

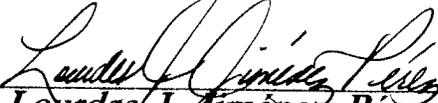
**ESTADO LIBRE ASOCIADO DE PUERTO RICO**  
**AUTORIDAD DE ACUEDUCTOS Y ALCANTARILLADOS**

**PROCEDIMIENTO 115**

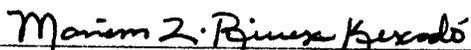
**PARA EL FUNCIONAMIENTO DE LA  
OFICINA DE DESARROLLO Y  
ADiestRAMIENTO DE PERSONAL**

**MANUAL ADMINISTRATIVO**

**REVISADO POR:**

  
Lourdes J. Jiménez Pérez  
Técnico de Administración

**SUPERVISADO POR:**

  
Mariem Z. Rivera Kercadó, Jefa  
Oficina Sistemas Gerenciales

**RECOMENDADO POR:**

  
Nydia Medina, Directora  
Desarrollo de Personal

  
Esther Amaral, Directora  
de Calidad y Adiestramiento

**APROBADO POR:**

  
Lucas Díaz Gázquez  
Director de Operaciones



7 de febrero de 2002

Directores de Operaciones Adjuntos, Directores Regionales, Director Técnico Central, Director de Sistemas de Información, Directores Técnicos Regionales, Directores de Área, Directores Servicios al Cliente, Directores de Laboratorios, Jefes de Departamento, Jefes de División, Ingenieros de Sistemas de Acueductos y Sistemas de Alcantarillados, Gerentes de Área, Gerentes Comerciales y Supervisores

**REVISIÓN PROCEDIMIENTO 115 – “PARA EL FUNCIONAMIENTO DE LA OFICINA DE ADIESTRAMIENTO Y DESARROLLO DE PERSONAL”**

Esta Oficina aprobó oficialmente la revisión del procedimiento arriba mencionado para tener vigencia inmediata.

El propósito del mismo es viabilizar el proceso de formación y capacitación de los empleados a tenor con la magnitud y complejidad de la Autoridad a fin de satisfacer las necesidades del individuo y de la organización.

Favor de insertar la copia que se acompaña en el Manual Administrativo.

Lucas Díaz Gázquez  
Director de Operaciones

## TABLA DE MATERIAS

|  | PÁGINA |
|--|--------|
| NORMA .....  | 2      |
| BASE LEGAL .....   | 2      |
| EXPOSICIÓN DE MOTIVOS.....   | 2      |
| DEFINICIONES DE TÉRMINOS .....   | 2-4    |
| RESPONSABILIDADES .....  | 4-7    |
| DISPOSICIONES GENERALES .....  | 8-9    |
| 115.1 – “SOLICITUD ACTIVIDADES EDUCATIVAS” .....   | 9-12   |
| 115.11 “DESARROLLO DE LA ACTIVIDAD EDUCATIVA” .....  | 12-13  |
| 115.2 – “SOLICITUD DE PAGO DE MATRÍCULA” .....   | 13-15  |
| 115.3 – “PROCEDIMIENTO PARA LA UTILIZACIÓN DE RECURSOS<br>EXTERNOS EN EL OFRECIMIENTO DE ACTIVIDADES EDUCATIVAS” ..... | 15-17  |
| LISTA DE ANEXOS.....   | 18     |

---

PROCEDIMIENTO 115 – “PARA EL FUNCIONAMIENTO DE LA OFICINA DE DESARROLLO Y ADIESTRAMIENTO DE PERSONAL”

NORMA

Es norma de la Autoridad de Acueductos y Alcantarillados pagar cursos, seminarios, adiestramientos y otras actividades educativas como pagos de matrícula en instituciones educativas reconocidas por el Consejo de Educación Superior a los empleados con nombramiento regular o transitorio que cumplan con lo dispuesto en los Convenios Colectivos, Reglamento de Personal para Empleados Gerenciales y este procedimiento. Esto se hace con el propósito de adiestrar y mejorar la calidad de trabajo de nuestros empleados y obtener una mayor y mejor producción.

BASE LEGAL

Este procedimiento se adopta en virtud de la Ley Número 5 del 14 de octubre de 1975, según enmendada, conocida como “Ley de Personal de Servicio Público de Puerto Rico”.

EXPOSICIÓN DE MOTIVOS

En la nueva economía globalizada, el adiestramiento y la capacitación son uno de los factores más importantes y efectivos para transformar y generar ventajas competitivas en y fuera de la organización.

La Oficina de Adiestramiento tiene la encomienda y responsabilidad de aportar al desarrollo de los conocimientos, destrezas, habilidades y actitudes que necesitan los empleados para desempeñarse en su puesto. A través del desarrollo de las diferentes actividades educativas se adiestra a los empleados para lograr objetivos específicos de trabajo, mejorar el producto o servicio, reducir costos, evitar errores, aumentar los niveles de productividad, motivación y compromiso además, fortalecer las comunicaciones y relaciones interpersonales.

Este procedimiento viabilizará el proceso de formación y capacitación de los empleados a tenor con la magnitud y complejidad de la Autoridad a fin de satisfacer las necesidades del individuo y de la organización.

DEFINICIONES DE TERMINOS

1. Adiestrador - Experto en una materia que posee la habilidad y las destrezas para adiestrar adultos.
2. Adiestramiento – Proceso estructurado para facilitar el aprendizaje en corto tiempo en un

área específica con el fin de ayudar al empleado a mejorar su desempeño en el trabajo y satisfacer las necesidades de la Agencia y del participante.

3. Adiestramiento en el Puesto – La totalidad de las actividades, instrucciones y situaciones planificadas para introducir el aprendizaje de las operaciones necesarias para realizar eficientemente una tarea hasta lograr el grado de competencia establecido.
4. Adiestramientos Externos – Actividades educativas que se ofrecen dentro de Puerto Rico y fuera de él conducentes o no a la obtención de un grado académico para ampliar los conocimientos sobre materias específicas para realizar con mayor eficiencia las labores del puesto.
5. Adiestramientos Institucionales – Actividades de adiestramiento que ofrece la Autoridad con recursos internos o externos para llenar necesidades del personal y de la organización.
6. Adiestramiento Requisito – Actividades determinadas como esenciales para garantizar que el personal posee los conocimientos básicos para un nivel que le permite profundizar para avanzar en el nivel.
7. Adiestramientos Dirigidos – Actividades educativas dirigidas a lograr la competencia requerida para desempeñar las funciones del puesto, cuya asistencia es compulsoria o se requiere como actividad de trabajo.
8. Aprendizaje – Proceso mediante el cual se adquiere, modifica o aumenta el conocimiento, las destrezas y actitudes.
9. Becas – Ayuda monetaria que se concede al personal para que realice estudios técnicos o especializados en una universidad o colegio acreditado para ampliar su preparación profesional en materias específicas.
10. Capacitación – Proceso de hacer apta a una persona o habilitarla para realizar su trabajo.
11. Cursos con Crédito – Estudios conducentes a la obtención de un grado académico. El empleado recibe una ayuda económica parcial o total, según el costo de cada crédito.
12. Cursos sin Crédito o Cursos Especiales – Adiestramientos que capacitan al empleado para realizar con mayor eficiencia las labores del puesto o lo desarrolla para otras más complejas. La Autoridad sufraga el costo parcial o total.
13. Certificado o Diploma – Documento oficial que otorga la entidad que ofrece el adiestramiento como prueba de asistencia y participación.

