



SERVICIUDAD E.S.P.	Código SAOT-04	Versión 02
	Página 1 de 21	

PLAN DE CAPACITACIONES





SERVICIUDAD E.S.P.	Código SAOT-04	Versión 02
PLAN DE CAPACITACION	Página 2 de 21	

INTRODUCCION

Se entiende la capacitación como el conjunto de procesos organizados, relativos tanto a la educación no formal, dirigidos a prolongar y a complementar la educación inicial mediante la generación de conocimientos, el desarrollo de habilidades y el cambio de actitudes, con el fin de incrementar la capacidad individual y colectiva para contribuir al cumplimiento de la misión institucional, a la mejor prestación de servicios a la comunidad, al eficaz desempeño del cargo y al desarrollo personal integral. Esta definición comprende los procesos de formación, entendidos como aquellos que tienen por objeto específico desarrollar y fortalecer una ética del servicio público basada en los principios que rigen la función administrativa. La capacitación desempeña una función central en la alimentación y el refuerzo de estas capacidades, por lo cual se ha convertido en parte de la columna vertebral de la instrumentación de estrategias. Las tecnologías en rápido cambio requieren que los empleados afinen de manera continua su conocimiento, aptitudes y habilidades, a fin de manejar los nuevos procesos y sistemas. El término capacitación se utiliza con frecuencia de manera casual para referirse a la generalidad de los esfuerzos iniciados por una organización para impulsar el aprendizaje de sus miembros. Para satisfacer los criterios de calidad, variedad, personalización, conveniencia y puntualidad es necesario que la fuerza laboral esté más que sólo técnicamente capacitada. Se requiere que la gente sea capaz de analizar y resolver problemas relacionados con el trabajo, trabajar productivamente en equipo y desplazarse de puesto en puesto, resumimos que la capacitación se está moviendo hacia una etapa como medio para mejorar la competitividad de las empresas.



SERVICIUDAD E.S.P.	Código SAOT-04	Versión 02
PLAN DE CAPACITACION	Página 3 de 21	

1. MARCO NORMATIVO

La implementación de los programas de capacitación obedece a las disposiciones de tipo Legal contenidas en:

- La Constitución Política de Colombia en sus artículos 54 y 67 establece como obligación del Estado y de los empleadores ofrecer a sus trabajadores formación y habilitación profesional y técnica.
- Título IV Capítulo Primero, Artículo 33 Numeral 3 de la Ley 734 del 2002 Código Único Disciplinario, define como uno de los derechos de los servidores públicos recibir capacitación para el mejor desempeño de sus funciones.
- Decreto Ley 1567 del 5 de agosto de 1998 mediante el cual se crea el Sistema Nacional de Capacitación y el Sistema de Estímulos para los empleados del Estado.
- Cumplimiento al Decreto 1072 del 2015 en su artículo 2.2.4.6.11.... "Artículo 2.2.4.6.11. Capacitación en seguridad y salud en el trabajo – SST. El empleador o contratante debe definir los requisitos de conocimiento y práctica en seguridad y salud en el trabajo necesarios para sus trabajadores, también debe adoptar y mantener disposiciones para que estos los cumplan en todos los aspectos de la ejecución de sus deberes u obligaciones, con el fin de prevenir accidentes de trabajo y enfermedades laborales. Para ello, debe desarrollar un programa de capacitación que proporcione conocimiento para identificar los peligros y controlar los riesgos relacionados con el trabajo, hacerlo extensivo a todos los niveles de la organización incluyendo a trabajadores dependientes, contratistas, trabajadores cooperados y los trabajadores en misión, estar documentado, ser impartido por personal idóneo conforme a la normatividad vigente. PARÁGRAFO 1. El programa de capacitación en seguridad y salud en el trabajo –SST, debe ser revisado mínimo una (1) vez al año, con la participación del Comité Paritario o Vigía de Seguridad y Salud en el Trabajo y la alta dirección de la empresa: con el fin de identificar las acciones de mejora. PARÁGRAFO 2. El empleador proporcionará a todo trabajador que ingrese por primera vez a la empresa, independiente de su forma de contratación y vinculación y de manera previa al inicio de sus labores, una inducción en los aspectos generales y específicos de las actividades a realizar, que incluya entre otros, la identificación y el control de peligros y riesgos en su trabajo y la prevención de accidentes de trabajo y enfermedades laborales. (Decreto 1443 de 2014, art. 11)"
- Políticas internas de Serviciudad ESP, de ofrecer a todos sus funcionarios los servicios de educación, formación, actualización y desarrollo de habilidades, que permitan su crecimiento



SERVICIUDAD E.S.P.	Código SAOT-04	Versión 02
PLAN DE CAPACITACION	Página 4 de 21	

integral y permanente, bajo un compromiso para con la Entidad en cumplimiento de los principios que la rigen.

