



SERVICIUDAD ESP
Empresa Industrial y Comercial del Estado
NIT. 816.001.609-1
NUIR 1-661700002



PLAN DE CAPACITACIÓN (PIC)

SERVICIUDAD ESP

AÑO 2023

Edificio CAM piso 1 PBX (6) 332 21 09 Dosquebradas - Risaralda

www.serviciudad.gov.co





SERVICIUDAD ESP
Empresa Industrial y Comercial del Estado
NIT. 816.001.609-1
NUIR 1-661700002



Contenido

ALCANCE.....	3
1. MARCO NORMATIVO	4
2. OBJETIVO GENERAL.....	6
3. MARCO CONCEPTUAL	7
4. PRINCIPIOS RECTORES DE LA CAPACITACIÓN.....	8
5. DEBERES Y OBLIGACIONES DE LOS FUNCIONARIOS	10
6. DEBERES Y OBLIGACIONES DE LA EMPRESA	11
7. RED INSTITUCIONAL DE CAPACITACIÓN	11
8. LINEAMIENTOS PEDAGÓGICOS PARA EL DESARROLLO DE COMPETENCIAS.....	13
9. PLAN NACIONAL DE FORMACION Y CAPACITACION PARA EL DESARROLLO Y PROFESIONALIZACION DEL SERVIDOR PUBLICO.....	13
10. ESTRUCTURA DEL PROGRAMA DE CAPACITACIÓN DE SERVICIUDAD	15
11. SONDEO DE DETECCIÓN DE NECESIDADES POR AREAS	18
12. EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO	23
13. ANEXOS Y FORMATOS.....	28
14. BIBLIOGRAFIA	28





SERVICIUDAD ESP
Empresa Industrial y Comercial del Estado
NIT. 816.001.609-1
NUIR 1-661700002



ALCANCE

La formación, la capacitación y el entrenamiento del talento humano al servicio del estado colombiano juegan un papel estratégico en la cultura organizacional.

Se busca entonces que las entidades públicas evolucionen mostrando mejores niveles de integridad, eficiencia y efectividad, por lo que se requiere desarrollar y fortalecer las competencias y capacidades necesarias en los servidores públicos, pues son quienes las materializan a través de su gestión para que respondan de forma innovadora a los grandes retos económicos y sociales del país tales como la construcción de la paz, el aumento de los niveles de equidad y el fortalecimiento de la institucionalidad pública.

En este sentido, la formación, la capacitación y el entrenamiento deben evolucionar en las entidades públicas para generar modelos adaptables a las demandas del entorno, de la organización y a las brechas entre las capacidades y habilidades que se manifiesten individualmente por los servidores y los perfiles de los diferentes cargos, mediante herramientas innovadoras y flexibles que permitan medir el impacto del Plan en el servidor y en su entorno.

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 su constante cambio requieren que los empleados mejoran de manera continua su conocimiento, aptitudes y habilidades, a fin de manejar los nuevos procesos y sistemas. Se requiere que la gente sea capaz de analizar y refuercen 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 para mejorar la competitividad de las empresas.





SERVICIUDAD ESP
Empresa Industrial y Comercial del Estado
NIT. 816.001.609-1
NUIR 1-661700002



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.

La Ley 489 de 1984 estableció el Plan Nacional de Formación y Capacitación como uno de los dos pilares sobre los que se cimienta el Sistema de Desarrollo Administrativo, entendido éste como el ciclo de mejora continua de la gestión pública. Igualmente, el modelo de empleo público adoptado por la Ley 909 de 2004 determinó que la capacitación está orientada al desarrollo de capacidades, destrezas, habilidades, valores y competencias fundamentales, con miras a propiciar la eficacia personal, grupal y organizacional, de manera que se posibilite el desarrollo profesional de los individuos y el mejoramiento en la prestación de los Servicios.