14. Certificación o Licencia - Acción final de la Junta Examinadora al otorgar una certificación o licencia a una persona que reúne los requisitos y aprueba los exámenes para una clase y un nivel específico.
15. Desarrollo – Proceso que ayuda al empleado a manejar las responsabilidades futuras de su trabajo.
16. Desarrollo de Carrera – Proceso planificado de adiestramiento y desarrollo profesional de un empleado para que pueda asumir mayores responsabilidades y tareas más complejas que le facilitan ascender en la estructura de puestos del sistema.
17. Desarrollo Gerencial - Proceso educativo que provee experiencias variadas a un empleado para formararlo como supervisor.
18. Especialista en Adiestramiento – Experto en una materia que posee destrezas y conocimientos para la enseñanza de adultos o para brindar apoyo técnico sobre una materia.
19. Licencia con Sueldo para Estudios – Autorización que concede el Director Ejecutivo a los empleados de la Autoridad para ausentarse de sus puestos para realizar estudios conducentes a la obtención de un grado académico recibiendo su sueldo mensual.
20. Pago de Matrícula – Ayuda económica para realizar estudios que conduzcan o no a un grado académico.
21. Viajes de Estudio al Exterior – Estudios que un empleado realiza fuera de Puerto Rico para mantenerse al día en su área de competencia profesional.

## RESPONSABILIDADES

1. El Director(a) Departamento de Adiestramiento es responsable de:
  - a. Analizar y recomendar la aprobación o denegación de las solicitudes de cursos, seminarios, adiestramientos u otras actividades educativas, así como pagos de matrícula a los empleados con nombramiento regular, probatorio o transitorio que cumplan con lo dispuesto en los Convenios Colectivos vigentes o Reglamento de Personal para Empleados Gerenciales.
  - b. Autorizar los pagos de matrícula en instituciones reconocidas por el Consejo de Educación Superior en Puerto Rico.
  - c. Preparar el plan de trabajo anual de acuerdo con las necesidades detectadas.

- d. Planificar, organizar, desarrollar e implantar programas de capacitación para desarrollar en los empleados las competencias y destrezas necesarias de acuerdo con las exigencias tecnológicas y de reglamentación, así como cambios en los procesos de trabajo o necesidades del servicio.
  - e. Evaluar y seleccionar los recursos educativos (internos o externos) para ofrecer los adiestramientos de acuerdo con el plan de trabajo establecido.
  - f. Enviar al Área de Finanzas las facturas para los pagos correspondientes.
  - g. Tramitar las solicitudes de pago de estudios graduados, licencia con sueldo o sin sueldo al Comité de Evaluación establecido por el Director de Operaciones para su aprobación o denegación.
  - h. Contratar los recursos externos para cumplir con el plan de trabajo anual, considerando la búsqueda de alternativas para la evaluación y selección, según lo establece el Procedimiento 949 – “Contratación de Servicios Profesionales de la Autoridad de Acueductos y Alcantarillados”.
  - i. Que la partida presupuestaria asignada para cursos, seminarios, adiestramientos, pagos de matrícula y otras actividades educativas de toda la Autoridad sea utilizada equitativamente y según el programa anual.
  - j. Crear y mantener los expedientes de adiestramiento de cada uno de los participantes de acuerdo a la Ley 5
2. Los Directores de Áreas, de Departamentos y Jefes de Oficinas son responsables de remitir anualmente a la Oficina de Adiestramiento y Desarrollo de Personal un informe de necesidades de adiestramiento y de desarrollo de recursos humanos, según se requiere en la preparación del presupuesto operacional de la Autoridad. El resultado de dichos informes constituirá parte fundamental en el desarrollo del plan de trabajo del Departamento.
3. El Director Área de Finanzas es responsable de:
- a. Procesar las facturas de pagos de matrícula, cursos, seminarios, adiestramientos y otras actividades educativas, de manera que se efectúen en un término no mayor de 30 días laborables.
  - b. Pagar las facturas por concepto de servicios de alimentos de acuerdo con los términos de pago establecidos.
  - c. Tramitar el pago por adelantado de aquellas actividades educativas que lo requieran según

recomendación del Director Desarrollo de Personal.

4. Los supervisores son responsables de señalar la necesidad de capacitación de sus empleados para que la petición que hagan a la Oficina de Adiestramiento y Desarrollo de Personal sea la más correcta de acuerdo con los criterios establecidos en este Procedimiento.
  - a. La solicitud para la actividad educativa se realizará mediante el formulario AAA-510-A “Información Requerida para Solicitar los Servicios del Área de Adiestramiento y Desarrollo de Personal” (Anexo 1) totalmente lleno y acompañado por un memorando de recomendación del supervisor y la literatura de la actividad.
  - b. La solicitud de reembolso por actividades educativas pagadas por el empleado se realizará mediante el formulario AAA-510-A, acompañado de un memorando explicativo por conducto del supervisor y evidencia del pago en original (por ejemplo, cheque, giro o recibo de tarjeta de crédito o ATH, entre otros).
5. El Coordinador de Adiestramiento es responsable de la divulgación sobre los programas de las actividades educativas en cada región, coordinar la logística de las actividades y notificar a los supervisores y empleados la cancelación de las actividades educativas.
6. El Técnico de Administración es responsable de evaluar y tramitar las solicitudes de Adiestramiento y Capacitación de acuerdo con los criterios establecidos en este Procedimiento.
7. Los empleados que no asistan a la actividad educativa para la cual fueron autorizados son responsables de notificar por escrito, por conducto de su supervisor, a la Oficina de Adiestramiento y Desarrollo de Personal la razón de su ausencia en un término no mayor de cinco días laborables.
  - a. La Oficina de Adiestramiento y Desarrollo de Personal pedirá al empleado una excusa escrita y, de ser necesario, documentación adicional para determinar si el empleado tiene que desembolsar el costo del mismo. De no existir una razón justificada, el empleado vendrá obligado a pagar a la Autoridad el costo total de la actividad.
  - b. Los empleados que solicitan estudios a nivel de grado asociado, bachillerato, maestría o cursos especiales tienen como requisito:
    - 1) Comunicarse con el Técnico de Administración de Adiestramiento o el Coordinador de Adiestramiento regional para recibir orientación formal sobre el procedimiento a seguir previo a comenzar los estudios.
    - 2) Debe firmar un relevo donde acepte las obligaciones y responsabilidades que incurre al recibir este beneficio económico.

