica de calidad ISO 9001, versión 2015 | | | | | | Se iniciará en Julio Margarita Ramírez Martes 10 de julio |
| Sistema Integrado de Gestión de la Calidad | | | | | | Se iniciará en Julio Margarita Ramirez Jueves Agosto 9 |
| Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo | | | | | | |
| Gerencia de proyectos (Curso + examen de certificación) | | | | | | |
| Capacitación en tributaria, Actualización contable, Retención en la Fuente | | | | | | Se ejecutó, falta 1 clase |
| Implementación de Costos | | | | | | |
| Actualización en contratación | | | | | | |
| Actualización laboral y cambios en el sistema de seguridad social | | | | | | Se inició Diana Londoño Jueves 5 julio |
| Derecho Administrativo | | | | | | |
| Derecho Comercial | | | | | | |

| | | | | | | |
|--|--|--|--|--|--|--|
| Actualización Ley de archivos y normas complementarias | | | | | | |
| Normas sobre inversiones y entidades financieras | | | | | | Mauricio Lozada Julio 5 |
| Inteligencia de Mercados y Marketing relacional | | | | | | Se iniciará en Julio Rubén Dario Montoya Julio 10 2018 |
| Relaciones públicas y Comunicación Corporativa | | | | | | |
| Estadística aplicada a nuestro quehacer | | | | | | |
| Coaching trabajo en equipo | | | | | | Se ejecutó a través del trabajo en equipo con COMFAMA |
| Capacitación en Cuotas partes y Bonos pensionales | | | | | | Se ejecutó a través de la capacitación con el Ministerio de Hacienda y Crédito Público |

7. RESPONSABLES DEL PLAN DE CAPACITACIÓN

Responsabilidades Dirección de Talento Humano

- La Dirección de Talento Humano, conjuntamente con cada una de las áreas vela por el cumplimiento del Plan de capacitación, propendiendo porque todos los grupos de interés asistan a las capacitaciones programadas de acuerdo con el cronograma.
- La Dirección de Talento Humano informa de manera permanente al Comité de Bienestar, capacitaciones e incentivos, así como al personal de la Lotería, el desarrollo del Plan de capacitación.
- La Dirección de Talento Humano, informa al Comité de Bienestar, capacitaciones e incentivos sobre los resultados de las encuestas de evaluación del plan de capacitación realizada por los diferentes grupos de interés.
- Integrar el Plan de Capacitaciones el Plan Estratégico de Talento Humano.
- Apoya a la Dirección de Talento Humano, en la construcción de indicadores para evaluar el Plan institucional de capacitación.
- Apoya con la medición y evaluación del impacto del Plan de capacitación.
- Velan para que en su hoja de vida reposen las evidencias, de la capacitación y aprendizaje

Responsabilidades Nivel Directivo

- Promueven en sus áreas la participación en los planes de capacitación y la capacitación y aprendizaje.
- Orientan la formulación de la capacitación y aprendizaje.
- Priorizan problemas o retos institucionales del área que requieran capacitación
- Proporcionan información sobre objetivos estratégicos del área y de la entidad.
- Participan en las reflexiones de los equipos para establecer la situación problemática.
- Avalan los proyectos de capacitación y aprendizaje formulados por los empleados de su área de trabajo.
- Priorizan proyectos estratégicos de área.
- Garantizan el cumplimiento del plan de capacitación y aprendizaje de los servidores a su cargo, así como los espacios para reuniones y horarios de capacitación y aprendizaje.
- Evalúan la aplicación del aprendizaje en el puesto de trabajo.

Responsabilidades de los Servidores Públicos

- Participan en los procesos de capacitación y aprendizaje.
- Participan en la formulación e implementación de las capacitación y aprendizaje en equipo.
- Asumen actividades y las desarrollan para el aprendizaje del equipo.
- Realizan el seguimiento y evalúan el proceso de aprendizaje y capacitación.
- Aplican los aprendizajes y la capacitación en la solución de los problemas que se presenten en ejercicio de las funciones a su cargo.

8. EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO AL PLAN DE CAPACITACIÓN

El Plan de Capacitación y aprendizaje se concreta en un plan de acción, en el que se formulan las actividades de formación y capacitación necesarias, se establecen actividades para buscar, procesar y analizar información en equipo y se acuerdan mecanismos de evaluación.

Al finalizar la Dirección de Talento Humano elabora un informe de la capacitación o curso ejecutado; este es un documento escrito en el cual queda registrada la sistematización de la experiencia, evidenciando la relación entre lo previsto en la planificación y lo realmente logrado, en términos de aprendizaje y de cambios en el problema o reto institucional seleccionado. Este informe final lo elabora la Dirección de Talento Humano para su archivo y consulta. El área Talento humano de la entidad tiene la responsabilidad de consolidar todos los informes y de socializar con toda la entidad las principales experiencias.

8.1. Evaluación de capacitación

Nos permite medir la satisfacción con la capacitación realizada. (Anexo N° 1 Evaluación de la Capacitación)

8.2. Evaluación eficacia de la capacitación

Nos permite medir los resultados finales en la organización obtenidos como consecuencia de la asistencia de los servidores a los diversos cursos, seminarios, talleres, diplomados o congresos de formación. Semestralmente se presentara reportes. (Anexo N° 2 Evaluación del Impacto de la Capacitación)


9. BIBLIOGRAFÍA:

Departamento Administrativo de la Función Pública - Guía para la Formulación del Plan Institucional de Capacitación.