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. se definió el marco institucional para la Política de Formación y Capacitación con la creación del Sistema





SERVICIUDAD ESP
Empresa Industrial y Comercial del Estado
NIT. 816.001.609-1
NUIR 1-661700002



Nacional de Capacitación, que cuenta con cinco componentes, desde un enfoque institucionalista:

1. Conjunto de reglas jurídicas y técnicas relacionadas con la definición y alcance del Sistema.
2. Actores institucionales que guían, coordinan, regulan y ejecutan las actividades relacionadas con la formación y capacitación.
3. Lineamientos de política (Plan Nacional de Formación y Capacitación) e instrumentos de aplicación en las entidades públicas (Planes Institucionales de Capacitación).
4. Diferentes recursos que se dispongan sobre la materia y los responsables para la implementación de planes de capacitación en cada organización.
5. Conjunto de principios, objetivos y definiciones conceptuales de la formación y la capacitación para el sector público.

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 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.





SERVICIUDAD ESP
Empresa Industrial y Comercial del Estado
NIT. 816.001.609-1
NUIR 1-661700002



2. OBJETIVO GENERAL

Desarrollar las capacidades, destrezas, habilidades, valores y competencias fundamentales del recurso humano, con miras a proporcionar 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

- Establecer los lineamientos temáticos prioritarios a desarrollar en materia de formación, capacitación y entrenamiento.
- Establecer estrategias que faciliten a las entidades públicas la optimización de recursos y la maximización del impacto de la capacitación
- Potenciar el desarrollo del talento humano orientado a la vocación del servicio, cultura organizacional.
- 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.





SERVICIUDAD ESP
Empresa Industrial y Comercial del Estado
NIT. 816.001.609-1
NUIR 1-661700002



- 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.

3. MARCO CONCEPTUAL

Capacitación: Es el conjunto de procesos organizados relativos a la educación para el trabajo y el desarrollo, como a la educación informal. Estos procesos buscan prolongar y complementar la educación inicial mediante la generación de conocimientos, el perfeccionamiento de habilidades y el cambio de actitudes, con el fin de incrementar la capacidad individual y colectiva para contribuir al desarrollo personal integral y al cumplimiento de la misión

Formación: En el marco de la capacitación, es el conjunto de procesos orientados a desarrollar y fortalecer una ética del servidor público basada en los principios que rigen la función administrativa

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.

Entrenamiento: En el marco de gestión del recurso humano en el sector público, el entrenamiento es una modalidad de capacitación que busca impartir la preparación en el ejercicio de las funciones del empleo con el objetivo de que se asimilen en la práctica los oficios. En el corto plazo, se orienta a atender necesidades de aprendizaje específicas requeridas para el desempeño del cargo, mediante el desarrollo de conocimientos, habilidades y actitudes observables de manera inmediata.





SERVICIUDAD ESP
Empresa Industrial y Comercial del Estado
NIT. 816.001.609-1
NUIR 1-661700002



Profesionalización: Proceso de tránsito de una persona, que inicia con su ingreso al servicio público, el posterior crecimiento y desarrollo en el mismo y que culmina con su egreso (planificado y controlado). Este proceso es independiente al nivel jerárquico del servidor y en ese sentido, la profesionalización estrecha las brechas que puedan existir entre los conocimientos anteriores que tenga el servidor y las capacidades y conocimientos puntuales que requiera en el ejercicio de su cargo.

Educación No Formal: Denominada para el trabajo y el desarrollo Humano, según lo señala el Decreto 2888 de 2007, es la que se ofrece con el objeto de complementar, actualizar, suplir conocimientos y formar aspectos académicos o laborales

Educación Informal: De acuerdo con lo señalado en la Ley 115 de 1994 es todo conocimiento libre y espontaneo adquirido proveniente de personas, entidades, medios masivos de comunicación, medios impresos, tradiciones, costumbres, comportamientos sociales y otros no estructurados.

Competencias Laborales: Se constituyen en el eje de la capacitación, cuyo enfoque se orienta hacia el desarrollo de saberes, actitudes, habilidades y conocimientos que aseguren el desempeño exitoso en función de los resultados esperados para responder por la misión institucional y enfrentar los retos del cambio. Algunas de estas competencias son capacidad de innovación y afrontar el cambio, percibir los requerimientos del entorno, tomar decisiones acertadas en situaciones complejas, trabajar en equipo, valorar y respetar lo público

4. PRINCIPIOS RECTORES DE LA CAPACITACIÓN

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





SERVICIUDAD ESP
Empresa Industrial y Comercial del Estado
NIT. 816.001.609-1
NUIR 1-661700002



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.