- 3) Llenar el formulario AAA-510 “Solicitud y Autorización Pago de Matrícula en Asignaturas a Nivel Universitario” (Anexo 2) por cada periodo de estudio, acompañado de un programa de cursos o créditos y las notas obtenidas del periodo anterior.
- 4) Mantener 2.00 puntos de promedio al nivel de grado asociado o bachillerato y 2.50 puntos de promedio a nivel de maestría para poder cualificar para que la Autoridad le aporte la cantidad de dinero estipulado de acuerdo a la unidad apropiada que pertenece.
- 5) Reembolsar en su totalidad o parte del dinero invertido en él por concepto de pago de matrícula y enviar copia del recibo de pago a la Oficina de Adiestramiento y Desarrollo de Personal cuando se produzca una de las siguientes situaciones:
  - a) No presentar evidencia de las notas que obtuvo durante los dos últimos períodos académicos en que cursó estudios autorizados bajo este programa.
  - b) Haber fracasado en una o más de las asignaturas que le fueron autorizadas a matricularse durante el período académico anterior (reembolso proporcional al costo por crédito).
  - c) Haberse dado de baja después de la fecha que fija el Centro de Estudios para poder hacerlo con derecho a la devolución de los cargos de matrícula. Esta disposición no se aplicará en aquellos casos en que el empleado se haya dado de baja por las siguientes razones: servicio militar, viaje fuera de Puerto Rico en asuntos oficiales, traslado en beneficio de la Autoridad, enfermedad, cuando el trabajo lo obliga a ausentarse de clases o cualquier otra razón que el Área de Recursos Humanos considere meritoria.
  - d) Ser destituido, abandonar o renunciar a su puesto antes de completar el período de estudios requeridos por la Universidad o Colegio donde cursa los estudios que le fueron autorizados.
  - e) El empleado beneficiado con el pago de matrícula es responsable de enviar a la Oficina de Adiestramiento y Desarrollo de Personal copia de las calificaciones obtenidas al finalizar cada semestre. En caso de que el empleado no reciba las notas debido a que la Autoridad todavía no ha generado el pago a la institución, se le aprobará el beneficio condicionado a que entregue las notas antes de finalizado el próximo periodo académico. Este trámite es requisito para que la Autoridad apruebe aportaciones económicas subsiguientes al empleado.

## DISPOSICIONES GENERALES

1. Se podrá autorizar asignaturas tanto que no conlleven créditos como las que conlleven créditos, cuando las materias estén relacionadas con las funciones de trabajo del empleado y el supervisor lo justifique por escrito.
2. Los empleados pueden solicitar la aprobación de actividades para su desarrollo profesional hasta un máximo de la cuota estipulada en los Convenios Colectivos vigentes. Al grupo gerencial se le autorizarán las actividades que sean necesarias y justificadas por el supervisor inmediato.
3. No se aprobará el mismo adiestramiento, curso o seminario a una misma persona a menos que éste haya sufrido cambios significativos o constituya un requisito para mantener su licencia o certificación profesional.
4. Se autorizará el pago de matrícula en universidades, colegios universitarios o instituciones tecnológicas reconocidas por el Consejo de Educación Superior.
5. La aportación económica de la Autoridad para el pago de matrícula de los empleados se otorgarán de acuerdo con lo estipulado en los Convenios Colectivos vigentes y el Reglamento de Personal para Empleados Gerenciales.
6. El empleado que reciba la aportación económica es responsable de cumplir con los requisitos establecidos en este Procedimiento. No se continuará con los pagos futuros hasta que salde las deudas pasadas.
7. No se autorizará el pago de matrícula a una misma persona en más de una institución durante el mismo período académico, excepto cuando una institución requiere los servicios de otra para cubrir los requisitos de estudio que exige el grado o especialización que se persigue. Esto también aplica en los casos de seminarios de corta duración.
8. Podrán autorizarse asignaturas del programa de clases para las maestrías en cualquier campo de estudios si se determina que existe la necesidad en la Agencia o por estar estrechamente relacionado con los deberes y responsabilidades del puesto que ocupa el solicitante.
9. En el caso de licencia con sueldo o sin sueldo, el empleado deberá cumplir con lo establecido en el Reglamento 114.01, Inciso 114.061, mejor conocido como Reglamento de Becas y Licencias para Estudios.
10. Todo empleado que solicita participar en actividades educativas es responsable de presentar evidencia de su necesidad de adiestramiento y de asistir a la misma luego de estar autorizado.

11. Debe enviar a la Oficina de Adiestramiento y Desarrollo de Personal copia del certificado otorgado para que se incluya en el expediente del empleado.

### 115.1 – “SOLICITUD ACTIVIDADES EDUCATIVAS”

#### 115.10 “Solicitud”

- Empleado**
1. Notifica la intención de participar en la actividad educativa (cursos, seminarios y adiestramientos, entre otros).
    - a. Presenta al supervisor memorando explicativo, literatura de la actividad y copia de su(s) licencia(s) profesional(es) o colegiación para aquellas actividades que lo requieran.
- Supervisor**
2. Dialoga con el empleado para confirmar:
    - a. Que la actividad educativa guarde relación con las funciones del empleado.
    - b. Que lo solicitado responda a una necesidad inmediata del área de trabajo o sea requerida para la renovación o mantenimiento de licencia profesional.
    - c. Que la actividad educativa se encuentre en el Plan Anual de la Oficina de Adiestramiento y Desarrollo de Personal, en las actividades programadas o que constituya una emergencia debidamente justificada.
  3. Envía un memorando de solicitud a la Oficina de Adiestramiento y Desarrollo de Personal por conducto del personal autorizado de la Agencia, recomendando que el empleado participe en el curso, seminario o adiestramiento o actividades educativas. Acompaña el memorando con el formulario AAA-510-A “Información Requerida para Solicitar los Servicios de Adiestramiento” (Anexo 1) debidamente lleno.
- Director(a) Desarrollo de Personal**
4. Recibe la petición y procede a referirla al supervisor o a los Técnicos de Administración para que la evalúen y trabajen de acuerdo con los procedimientos establecidos.
    - a. Luego de esta evaluación aprobará o denegará la misma.
- Técnico de Administración**
5. Coteja que la solicitud incluya el memorando del supervisor con la

aprobación de la Agencia, según sea el caso. Si el curso, seminario o adiestramiento lo ofrece una compañía privada, la petición debe venir acompañada por la literatura de éste. Verifica que la actividad sea parte del Plan Anual de Adiestramiento o en las actividades programadas.