Y demás aplicaciones de disposiciones legales y reglamentarias que delimitan las competencias, responsabilidades y derechos que constituyen el marco jurídico que facilita la coordinación y acciones relacionadas con la Capacitación.

2. OBJETIVO GENERAL

Desarrollar las capacidades, destrezas, habilidades, valores y competencias fundamentales del recurso humano, con miras a propiciar su eficacia personal, grupal y organizacional, mediante la entrega de conocimientos, de manera que se posibilite el desarrollo profesional de los empleados y el mejoramiento en la prestación de los servicios.

2.1 OBJETIVOS ESPECIFICOS

- a) Fomentar en el funcionario de la Entidad, el interés de su propio crecimiento personal y el desarrollo de aptitudes, habilidades y destrezas para el trabajo en equipo.
- b) Contribuir al mejoramiento de la prestación de los servicios institucionales, fortaleciendo las capacidades e incrementando los conocimientos de los funcionarios de la entidad, para subsanar las deficiencias detectadas.
- c) Crear condiciones favorables al desarrollo del trabajo para que el desempeño laboral cumpla con los objetivos propuestos.
- d) Reconocer o premiar los resultados del desempeño en niveles de excelencia de los funcionarios de la entidad.
- e) Contribuir al mejoramiento institucional fortaleciendo la capacidad del Recurso Humano de Serviciudad E.S.P.
- f) Promover el desarrollo integral del recurso humano y el financiamiento de una ética del servicio público.
- g) Elevar el nivel de compromiso de los empleados con respecto a las políticas, los planes, los programas, los proyectos y los objetivos Empresariales.



SERVICIUDAD E.S.P.	Código SAOT-04	Versión 02
PLAN DE CAPACITACION	Página 5 de 21	

- h) Fortalecer la capacidad, tanto individual como colectiva, de aportar conocimientos, habilidades y aptitudes para el mejor desempeño laboral y para el logro de los objetivos institucionales.
- i) Facilitar la preparación pertinente de los empleados con el fin de elevar sus niveles de satisfacción personal y laboral, así como de incrementar sus posibilidades de ascenso dentro de la organización.
- j) Fortalecer las competencias laborales para mejorar el desempeño de los funcionarios en sus puestos de trabajo.
- k) Estimular el mejoramiento continuo de los funcionarios, desarrollando una actitud positiva hacia el trabajo.
- l) . Actualizar y perfeccionar los conocimientos y habilidades del personal de la institución.
- m) Promover relaciones laborales y humanas armoniosas en beneficio de las personas y el ambiente de trabajo, para lograr una cultura de cambio en todos los niveles de la Institución.
- n) Facilitar a los nuevos y actuales funcionarios, su proceso de integración a la cultura organizacional y al servicio público, orientado al bien común y al interés general, establecidos en el manual de inducción y reinducción
- o) Informar al servidor público de los riesgos, peligros y su control a los cuales se encontrará expuesto durante la ejecución de sus labores establecidos en el manual de inducción y reinducción
- p) Fomentar el desarrollo de una adecuada cultura de prevención en cuanto a salud y seguridad industrial, según el manual de inducción y reinducción.
- q) Generar cambios de actitud en el desempeño laboral de los servidores públicos



SERVICIUDAD E.S.P.	Código SAOT-04	Versión 02
PLAN DE CAPACITACION	Página 6 de 21	

3. DEFINICIONES Y CONCEPTOS

Capacitación. Es un conjunto de procesos organizados con el propósito de mejorar y ampliar las capacidades o habilidades impartidas en un campo específico, normalmente acompañada de una aplicación práctica.

Educación. Es un proceso de formación permanente, personal, cultural, que se fundamenta en un concepto integral de la persona humana, de su dignidad, de sus derechos y de sus deberes.

Formación Interdisciplinaria. Es un proceso de capacitación articulada que tiene el funcionario de la entidad de adquirir conocimientos en diferentes áreas que contribuyan simultánea y coherentemente en la formación y que le permitan un mejor desempeño en su cargo.

Programa Académico. Comprende las diferentes modalidades de educación continuada o de actualización como seminarios, conferencias, talleres, cursos de actualización, profundización, etc.

Plan de Estudios. Es el esquema estructurado de las áreas obligatorias y fundamentales y de las optativas con sus respectivas asignaturas que forman parte de currículos de los establecimientos educativos.

Educación formal. Es aquella que se imparte en establecimientos educativos aprobados, en una secuencia regular de ciclos lectivos, con sujeción a pautas curriculares progresivas y conducentes a grados o títulos.

Educación no formal. Es la que se ofrece con el objeto de complementar, actualizar, suplir conocimientos y formar en aspectos académicos o laborales sin sujeción al sistema de niveles y grados establecidos en la educación formal.

Educación informal. Todo conocimiento libre y espontáneo adquirido, proveniente de personas, entidades, medios masivos de comunicación, medios impresos, tradiciones, costumbres, comportamientos sociales y otras no estructuradas.