ANEXOS

ANEXOS 1. Evaluación de la capacitación

| | | |
|---|--|------------------------|
|  | EVALUACIÓN MEDICIÓN Y SEGUIMIENTO ACTIVIDADES DE CAPACITACIÓN | CODIGO F-01-P-GH-05 |
| | | VERSIÓN 01 |

EVALUACIÓN MEDICIÓN Y SEGUIMIENTO ACTIVIDADES DE CAPACITACIÓN

Evaluación de Capacitaciones: Esta se aplicara cada vez que se realice una capacitación mediante el uso del formato: Evaluación Medición y Seguimiento Actividades de Capacitación.

Capacitación: _____ Fecha: _____
 Nombre: _____ Cargo: _____ Área: _____

Las preguntas adjuntas le permiten expresar su opinión con relación a la aplicación de los conocimientos adquiridos en esta capacitación. Lea cada punto cuidadosamente y responda con toda sinceridad ya que esto permite obtener la información adecuada para mejorar futuras capacitaciones o cursos de formación.

Marque con una X la opción que crea conveniente.

| CUESTIONARIO | | | |
|---|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| 1. Antes de esta capacitación, mi nivel de conocimientos o competencias para el objetivo de este curso era | | | |
| Malo | Regular | Buena | Excelente |
| <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 2. Después de esta capacitación mi nivel de conocimientos o competencias para el objetivo de este curso era. | | | |
| Malo | Regular | Buena | Excelente |
| <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 3. Estime que porcentaje de lo aprendido en esta capacitación que podrá aplicar en su trabajo. | | | |
| 25% | 50% | 75% | 100% |
| <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Si su respuesta es menor del 50% explique si las razones para ello están relacionadas con factores de la capacitación o con el ambiente de trabajo. | | | |
| 4. Seleccione el nivel de importancia del contenido de la capacitación en relación con su trabajo actual | | | |
| Bajo | Medio | Medio alto | Alto |
| <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 5. Que tan satisfecho se encuentra con las herramientas brindadas por la capacitación para el desarrollo de su trabajo. | | | |
| Insatisfecho | Poco satisfecho | Satisfecho | Muy satisfecho |
| <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 6. Para mejorar futuras capacitaciones indique los temas a los cuales se les podría | | | |
| Adicionar | Dar más énfasis | Dar menos énfasis | Suprimir |
| <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

ANEXOS 2. Evaluación de la Eficacia de la Capacitación

| | | |
|--|---|------------------------|
| | EVALUACION DE EFICACIA DE LAS CAPACITACIONES | CODIGO F-02-P-GH-05 |
| | | VERSIÓN 01 |

| | | | | | | |
|--|------------|---|----------------|-----------------------|----------|--|
| Fecha: | | | | | | |
| Capacitación Recibida: | | | | Cargo: | | |
| Nombre del Capacitador: | | | | | | |
| Con el ánimo de medir la EFICACIA de las capacitaciones solicitamos diligenciar el siguiente cuestionario marcando con una X la casilla de su elección, tener en cuenta la siguiente escala: Los parámetros de evaluación y sus correspondientes valores son los siguientes: | | | | | | |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | | |
| En desacuerdo | De acuerdo | Medianamente de acuerdo | Muy de acuerdo | Totalmente de acuerdo | | |
| Por favor calificar la CAPACITACIÓN con los siguientes aspectos de 1 a 5 teniendo en cuenta el parametro anterior. | | | | | | |
| | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | |
| ¿ Produjo un aumento en su motivación laboral? | | | | | | |
| ¿ Le ha servido para su desarrollo laboral? | | | | | | |
| ¿Proporciona elementos para su desarrollo laboral? | | | | | | |
| ¿Le Sirvió para integrarse con sus compañeros de trabajo? | | | | | | |
| ¿Le Permitió una mayor comprensión de los servicios que presta en la Lotería de Medellín? | | | | | | |
| ¿Le permitió desarrollar algunas habilidades adicionales? | | | | | | |
| ¿Le generará una mejoría en los conceptos administrativos aplicables a su trabajo? | | | | | | |
| ¿Aplica actualmente los conocimientos adquiridos en su puesto de trabajo? | | | | | | |
| ¿Reforzaron valores compatibles con los suyos o con los valores institucionales? | | | | | | |
| ¿Le ha permitido una mejor comprensión de la calidad del servicio y de los conceptos de eficacia y eficiencia? | | | | | | |
| ¿Tiene usted alguna sugerencia para la mejora de los cursos de capacitación ofrecidos por la Lotería de Medellín? Le agradecemos que la escriba a continuación. | | | | | | |
| | | | | | | |
| | | | | | | |
| CALIFICACION PROMEDIO | | Si la calificación esta entre 1 y 3, el resultado es No Eficaz Si la Calificación esta entre 3,4 Y 5, el resultado Es Eficaz | | RESULTADO | | |
| | | | | | | |