6. Verifica si hay fondos disponibles para el desembolso del gasto en la partida presupuestaria correspondiente.
7. Evalúa la solicitud de acuerdo con los siguientes criterios en el AAA-511-D “Evaluación de las Solicitudes Educativas” (Anexo 3)
  - a. Si la actividad educativa (cursos, seminarios, adiestramientos) está relacionada con las funciones del puesto.
  - b. La persona a ser adiestrada no esté cerca de la jubilación (6 meses).
  - c. Coteja que la persona sea empleado regular de la Autoridad, en el caso de que sea gerencial o HIEPAAA. Aplica a los empleados afiliados a la UIA los beneficios establecidos en el Convenio Colectivo Vigente. Si el empleado está recibiendo los servicios de la Corporación Fondo del Seguro del Estado en descanso o SINOT, no aplica el beneficio de pago de matrícula ni de ninguna otra actividad educativa.
  - d. La petición esté identificada en el Plan Anual de Adiestramiento, en las actividades programadas o emergencias debidamente justificadas. Aquellas actividades educativas incluidas en el calendario trimestral de Adiestramiento se programarán con los Coordinadores Regionales.
  - e. Solicitará al Coordinador Regional los formularios AAA-510-A (Anexo 1) de los empleados que participarán en las diferentes actividades educativas.
  - f. Inscribirá a los empleados en el formulario AAA-511 “Registro de Participantes de Actividades Grupales” (Anexo 4).
  - g. Verifica costo de la solicitud, y si excede lo establecido en los convenios colectivos y reglamentos vigentes, lo dialoga con el Director del Área considerando lo siguiente:

- 1) Costo más bajo
  - 2) Las veces que se ofrece durante el año
  - 3) Horas contacto por actividad educativa
  - 4) Recursos que ofrecen la actividad educativa
  - 5) Si puede ofrecerlo un recurso interno
  - 6) Lugar donde ofrecerá la actividad educativa
  - 7) Costos por horas extras
  - 8) Empleados que soliciten la misma actividad
  - 9) Si la persona es empleada regular de la AAA
8. Si la solicitud no cumple con algún requisito devolverá al empleado que solicita toda la documentación con el formulario AAA-511-A “Denegación de Petición Pago de Matrícula” (Anexo 5) o AAA-511-B “Denegación o Petición Actividad Educativa” (Anexo 6), donde se especifican los documentos o información necesaria para evaluar su solicitud.
9. Llama a la institución o lugar donde ofrecerá la actividad educativa para reservar los espacios necesarios.
- a. De no haber espacio disponible para todos los que solicitan, procede a inscribir los primeros que solicitaron o de acuerdo con la necesidad existente.
  - b. Llama a los empleados que no fueron seleccionados y les informa lo acontecido para que vuelvan a solicitar de haber fechas futuras.
  - c. Prepara un registro por actividad y por región de los empleados interesados y coordina con el supervisor la fecha en la que se llevará a cabo la actividad educativa.
10. Anota el nombre e información requerida en los formularios AAA-511-C “Registro de Participantes-Actividades Individuales” (Anexo 7) y AAA-510-A (Anexo 1).

11. Entrega a la secretaria los registros y formularios AAA-510-A de las actividades internas y externas aprobadas para la citación y preparación de los expedientes.

115.11 "Desarrollo de la Actividad Educativa"

- |                                |   |
|--------------------------------|---|
| Coordinador(a) Regional        | 12. Constituye los grupos de los empleados a ser adiestrados en coordinación con los supervisores.  |
|                                | 13. Identifica los recursos internos que podrían ser adiestradores en coordinación con el Director Regional.  |
|                                | 14. Coordina y contrata la utilización de: locales, recursos audiovisuales, meriendas y otros alimentos, y todo lo requerido para el desarrollo de las actividades educativas.  |
|                                | 15. Notifica con antelación (en un término no menor de cinco días laborables) al Director(a) del Área y a los Técnicos de Administración la cancelación de las actividades educativas en el formulario AAA-511-E "Cancelación de Actividades Educativas" (Anexo 8) e informa a los participantes. |
| Especialista en Publicaciones  | 16. Redacción, edición y diseño gráfico de materiales educativos.   |
| Especialista en Adiestramiento | 17. Prepara la descripción, diseño instruccional y los materiales de los participantes.   |
|                                | 18. Ofrece los adiestramientos de acuerdo al calendario de las actividades programadas.   |
|                                | 19. Entrega la asistencia de los empleados adiestrados en el AAA-511-F "Hoja de Asistencia" (Anexo 9).  |
| Analista de Adiestramiento     | 20. Recibe, evalúa y tramita las facturas por los servicios ofrecidos en las Actividades Educativas   |
| Secretaria                     | 21. Recibe los documentos y procede a: <ol style="list-style-type: none"><li>a. Preparar las cartas y las envía a los participantes mediante correo interno y vía facsímil.</li><li>b. Se comunica con el supervisor y el empleado para ratificar el recibo de los documentos.</li></ol>          |

- c. Prepara el expediente de la actividad y archiva los documentos en el expediente del empleado.

- Supervisor  
Adiestramiento
- 22. Evalúa, aprueba o deniega la(s) solicitud(es) de la(s) actividad(es) educativa(s).
  - 23. Firma los documentos requeridos.

### 115.2 – “SOLICITUD DE PAGO DE MATRÍCULA”

- Empleado
- 1. Notifica la intención de realizar estudios conducentes a iniciar o continuar un grado asociado, bachillerato, maestría o estudios post-graduados en un instituto o colegio reconocido por el Consejo de Educación Superior. El empleado debe presentar los siguientes documentos a su supervisor:
    - a. Evidencia oficial de aceptación en la Institución donde persigue cursar el programa de estudios conducentes a la obtención del grado académico deseado.
    - b. Carta de solicitud explicando lo que interesa estudiar y su relación con el área de trabajo.
    - c. Currículo del grado académico que aspira obtener.
    - d. Programa de matrícula para el primer período de estudios.
- Supervisor
- 2. Orientar al empleado respecto al índice académico y otros requisitos indispensables para poder disfrutar del pago de matrícula por la Autoridad según lo establecido en este procedimiento.
  - 3. Si reúne los requisitos establecidos en este Procedimiento para el pago de matrícula, le entrega el formulario AAA-510 “Solicitud y Autorización Pago de Matrícula en Asignaturas a Nivel Universitario” (Anexo 2) para que lo llene con la información y documentos requeridos.
- Empleado
- 4. Llena el formulario AAA-510 en original y tres copias y lo entrega a su supervisor junto a la carta de aceptación de la institución educativa y el programa de cursos a tomar.
- Supervisor
- 5. Prepara memorando explicativo donde recomienda la autorización de

pago de matrícula al empleado que debe acompañar el formulario AAA-510 y los documentos requeridos.

Director(a)  
Desarrollo de  
Personal

6. Recibe la petición y procede a referirla al supervisor o a los Técnicos de Administración para que la evalúen y trabajen de acuerdo con los procedimientos establecidos. Luego de esta evaluación aprobará o denegará la misma.

Técnico de  
Administración

7. Recibe el formulario AAA-510-A (Anexo 1) y verifica que esté acompañada de los documentos requeridos, y si la misma no cumple con algún requisito, devuelve la petición al empleado a través del formulario AAA-511-A “Denegación de Petición Pago de Matrícula” (Anexo 5).
  - a. Si solicita por primera vez, tiene que venir acompañada por un memorando del supervisor donde autoriza la solicitud del empleado para estudiar con todos los documentos requeridos en este Procedimiento.<sup>1</sup>
  - b. Si el empleado va a continuar con el programa de estudios, verifica que la solicitud esté acompañada de una copia de las calificaciones del programa académico anterior y de la matrícula del próximo período de estudios.
  - c. Coteja que la persona sea empleada regular de la Autoridad en el caso del grupo gerencial y HIEPAAA; los empleados afiliados a la UIA reciben este beneficio desde su primer día de trabajo. Si el empleado está recibiendo los servicios de la Corporación Fondo del Seguro del Estado *en descanso* o SINOT, no aplica el beneficio de paga de matrícula ni de ninguna otra actividad educativa.
  - d. Coteja que el empleado esté trabajando su horario regular de trabajo.
  - e. Coteja con el encargado del presupuesto si hay fondos disponibles para poder procesar la solicitud.
  - f. Entrega al supervisor la solicitud de pago de matrícula indicándole el visto bueno al respecto.
  - g. Anota la información de la petición del empleado en el Registro de los que reciben este beneficio, luego de ser aprobada.