Cursos Cerrados. Son aquellas actividades docentes programadas por el Plan de Capacitación y Estímulos, en las que exclusivamente participan los funcionarios de Serviciudad ESP, dictados por entidades públicas o privadas, personas naturales o jurídicas.

Actividades Docentes o de Capacitación Institucional. Son todas las actividades



SERVICIUDAD E.S.P.	Código SAOT-04	Versión 02
PLAN DE CAPACITACION	Página 7 de 21	

académicas y pedagógicas desarrolladas por el Plan de Capacitación y Estímulos e incluidas en el Plan Anual y a las cuales pueden asistir todos los funcionarios de la entidad.

Funcionario - Docente. Es la persona con un alto nivel de conocimiento y rendimiento, que posee la capacidad de transmitirlo a los demás compañeros y a la comunidad en general.

4. PRINCIPIOS

Serviciudad ESP, por intermedio del Plan de Capacitación, impartirá la formación y capacitación a los funcionarios de la entidad, aplicando los siguientes principios:

- **Igualdad.** Todos los funcionarios de la entidad son iguales ante la ley, tienen la misma protección y garantías y las mismas posibilidades y oportunidades para participar en las actividades académicas programadas. Todas las solicitudes de capacitación y educación formal enviadas a la Gerencia, serán estudiadas de manera imparcial.
- **Complementariedad.** La capacitación se concibe como un proceso complementario de la planeación, por lo cual debe consultar y orientar sus propios objetivos en función de los propósitos institucionales.
- **Moralidad.** Todos los funcionarios de la entidad que participen en los procesos de gestión de capacitación deben actuar acorde con los principios éticos institucionales y sociales.
- **Eficacia.** Los procesos, procedimientos y recursos que se utilicen para lograr los propósitos de capacitación y del sistema de estímulos, deberán ser racionales, adecuándolos a la tecnología existente.
- **Economía.** Siempre se buscará el manejo óptimo de los recursos destinados a la capacitación y se deberán incluir actividades de apoyo interinstitucional.
- **Celeridad.** Se deben alcanzar los objetivos y metas propuestas en el menor tiempo posible.
- **Imparcialidad.** La capacitación se brindará sin ningún tipo de prevención en favor o en contra de los funcionarios, igualmente, la selección de los oferentes se realizará bajo este mismo principio.
- **Publicidad.** La capacitación se anunciará o divulgará de manera amplia, a través de los diferentes medios de comunicación con que cuente la entidad, buscando que la información llegue a todos los funcionarios.
- **Integralidad.** La capacitación debe contribuir al desarrollo del potencial de los funcionarios de la entidad en su sentir, pensar y actuar, articulando el aprendizaje individual, con el aprendizaje en equipo y con el organizacional.
- **Objetividad.** La formulación de políticas, planes y programas de capacitación, debe ser la respuesta del diagnóstico de necesidades, utilizando procedimientos técnicos previamente realizados.
- **Participación.** Todos los procesos que hagan parte del Plan de Capacitación tales como,



SERVICIUDAD E.S.P.	Código SAOT-04	Versión 02
PLAN DE CAPACITACION	Página 8 de 21	

detección de necesidades, formulación, ejecución y evaluación del plan general de capacitación, deben contar con la participación activa de los funcionarios de la entidad.

- **Prevalencia del Interés de la Organización.** Las políticas y el plan de capacitación, deben responder fundamentalmente a las necesidades de la entidad y prioritariamente a las funciones del control fiscal, asignadas por la Constitución y la Ley.
- **Equidad.** Es la distribución equilibrada de los beneficios de la capacitación.
- **Énfasis en la práctica.** La capacitación se impartirá haciendo énfasis en las metodologías que permitan la aplicación directa de los conocimientos, sobre el ejercicio de las funciones y en la solución de problemas específicos de la entidad.
- **Continuidad.** Debe existir continuidad especialmente en aquellos programas y actividades que requieran acciones de largo plazo.
- **Humanización del trabajo.** Toda actividad laboral deberá brindar la oportunidad de que las personas crezcan en sus múltiples dimensiones cognoscitiva, afectiva, valorativa, ética, estética, social y técnica y desarrollen sus potencialidades creativas mejorando al mismo tiempo la gestión institucional y el desempeño personal.
- **Sinergia.** Se orienta a buscar que todo estímulo que se dé al funcionario, beneficie a la Entidad en su conjunto a través de la generación de valor agregado.
- **Objetividad y transparencia.** Los procesos que conduzcan a la toma de decisiones, deberán basarse en criterios y procedimientos objetivos, los cuales serán conocidos por todos los funcionarios de la entidad.

5. DEBERES Y OBLIGACIONES DE LOS FUNCIONARIOS

Serán deberes y obligaciones de los funcionarios de Serviciudad E.S.P.

- a) Participar en la identificación de las necesidades de capacitación de su dependencia o equipo de trabajo.
- b) Participar en las actividades de capacitación para las cuales haya sido seleccionado y presentar el respectivo certificado de asistencia.
- c) Asistir a los programas de inducción o reinducción, según el caso, impartidos por la oficina de Talento Humano. Cada vez que la Empresa así lo requiera, el beneficiado deberá prestar toda la colaboración en las tareas que pueda aplicar sus conocimientos. Servir de agente capacitador dentro o fuera de la entidad, cuando sea necesario.



SERVICIUDAD E.S.P.	Código SAOT-04	Versión 02
PLAN DE CAPACITACION	Página 9 de 21	

6. DEBERES Y OBLIGACIONES DE LA EMPRESA

- a) Diseñar, organizar, dirigir y evaluar los planes y programas del Sistema de Capacitación
- b) Facilitar a los funcionarios el tiempo necesario para la asistencia a los programas de capacitación.
- c) Mantener actualizado los Centros de formación.
- d) Diseñar y programar los cursos de inducción que garanticen a todo nuevo funcionario su integración con la cultura organizacional.
- e) Diseñar y programar los cursos de reinducción para todos los funcionarios que permitan su reorientación hacia las nuevas normas, políticas, estrategias, misión, objetivos y sentido de pertenencia.
- f) Disponer de los recursos necesarios para la realización de las actividades de capacitación.

7. RED INSTITUCIONAL DE CAPACITACIÓN

Los programas de formación se desarrollarán de preferencia con universidades y centros educativos especializados de reconocida trayectoria y alto nivel, o con personas naturales de reconocida idoneidad. Así mismo, con funcionarios de la misma entidad. Igualmente se brindarán los mejores elementos de apoyo logístico y de ayudas educativas a los funcionarios participantes.

En el proceso de selección de entidades y docentes, el profesional de Talento Humano, será el responsables de llevar a cabo los contactos con las instituciones educativas o personas naturales, solicitando y evaluando las diferentes propuestas para ser presentadas al Comité Educativo y adoptar las opciones que más convengan a la entidad por excelencia, experiencia y calidad. La cobertura de los programas debe ser acorde con las necesidades detectadas y el número de funcionarios que requieren dicha capacitación.

En el Plan de Capacitación de la empresa SERVICIUDAD ESP se desarrollan capacitaciones con la Red Institucional conformada por otras entidades, en el marco de sus programas las cuales podrán realizarse en alianzas con entidades como:



SERVICIUDAD E.S.P.	Código SAOT-04	Versión 02
PLAN DE CAPACITACION	Página 10 de 21	

- Escuela Superior de Administración Pública.-ESAP-
- Servicio Nacional de Aprendizaje SENA
- Instituto Municipal de tránsito Dosquebradas
- ARL
- Fenalco
- Cámaras de Comercio
- DIAN
- Contralorías Municipales y Generales
- Contaduría General de la Nación
- Superintendencia de Servicios públicos
- Ministerio de las Tecnologías de la Información y Comunicaciones
- Gobierno en Línea
- Ministerio de Hacienda
- Departamento Nacional de Planeación - DNP
- Archivo General de la Nación - AGN
- Centro Latinoamericano de Administración para el Desarrollo - CLAD
- ANDAP
- CENDAP
- ACODAL
- ANDESCO

8. ESTRUCTURA DEL PROGRAMA DE CAPACITACIÓN DE SERVICIUDAD ESP

Serviciudad a través de su Plan de Capacitación busca planear, programar, ejecutar y realizar seguimiento de las actividades de formación y capacitación para los servidores, a través de la generación de conocimientos, el desarrollo y fortalecimiento de competencias, para contribuir al cumplimiento de la misión y objetivos institucionales.

Por consiguiente, el Plan de Capacitación se desarrolla en los siguientes subprogramas:

8.1. INDUCCIÓN

El programa de inducción de la empresa SERVICIUDAD ESP, tiene por objeto iniciar al servidor público 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.



SERVICIUDAD E.S.P.	Código SAOT-04	Versión 02
PLAN DE CAPACITACION	Página 11 de 21	

Por lo anterior, la Subgerencia Administrativa a través del área de talento Humano, lleva a cabo la iniciativa para darle cumplimiento al programa de inducción que se impartirá cada vez que un funcionario sea vinculado a la entidad y tendrá por objetivos los siguientes:

- a) Iniciar su integración al sistema deseado por la Entidad, así como el fortalecimiento de su formación ética.
- b) Familiarizarlo con el servicio público, con la organización y con las funciones generales del Estado.
- c) Instruirlo acerca de la misión de la entidad y de las funciones de su dependencia, al igual que sus responsabilidades individuales, sus deberes y derechos.
- d) Informarlo acerca de las normas y las decisiones tendientes a prevenir y a reprimir la corrupción, así como sobre las inhabilidades e incompatibilidades relativas a los servidores públicos.
- e) Crear identidad y sentido de pertenencia respecto de la entidad;

8.2. REINDUCCIÓN

El programa de Reinducción de la empresa SERVICIUDAD ESP está dirigido a reorientar la integración del empleado a la cultura organizacional en virtud de los cambios producidos en cualquiera de los temas que ameriten, fortaleciendo su sentido de pertenencia e identidad.