---

<sup>1</sup>Debe venir aprobada por personal autorizado.

Analista de  
Adiestramiento

8. Recibe, evalúa y tramita las facturas por el pago de matrículas.

Secretaria

9. Recibe los documentos y procede a:

- a. Anotar en el registro de correspondencia la aprobación de la solicitud y envía al empleado el formulario aprobado a través del correo interno.
- b. Se comunica con el empleado para notificar la aprobación de la solicitud y confirma el medio para el envío de los documentos.
- c. Prepara el expediente del empleado “Pago de Matrícula” (Anexo 10), si es un caso nuevo o archiva copia de la documentación en su expediente.

115.3 – “PROCEDIMIENTO PARA LA UTILIZACIÓN DE RECURSOS EXTERNOS EN EL OFRECIMIENTO DE ACTIVIDADES EDUCATIVAS”

Director(a)  
Desarrollo de  
Personal

1. Identifica en coordinación con los Directores de Área Regionales y Jefes de Oficinas los Recursos Externos que ofrecerán las actividades educativas de acuerdo con las necesidades identificadas en el plan de adiestramiento.
2. Programa las entrevistas con los recursos para la evaluación de las propuestas.
3. Luego del proceso de evaluación se aprueba o deniega el recurso para el ofrecimiento de la Actividad Educativa.

Recurso Externo

- a. Envía a la Oficina de Adiestramiento y Desarrollo de Personal la propuesta de servicios que puedan ofrecer a la Agencia. Esta debe incluir:
  - 1) Descripción del adiestramiento con los temas a cubrir.
  - 2) Diseño instruccional y materiales audiovisuales.
  - 3) Manual del participante.
  - 4) Duración del adiestramiento.
  - 5) Materiales a distribuirse a los participantes.

- 
- 6) Costo por participante o grupal.
- 7) Copia del resumé y otros documentos requeridos en este procedimiento.
- Especialista en Adiestramiento
4. Coteja que la propuesta responda a la necesidad de la Autoridad, según el plan de trabajo del año en curso o próximo año.
  5. Entrevista a un empleado experto en la disciplina de la necesidad identificado por el empleado o por la Oficina de Desarrollo de Personal con el propósito de conocer más sobre el tema y poder explicar con mayor claridad lo que se pretende a los posibles recursos.
  6. Obtiene no menos de tres recursos que puedan responder a la necesidad identificada por la Autoridad mediante el adiestramiento.
  7. Evalúa las diferentes propuestas de acuerdo con:
    - a. Experiencia en la disciplina de las personas que ofrecerán el adiestramiento (resumé).
    - b. Disponibilidad de los recursos para satisfacer las necesidades de la agencia de acuerdo con las características del grupo, horario de la agencia y lugar a ofrecerse.
    - c. Costo
    - d. Duración de las horas contactos con los participantes.
    - e. Cantidad, relevancia y actualización del contenido a presentarse.
    - f. Cambios del costo por la cantidad de empleados a beneficiarse.
    - g. Certificaciones
    - h. Informe de hallazgos y recomendaciones.
    - i. Recomendar el recurso más idóneo que cumpla con los requisitos establecidos por la Oficina de Adiestramiento y Desarrollo de Personal.

- j. Los recursos elegidos deben ser de diferentes agencias, organizaciones o consultoría privada.

Analista de  
Adiestramiento

- 8. Recibe, evalúa y tramita las facturas de las actividades ofrecidas y otros servicios relacionados.

Secretaria

- 9. Recibe documentación final de todo el proceso de selección de los recursos.
- 10. Prepara expediente de cada recurso externo que ha sido contratado.

LISTA DE ANEXOS

|          |           |  |
|----------|-----------|--|
| Anexo 1  | AAA-510-A | “Información Requerida para Solicitar los Servicios del Área de Adiestramiento y Desarrollo de Personal” |
| Anexo 2  | AAA-510   | “Solicitud y Autorización Pago de Matrícula en Asignaturas a Nivel Universitario”                        |
| Anexo 3  | AAA-511-D | “Evaluación de las Actividades Educativas”   |
| Anexo 4  | AAA-511   | “Registro de Participantes-Actividades Grupales”   |
| Anexo 5  | AAA-511-A | “Denegación de Petición Pago de Matrícula”   |
| Anexo 6  | AAA-511-B | “Denegación de Petición Actividad Educativa”   |
| Anexo 7  | AAA-511-C | “Registro de Actividades Individuales”   |
| Anexo 8  | AAA-511-E | “Cancelación de Actividades Educativas”  |
| Anexo 9  | AAA-511-F | “Hoja de Asistencia”   |
| Anexo 10 | AAA-510-B | “Pago de Matrícula”  |

**INFORMACIÓN REQUERIDA PARA SOLICITAR LOS SERVICIOS  
DEL ÁREA DE ADIESTRAMIENTO Y DESARROLLO DE PERSONAL**

|  |   |  |                                |
|--|---|--|--------------------------------|
| <b>NOMBRE Y APELLIDOS:</b>   |   | <b>INFORMACIÓN ACTIVIDAD EDUCATIVA</b> |                                |
| SEGURO SOCIAL:   | <input type="checkbox"/> ADIESTRAMIENTO | <input type="checkbox"/> SEMINARIO     | <input type="checkbox"/> CURSO |
| PUEBLO DE RESIDENCIA:  | TÍTULO:                                 |  |                                |
| NOMBRE DEL PUESTO:   | FECHA:                                  |  |                                |
| LUGAR DE TRABAJO:  | HORA:                                   |  |                                |
| DIRECCIÓN FÍSICA DEL TRABAJO:  | LUGAR:                                  |  |                                |
| REGIÓN:  | INSTITUCIÓN:                            |  |                                |
| TELÉFONO(S):   | DIRECCIÓN:                              |  |                                |
| NOMBRE DEL SUPERVISOR:   | CELULAR:                                | FACSÍMIL:                              | TELÉFONO:                      |
| PUESTO DEL SUPERVISOR:   | COSTO:                                  |  |                                |
| TELÉFONO(S):   | FACSÍMIL:                               | PERSONA CONTACTO:                      |                                |
| CENTRO DE COSTO:   | NÚM. DE CUENTA:                         | <b>CERTIFICACIÓN DEL SUPERVISOR</b>    |                                |
| <b>INDIQUE GRUPO DE TRABAJO A QUE PERTENECE:</b>   |   |  |                                |
| <input type="checkbox"/> U.I.A. <input type="checkbox"/> HIEPAAA <input type="checkbox"/> GERENCIAL <input type="checkbox"/> CAPR                    |   |  |                                |
| <b>INDIQUE ÁREA DE TRABAJO</b>   |   |  |                                |
| <input type="checkbox"/> INGENIERÍA <input type="checkbox"/> ÁREA TÉCNICA <input type="checkbox"/> LABORATORIOS <input type="checkbox"/> OPERACIONES |   |  |                                |
| <b>FIRMA DEL SOLICITANTE:</b>  |   |  |                                |
| <b>FIRMA SUPERVISOR:</b>   |   |  |                                |
| <b>OBSERVACIONES:</b>  |   |  |                                |