El programa de reinducción se impartirá a todos los empleados por lo menos cada dos años, o antes, en el momento en que se produzcan dichos cambios, e incluirán obligatoriamente un proceso de actualizaciones acerca de las normas sobre inhabilidades e incompatibilidades y de las que regulan la moral administrativa así como los lineamientos generales de la entidad. (ley 1567 capítulo II) sus objetivos son los siguientes:

- a) Enterar a los empleados acerca de reformas en la organización del estado y de sus funciones.
- b) Informar a los empleados sobre la reorientación de la misión institucional, lo mismo que sobre los cambios en las funciones de las dependencias y de su puesto de trabajo.
- c) Ajustar el proceso de integración del empleado al sistema de valores deseado por la organización y afianzar su formación ética.
- d) Fortalecer el sentido de pertenencia e identidad de los empleados con respecto a la entidad.
- e) A través de procesos de actualización, poner en conocimiento de los empleados las normas y las decisiones para la prevención y supresión de la corrupción, así como informarlos de las modificaciones en materia de inhabilidades e incompatibilidades de los servicios públicos.
- f) Informar a los empleados acerca de nuevas disposiciones en materia de administración de recursos humanos



SERVICIUDAD E.S.P.	Código SAOT-04	Versión 02
	Página 12 de 21	

Por lo anterior, el programa de INDUCCIÓN Y REINDUCCIÓN se desarrolla a través del plan de trabajo establecido y realizara las siguientes actividades:

ETAPA	TEMA O ACTIVIDADES	RESPONSABLE
INDUCCIÓN Y REINDUCCION GENERAL	1. Entregas carta de Bienvenida	Área talento humano
	2. Citación a la inducción.	Área de talento humano
	3. Verificación de asistencia a la inducción	Área de talento humano
	4. Presentación de las características del servicio, reseña histórica, planeación estratégica (misión, visión, valores corporativos, objetivos, mapa de procesos, estructura organizacional.)	Área de talento humano
	5. Políticas generales, reglamento interno, código de ética, régimen disciplinario (derechos y deberes), aplicativos, incentivos y beneficios.	Área de talento humano y control interno disciplinario
	6. Presentación del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo (SG-SST)	área se seguridad y salud en el trabajo
	•Aspectos generales y legales en Seguridad y salud en el trabajo	
	•Política de SST	
	•Política de prevención en el consumo de alcohol, tabaco y sustancias psicoactivas	
	•Reglamento de higiene y seguridad industrial	
	•Funcionamiento del comité paritario de SST	
	•Funcionamiento del comité de convivencia laboral	
	•Manual de convivencia laboral	
	•Plan de emergencias, brigadas, rutas de evacuación, señales de alarma y puntos de encuentro	
•Peligros y riesgos asociados a la labor a desempeñar y sus controles		
•Procedimientos seguros para el desarrollo de la tarea		
•Responsabilidades generales en SST		
•Derechos y deberes del sistema de riesgos laborales		

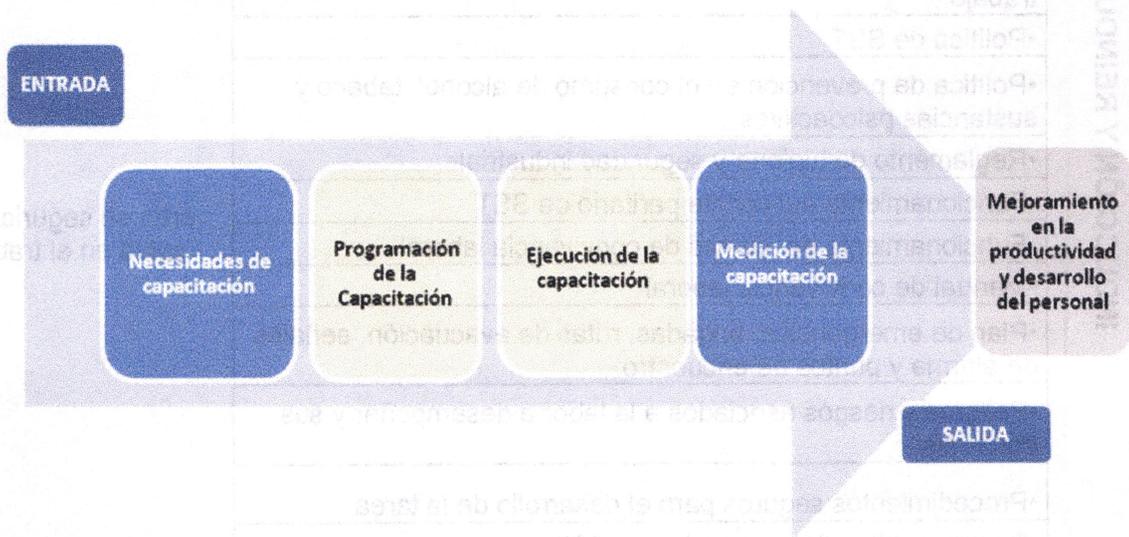


SERVICIUDAD E.S.P.	Código SAOT-04	Versión 02
	PLAN DE CAPACITACION Página 13 de 21	

INDUCCIÓN ESPECIFICA	7. Presentación de los compañeros	Área de talento humano y jefe de área
	8. Se transfieren los objetivos de trabajo del área y las estrategias para llevarlo a cabo	Jefe de área
	9. Ratificación de las funciones del cargo y entrega del manual de funciones	Jefe de área
EVALUACIÓN	10. Certificación de inducción y reinducción	Área de talento humano y colaboradores
	11. Evaluación al funcionario sobre la inducción y reinducción dada.	Área de talento humano y colaboradores
	12. Evaluación de Efectividad de la inducción y reinducción para implementar Acciones de mejora	Área de talento humano y colaboradores

9. FORMULACION PLAN DE CAPACITACIÓN

Para la formulación del PLAN DE CAPACITACION se desarrollaron las siguientes fases, así:





SERVICIUDAD E.S.P.	Código SAOT-04	Versión 02
PLAN DE CAPACITACION	Página 14 de 21	

FASE 1: IDENTIFICACION DE LAS NECESIDADES

En esta primera etapa se recolectará la información a través de encuestas a funcionarios y directivos sobre las necesidades de capacitación, que se identifican en cada una de las áreas, donde se relacionará los temas de capacitación que se deben fortalecer en cada una de las áreas, a nivel general y personal, las cuales deberán estar relacionados con las competencias funcionales y comportamentales.

Para la identificación de estas necesidades de capacitación los directivos deberán evaluar bajo un contexto global y estratégico la relación entre la formación requerida y el cumplimiento de los objetivos empresariales y metas estratégicas a fin de garantizar la optimización de los recursos. Igualmente debe analizarse con base en el desempeño individual de cada funcionario las habilidades, aptitudes y conocimientos necesarios para la optimización del desarrollo funcional de cada individuo. Así:

a) Aplicación de Encuestas de detección de necesidades de capacitación a Directivos en línea en el link autorizado para tal fin y será enviado a todos los servidores públicos vía correo electrónico:

<https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSc2bSEF10otnSBWkSFjSOzy5dJhfivSJKRF4g1vqiGWxJm9YA/viewform>

b) Aplicación de encuestas de necesidades de capacitación a funcionarios administrativos en línea en el link autorizado para tal fin y será enviado a todos los servidores públicos vía correo electrónico: <https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSdmJ-JNqYOm2pKKE0jEm3sXdO-8V0wh7nohYec3kdIPtJm3eA/viewform>

NOTA: Quien no posea correo electrónico deberá solicitar dicha encuesta al área de talento humano y entregarla en físico.

c) Aplicación de encuestas físicas de necesidades de capacitación a funcionarios Operativos las cuales se imprimirán para que dichos funcionarios puedan diligenciarlos.

FASE 2: ANALISIS DE NECESIDADES PUNTUALES DE LA EMPRESA:

a) Establecimiento de ejes temáticos y temas proyectados según estructura y necesidades de la empresa:



SERVICIUDAD E.S.P.

Código
SAOT-04

Versión
02

PLAN DE CAPACITACION

Página
15 de 21

- b) Establecimiento de temas de capacitaciones según Planes de Serviciudad ESP – Plan estratégico de Seguridad Vial y Plan de seguridad y salud en el trabajo.

Así: Análisis de Ejes temáticos

EJES TEMATICOS	
1	INDUCCION Y REINDUCCION
2	HABILIDADES BLANDAS
3	OFIMATICA
4	FINANCIEROS
5	ADMINISTRATIVOS
6	ACTUALIZACION NORMATIVA
7	PLANEACION Y CONTROL INTERNO
8	SEGURIDAD VIAL
9	SALUD Y SEGURIDAD EN EL TRABAJO
10	OPERATIVAS
11	VARIOS

Análisis de necesidades de temas propuestos para capacitaciones

EJES TEMÁTICOS	TEMA DE LA CAPACITACION PROYECTADA
INDUCCION Y REINDUCCION	GENERALIDADES DE LA EMPRESA: Presentación de las características del servicio, reseña histórica, planeación estratégica (misión, visión, valores corporativos, objetivos, mapa de procesos, estructura organizacional.)
	NORMATIVIDAD: Políticas generales, reglamento interno, código de ética, régimen disciplinario (derechos y deberes), aplicativos, incentivos, beneficios, permisos, horarios
	SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO
	Aspectos generales y legales en Seguridad y salud en el trabajo
	Política de SST
	Política de prevención en el consumo de alcohol, tabaco y sustancias psicoactivas
	Reglamento de higiene y seguridad industrial
	Funcionamiento del comité paritario de SST
	Funcionamiento del comité de convivencia laboral
	Manual de convivencia laboral
	Plan de emergencias, brigadas, rutas de evacuación, señales de alarma y puntos de encuentro
	Peligros y riesgos asociados a la labor a desempeñar y sus controles
	Procedimientos seguros para el desarrollo de la tarea



SERVICIUDAD E.S.P.