**INSTRUCCIONES:**

- Complete todos los encasillados en letra de molde.
- Debe obtener todas las firmas requeridas.
- Este documento una vez confirmado por el Departamento de Adiestramiento y Desarrollo de Personal constituirá una citación oficial para asistir al mismo.
- De no comparecer, la agencia podrá reclamarle el pago de la factura.
- De requerir información adicional, favor de comunicarse al 620-2277 Ext. 2581, 2582, 2583, 2589.

**COORDINADOR DE ADIESTRAMIENTO**

Nombre (use letra de molde)

Firma

Fecha

PARA USO OFICIAL DEL DEPARTAMENTO DE ADIESTRAMIENTO Y DESARROLLO DE PERSONAL (PARA APROBACIÓN Y CONFIRMACIÓN)

**SOLICITUD Y AUTORIZACIÓN PAGO DE MATRÍCULA EN  
ASIGNATURAS A NIVEL UNIVERSITARIO**

|  |                  |                                   |                     |
|--|------------------|-----------------------------------|---------------------|
| FECHA SOLICITUD :  |                  |                                   |                     |
| NOMBRE (APELLIDOS)   |                  |                                   |                     |
| SEGURO SOCIAL :  |                  |                                   |                     |
| DIRECCION POSTAL :   |                  |                                   |                     |
| STATUS EMPLEADO : [ ] REGULAR [ ] REGULAR EN PERIODO PROBATORIO                              |                  |                                   |                     |
| ESPECIFIQUE SI ESTÁ BAJO SUPERVISIÓN DE: [ ] A.A.A. [ ] C.A.P.R.                             |                  |                                   |                     |
| INDIQUE UNIDAD APROPIADA A QUE PERTENECE: [ ] GERENCIAL [ ] U.I.A.<br>[ ] H.I.E.P.A.A.A. [ ] |                  |                                   |                     |
| TÍTULO DEL PUESTO :  |                  |                                   |                     |
| DEPARTAMENTO O REGIÓN :  |                  |                                   |                     |
| LUGAR DE TRABAJO :   |                  |                                   |                     |
| TELÉFONOS:   |                  | CELULAR:                          | FACSIMIL:           |
| [ ] SOLICITA POR PRIMERA VEZ: [ ] ESTUDIA BAJO ESTE PLAN DESDE : ( Indique fecha )           |                  |                                   |                     |
| GRADO QUE ASPIRA OBTENER : [ ] GRADO ASOCIADO [ ] BACHILLERATO [ ] MAESTRÍA                  |                  |                                   |                     |
| GRADO ASOCIADO EN:   |                  | BACHILLERATO EN :                 |                     |
| MAESTRÍA EN :  |                  |                                   |                     |
| PROGRAMA DE ESTUDIO QUE SOLICITA   |                  |                                   |                     |
| CENTRO DE ESTUDIO:   |                  |                                   |                     |
| DIRECCIÓN :  |                  |                                   |                     |
| TELÉFONO:  |                  | FACSIMIL:                         |                     |
| FACULTAD EN LA CUAL TIENE ADMISIÓN:  |                  |                                   |                     |
| FECHA SEMESTRE:  |                  | FECHA TRIMESTRE:                  | FECHA CUATRIMESTRE: |
| NUMERO DEL CURSO   | NOMBRE DEL CURSO | HORA                              | CRÉDITOS            |
|  |                  |                                   |                     |
|  |                  |                                   |                     |
|  |                  |                                   |                     |
| COSTO TOTAL \$   |                  |                                   |                     |
| ACCIÓN TOMADA : [ ] APROBADA [ ] RECHAZADA [ ] CANCELADA                                     |                  |                                   |                     |
| FIRMA DEL SOLICITANTE  |                  | FIRMA DEL SUPERVISOR              |                     |
|  |                  | FIRMA DIR. DESARROLLO DE PERSONAL |                     |

( CONTINÚA AL DORSO )

**AUTORIDAD DE ACUEDUCTOS Y ALCANTARILLADOS  
EVALUACIÓN DE LAS ACTIVIDADES EDUCATIVAS**

|  |  |
|--|--|
| <b>Fecha</b>   |  |
| <input type="checkbox"/> <b>Cumple con los requisitos</b>                            | <input type="checkbox"/> <b>No cumple con los requisitos</b> |
| <b>OBSERVACIONES:</b>  |  |
|  |  |
|  |  |
| <input type="checkbox"/> <b>Recomendado</b>  | <input type="checkbox"/> <b>No recomendado</b>               |
| <b>Nombre del Técnico</b>  | <b>Fecha</b>   |
| <hr style="width: 50%; margin: auto;"/> <b>Directora Desarrollo de Personal</b>      |  |
| <b>OBSERVACIONES:</b>  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
| <input type="checkbox"/> <b>Aprobado</b>   | <input type="checkbox"/> <b>No Aprobado</b>                  |
| <b>Fecha</b>   |  |
| <hr style="width: 50%; margin: auto;"/> <b>Directora de Calidad y Adiestramiento</b> |  |
| <b>CONDICIONES (si aplica)</b>   |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |

**AUTORIDAD DE ACUEDUCTOS Y ALCANTARILLADOS**  
**REGISTRO DE PARTICIPANTES – ACTIVIDADES GRUPALES**

TÍTULO DEL ADIESTRAMIENTO \_\_\_\_\_ FECHA \_\_\_\_\_ HORA \_\_\_\_\_ REGIÓN \_\_\_\_\_

LUGAR \_\_\_\_\_ RECURSO [  Interno [  Externo NOMBRE DEL RECURSO \_\_\_\_\_

NOMBRE DEL COORDINADOR O TÉCNICO ASIGNADO A LA ACTIVIDAD \_\_\_\_\_  
 Este documento se entregará con el formulario AAA - 510 a la secretaria para citar a los participantes y preparar el expediente de la actividad.

| NOMBRE DEL EMPLEADO | PUESTO | NOMBRE SUPERVISOR | PUESTO |
|---------------------|--------|-------------------|--------|
| 1.                  |        |                   |        |
| 2.                  |        |                   |        |
| 3.                  |        |                   |        |
| 4.                  |        |                   |        |
| 6.                  |        |                   |        |
| 6.                  |        |                   |        |
| 7.                  |        |                   |        |
| 8.                  |        |                   |        |
| 9.                  |        |                   |        |
| 10.                 |        |                   |        |
| 11.                 |        |                   |        |
| 12.                 |        |                   |        |
| 13.                 |        |                   |        |
| 14.                 |        |                   |        |
| 15.                 |        |                   |        |
| 16.                 |        |                   |        |
| 17.                 |        |                   |        |
| 18.                 |        |                   |        |