Código
SAOT-04

Versión
02

PLAN DE CAPACITACION

Página
16 de 21

	Responsabilidades generales en SST
	Derechos y deberes del sistema de riesgos laborales
HABILIDADES BLANDAS	Trabajo en Equipo
	Motivación personal
	Técnicas de comunicación
	Liderazgo transformador
	Autoestima clave del éxito personal, familiar y laboral
	Relaciones sociales en el trabajo
	Técnicas de afrontamiento para la vida
	Comunicación organizacional
	Inteligencia emocional
	Proyecto de Vida
	Estilos de Vida y trabajo saludable
	Reconocimiento y sentido de pertenencia
	OFIMÁTICA
Sistemas de información geográfica ARC GIS DESKTOP 10	
Ofimática (Word, Excel y Power Point) básico e intermedio	
Excel avanzado	
Intranet, gobierno en línea, aplicativos de la la entidad	
Software Comercial Siceps	
Software financiero ORION	
Uso TICS	
Software archivo y correspondencia SAIA	
FINANCIEROS	Finanzas Públicas
	Impuestos
	Normas internacionales de contabilidad NIIF - NICSP
	Actualización en normas presupuestales
	Informes a entidades de control
	Actualización Normas contables
Actualización Normas Tributarias	
ADMINISTRATIVOS	PQRS
	Inventarios, Almacén
	Gestión del Talento Humano (Bienestar)
	Gestión Documental
	Actualización e implementación de Tablas de retención documental
	Actualización en temas laborales, novedades para liquidación de nomina o seguridad social
ACTUALIZACIÓN NORMATIVA	Ley 142
	Derecho Constitucional
	Actualización normativa en empresas de servicios Públicos
	Normatividad Ambiental
	Derecho Administrativo - Jurisprudencia
	Código Contencioso Administrativo



SERVICIUDAD E.S.P.

Código
SAOT-04

Versión
02

PLAN DE CAPACITACION

Página
17 de 21

	Código disciplinario único - ley 734 de 2002
	Actualización en normatividad de servicios públicos domiciliarios
	Ley antitrámites - 019 de 2012
	Contratación estatal
	Supervisión de Contratos
	SECOP ó SIA observa
	Control fiscal
	Estatuto Anticorrupción
	Actualización normativa en defensa del estado
	Derecho Laboral - Jurisprudencia
PLANEACION Y CONTROL INTERNO	Auditorías
	Gestión del control interno
	Tablero de mando integral
	Herramientas estadísticas
	Proyectos
	Identificación de Riesgos
	Indicadores de gestión
	Actualización en Normas ISO - Normas de calidad -
SEGURIDAD VIAL	Normatividad en transito, seguridad vial y código nacional de transito PNSV - Prevención y control de accidentes de transito - Adopción de buenas practicas y conductas seguras de movilidad PNSV
	Técnicas y manejo defensivo
	Mecánica básica PNSV
	Mecánica avanzada
	Primeros auxilios básico PNSV
	Control de incendios en vehículos PNSV
	Manejo y uso adecuado de epp conductores
	Manejo de residuos sólidos peligrosos-toxicos
	Gestión del riesgo en transporte
	Manipulación de las palancas o partes mecánicas, capacitación y entrenamiento de autocuidado sobre la manipulación de maquinas, equipos y herramientas
	Autocuidado, inspecciones de seguridad en campo, programación de pausas activas(antes durante y después)
	Riesgo mecánico y de transito, autocuidado, supervisión en el puesto de trabajo, inspecciones no planeadas, revisión de superficie
	Inspección preoperacional, mantenimiento preventivo, alistamiento vehicular
SALUD Y SEGURIDAD EN EL TRABAJO	Brigadas de emergencias
	Primeros Auxilios Básicos
	Manejo de extintores
	Actualización del sistema de seguridad y salud en el trabajo
	Simulacros
	Identificación de riesgos y peligros
	Seguimiento, control y adecuado uso de Elementos de protección personal
	Capacitación tareas de alto riesgo



SERVICIUDAD E.S.P.	Código SAOT-04	Versión 02
	Página 18 de 21	

	Reconocimiento de riesgos y peligros, reporte de condiciones inseguras /peligrosas, procedimientos seguros,
	Accidentes e incidentes laborales
	Protocolo de acoso laboral
	Normatividad de plan de gestión del riesgo
	Actualización COPASST
	Sensibilización consumo de sustancias Psicoactivas , alcohol y tabaco (grupos focales)
	Hábitos y cuidados de la salud
OPERATIVAS	Técnicas de redacción y ortografía
	Interpretación de Planos
	Instalaciones hidráulicas
	Atención al usuario
	Instalación de accesorios en redes internas menores
	Instalación con termofusión
	Instalación de tuberías Polietileno Alta Densidad
	Instalación de medidores
	Manejo de residuos sólidos
	Manejo de residuos especiales y peligrosos
	Normatividad ambiental
	Tipos de medidores
	Metrología medidores de agua
VARIOS	Operación Y Mantenimiento de de Plantas de Potabilización
	Inglés
	Seguridad informática
	Técnicas de redacción y ortografía
	Atención al Usuario
	Instalación de accesorios en redes internas menores
	Planes de emergencia y contingencia
Marco Tarifario	

FASE 3: TABULACION DE ENCUESTAS

- a) Tabulación y análisis de las encuestas de detección de necesidades de capacitación a Directivos.
- b) Tabulación y análisis de las encuestas de necesidades de capacitación a funcionarios administrativos.
- c) Tabulación y análisis de las encuestas de necesidades de capacitación a funcionarios Operativos.



SERVICIUDAD E.S.P.	Código SAOT-04	Versión 02
PLAN DE CAPACITACION	Página 19 de 21	

FASE 4: CONSOLIDACIÓN DE INFORMACIÓN

- a) Consolidación de resultados de las encuestas.
- b) Priorización de las necesidades de capacitación.
- c) Elaboración de MATRIZ PLAN ANUAL DE CAPACITACION la cual deberá contener

Eje Temático	Tema de la capacitación proyectada	Cantidad Capacitaciones Proyectadas	Meta funcionarios (beneficiados)	Indicador Eficacia Plan Capa	Indicador funcionarios Capacitados	Seguimiento Ejecución Eficacia	Seguimiento Ejecución Funcionarios capacitados
--------------	------------------------------------	-------------------------------------	----------------------------------	------------------------------	------------------------------------	--------------------------------	--

FASE 5: APROBACION E IMPLEMENTACION

- a) Aprobación del Comité de beneficios educativos
- b) Elaboración Acto administrativo para adoptar el Plan Anual Capacitaciones
- c) Ejecución del plan de capacitaciones

La oficina de Talento Humano, deberá llevar un control de las todas las capacitaciones realizadas y velar por la utilización de los formatos establecidos; así mismo dará a conocer los cursos proyectados y las fechas previstas para los funcionarios interesados.

Así mismo se integrará al Técnico del parque automotor para el cumplimiento de las metas según Plan estratégico de Seguridad Vial y a la profesional de Seguridad y salud en el trabajo para los temas específicos de estas dos áreas.

10.SEGUIMIENTO Y EVALUACION DEL PLAN DE CAPACITACION:

Evaluar la capacitación es básico y fundamental para lograr el desarrollo del capital humano, es de esta manera como se va lograr tener una retroalimentación cierta y útil para la consecución de los objetivos empresariales, la capacitación debe ser vista en la Empresa como una inversión y como un método para lograr el desarrollo de los empleados así como parte fundamental de su proyecto de vida dentro de la corporación.



SERVICIUDAD E.S.P.	Código SAOT-04	Versión 02
	Página 20 de 21	

Para evaluar el plan de capacitación se tendrá en cuenta indicadores de eficiencia tales como:

10.1 INDICADORES



Igualmente a través de encuestas de satisfacción se determina el grado de aceptabilidad que tuvo las capacitaciones en cada uno de los participantes, donde se evalúan aspectos relacionados con la metodología, los materiales utilizados, los expositores y la organización.

11. ANEXOS Y FORMATOS

- FORMATO SAFO 05 – ASISTENCIA CAPACITACION
- FORMATO SAFO-138 PERMISO CAPACITACIONES EXTERNAS
- EVALUACION DE CAPACITACION
- MATRIZ PLAN ANUAL CAPACITACIONES
- FORMATO CERTIFICADO DE INDUCCION Y REINDUCCION RECIBIDA
- FORMATO EVALUACION A FUNCIONARIOS DE INDUCCION Y REINDUCCION
- FORMATO DE EVALUACION DE EFECTIVIDAD DE INDUCCION Y REINDUCCION



SERVICIUDAD E.S.P.

Código
SAOT-04

Versión
02

PLAN DE CAPACITACION

Página
21 de 21

12. BIBLIOGRAFIA

- Decreto Ley 1567 del 5 de agosto de 1998
- Decreto 1072 del 2015
- GUÍA para la Formulación del Plan Institucional de Capacitación –PIC– con base en proyectos de aprendizaje en equipo – DAFP www.dafp.gov.co

Fernando José Da Pena Montenegro
Gerente

Leonardo Ramos Ramírez
Revisó

Dianna Marcela Ospina Valencia
Subgerente Administrativo y Financiero
Elaboró

SERVICIUDAD
ACUEDUCTO - ASEO - ALCANTARILLADO ESP