\_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de 20\_\_\_\_\_

A : \_\_\_\_\_  
Empleado

P/C : \_\_\_\_\_  
Supervisor

DE : \_\_\_\_\_  
Director Departamento Adiestramiento y Desarrollo de Personal

**ASUNTO: DENEGACIÓN DE PETICIÓN PAGO DE MATRÍCULA**

Recibimos su Solicitud de Pago de Matrícula, sin embargo, no podemos procesarla debido a que:

1. \_\_\_\_\_ El formulario AAA-510 (Solicitud y Autorización de pago de Matrícula en Asignaturas a Nivel Universitario) no ha sido completado en todas sus partes.
2. \_\_\_\_\_ Falta la firma del Supervisor en el formulario AAA-510 en el memorando de justificación.
3. \_\_\_\_\_ Falta memorando de justificación dirigido al Director(a) Departamento Adiestramiento y Desarrollo de Personal, por conducto de su supervisor inmediato, ya que solicita por primera vez
4. \_\_\_\_\_ Falta copia del (Programa de clases / Matrícula / Prematrícula).
5. \_\_\_\_\_ Falta evidencia de notas.
6. \_\_\_\_\_ Su petición no guarda relación con las funciones de su puesto.
7. \_\_\_\_\_ La fecha de su solicitud se recibió (muy temprano / muy tarde) para coordinar con la institución educativa y hacer las reservaciones en el tiempo establecido para que acepten su participación.
8. \_\_\_\_\_ NO tiene la cantidad de horas laborables acumuladas que se requieren, según se establece en el Reglamento de Empleados Transitorios.
9. \_\_\_\_\_ La institución de estudios no pertenece al Consejo de Educación Superior.
10. \_\_\_\_\_ Otros: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de 20 \_\_\_\_\_

A : \_\_\_\_\_  
EmpleadoP/C : \_\_\_\_\_  
SupervisorDE : \_\_\_\_\_  
Director Departamento Adiestramiento y Desarrollo de PersonalASUNTO: DENEGACIÓN DE PETICIÓN ACTIVIDAD EDUCATIVA  
(CURSO, SEMINARIO, ADIESTRAMIENTO U OTROS)

Recibimos su Solicitud de Adiestramiento, sin embargo, no podemos procesarla debido a que:

1. \_\_\_\_\_ El formulario AAA-510-A (Información Requerida para Solicitar los Servicios del Área de Desarrollo de Personal) no ha sido completado en todas sus partes.
2. \_\_\_\_\_ Falta la firma del Supervisor en el formulario AAA-510-A en el memorando de justificación.
3. \_\_\_\_\_ Falta memorando de justificación dirigido al Director(a) de Desarrollo de Personal, por conducto de su supervisor inmediato
4. \_\_\_\_\_ Su petición no guarda relación directa con las funciones de su puesto.
5. \_\_\_\_\_ La fecha de su solicitud se recibió (muy temprano / muy tarde) para coordinar con la institución educativa y hacer las reservaciones en el tiempo establecido para que acepten su participación.
6. \_\_\_\_\_ NO tiene la cantidad de horas laborables acumuladas que se requieren, según se establece en el Reglamento de Empleados Transitorios.
7. \_\_\_\_\_ Falta la aprobación del Director de Operaciones, ya que el costo excede la cantidad asignada por nuestra oficina.
8. \_\_\_\_\_ Falta copia del número (licencia / colegiación) (Es socio / No es socio).
9. \_\_\_\_\_ Falta contrato entre el empleado y la Autoridad en el cual éste se compromete a ofrecer sus servicios y los conocimientos adquiridos por un periodo no menor de \_\_\_\_\_ año(s) como empleado de la Agencia.
10. \_\_\_\_\_ La petición no forma parte del Plan Anual de la Compañía.
11. \_\_\_\_\_ La actividad educativa no representa un requerimiento para que la Agencia lo cumpla inmediatamente.



**AUTORIDAD DE ACUEDUCTOS Y ALCANTARILLADOS  
CANCELACIÓN DE ACTIVIDADES EDUCATIVAS**

**Nombre de la Actividad:** \_\_\_\_\_

**Lugar:** \_\_\_\_\_

**Región:** \_\_\_\_\_ **Fecha de Actividad:** \_\_\_\_\_

**Recurso:** \_\_\_\_\_

**Razón para la Cancelación:** \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
**Nombre del Coordinador**                      **Firma**                      **Fecha**

**¿ Comunicaron al Adiestrador ?**  
 Si     No                      **Fecha** \_\_\_\_\_

**Nombre de la persona que recibió el mensaje** \_\_\_\_\_

**Nombre persona autorizada a cancelar**  
**(use letra de molde)** \_\_\_\_\_

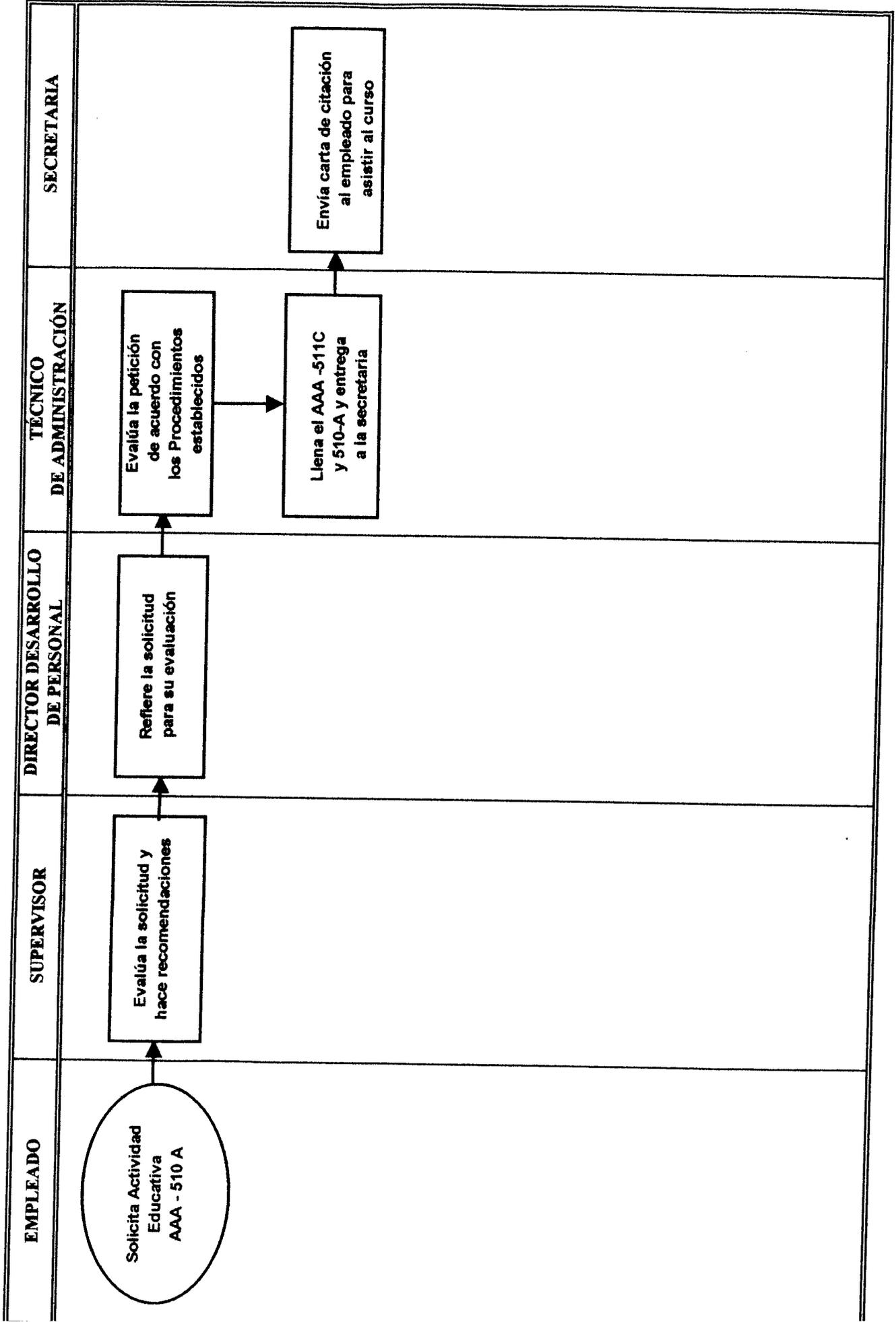
**Firma** \_\_\_\_\_ **Fecha** \_\_\_\_\_

**NOTA:**                      **No se aceptarán cancelaciones por teléfonos.**  
                                 **Información adicional comunicarse a: Área de Adiestramiento**  
                                 **Edificio Sergio Cuevas Bustamante (Edificio Central)**  
                                 **Tel. 620 - 2277 exts. 2581, 2582, 2552    Facsímil 756 - 5004**

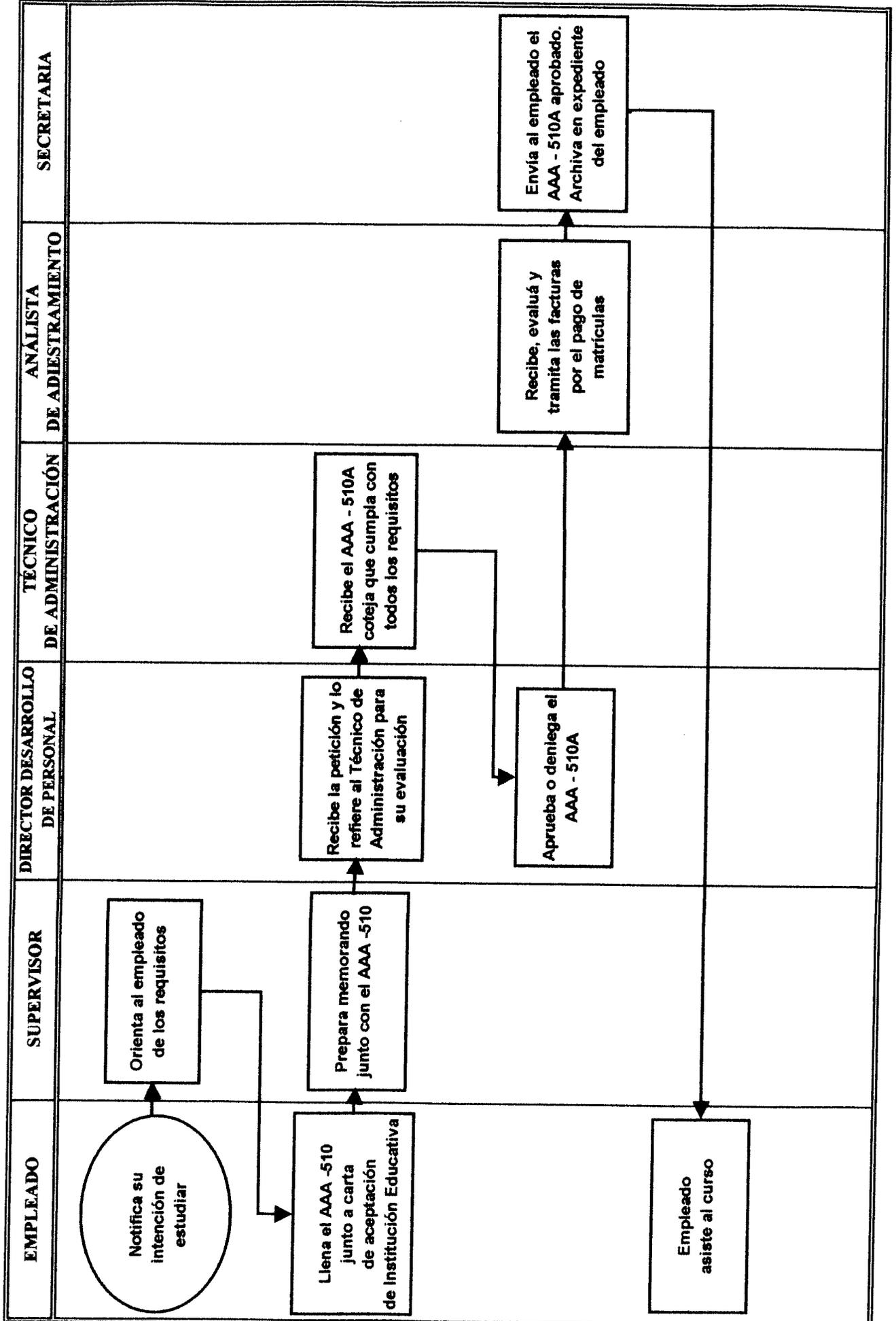




**FLUJOGRAMA PROCEDIMIENTO 115  
 PARA EL FUNCIONAMIENTO DE LA OFICINA  
 DE DESARROLLO Y ADIESTRAMIENTO DE PERSONAL  
 PROC. 115.1 " SOLICITUD ACTIVIDADES EDUCATIVAS "**



**FLUJOGRAMA PROCEDIMIENTO 115  
 PARA EL FUNCIONAMIENTO DE LA OFICINA  
 DE DESARROLLO Y ADIESTRAMIENTO DE PERSONAL  
 PROC. 115. 2 " SOLICITUD PAGO DE MATRICULA "**



FLUJOGRAMA PROCEDIMIENTO 115

PARA EL FUNCIONAMIENTO DE LA OFICINA DE DESARROLLO Y ADIESTRAMIENTO DE PERSONAL

PROC. 115.3 " PROCEDIMIENTO PARA LA UTILIZACIÓN DE RECURSOS EXTERNOS EN EL OFRECIMIENTO DE ACTIVIDADES EDUCATIVAS "