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 debe incluir actividades de apoyo interinstitucional.

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





SERVICIUDAD ESP
Empresa Industrial y Comercial del Estado
NIT. 816.001.609-1
NUIR 1-661700002



Prevalencia de la información 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

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.

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.

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 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.



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 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 presentada al Comité Educativo y adoptar las opciones que más convengan a la entidad por excelencia, experiencia y calidad. La cobertura de los



SERVICIUDAD ESP
Empresa Industrial y Comercial del Estado
NIT. 816.001.609-1
NUIR 1-661700002



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:

- . 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
- . ANDAP
- . CENDAP
- . ACODAL
- . ANDESCO



8. LINEAMIENTOS PEDAGÓGICOS PARA EL DESARROLLO DE COMPETENCIAS

Los lineamientos pedagógicos para el desarrollo de la formación y capacitación de los empleados públicos se determinan en el Aprendizaje Basado en Problemas y los Proyectos de Aprendizaje en Equipo.

La Educación Basada en Problemas. Los problemas deben entenderse como una oportunidad para aprender a través de cuestionamientos realizados sobre la realidad laboral cotidiana. En estos casos el servidor desarrolla aspectos como el razonamiento, juicio crítico y la creatividad.

El aprendizaje colaborativo es una actividad de pequeños grupos en los que se intercambia información, conocimientos, experiencias, así como dificultades e intereses; se aprende a través de la colaboración de los integrantes del grupo, quienes se constituyen en compañeros dentro del proceso de aprendizaje

La guía metodológica del Plan Nacional de Formación y Capacitación para los servidores públicos establece los enfoques pedagógicos utilizados en el aprendizaje organizacional:

- **Conductismo:** se logra por repetición de patrones, se usa para la consecución de aprendizajes simples.
- **Cognitismo:** se utiliza para producir nuevos patrones de comportamientos.
- **Constructivismo:** se utiliza para resolver problemas en entornos cambiantes.
- **Andragogía:** Estudia el proceso de aprendizaje de los adultos. Así mismo, en atención al nuevo Modelo Integrado de Planeación y Gestión-MIPG, el Plan institucional de Capacitación, debe propender por el desarrollo de las temáticas de capacitación, enmarcadas en los tres ejes de priorización:

9. PLAN NACIONAL DE FORMACION Y CAPACITACION PARA EL DESARROLLO Y PROFESIONALIZACION DEL SERVIDOR PUBLICO

El Plan Institucional de Capacitación de la se formuló en concordancia con las estrategias y ejes temáticos del Plan Nacional de Formación y Capacitación para el Desarrollo y Profesionalización del Servidor Público, el cual plantea tres ejes que orientan y priorizan las temáticas de los programas de capacitación, orientando el fortalecimiento de las capacidades de los servidores a las necesidades institucionales en un proceso de mejora continua:



EJE	DEFINICIÓN	CONTENIDOS TEMÁTICOS
<i>Gobernanza para la paz</i>	Asociada con el fortalecimiento de las condiciones para la paz, gira entorno a los actores que están involucrados en el proceso de toma de decisiones, apuntando a la transparencia, formalidad y legalidad de los servidores públicos.	<ul style="list-style-type: none"> Habilidades comunicativas y de relacionamiento Ética y transparencia en la gestión pública (Código de Integridad) Inteligencia emocional
<i>Gestión del Conocimiento</i>	Desarrollar en los servidores las capacidades orientadas a la creación, organización, transferencia y aplicación del conocimiento que producen y su rápida actualización en diversos ámbitos, por medio del aprendizaje en los lugares de trabajo.	<ul style="list-style-type: none"> Gestión contractual Planificación y organización Gestión de la información
<i>Creación del valor público</i>	Propende por el diseño de procesos de capacitación aplicados a la creación de valor, enfocados especialmente en el comportamiento y capacidades de las personas, vocación de Servicio Público.	<ul style="list-style-type: none"> Servicio al ciudadano – Protocolo de atención al ciudadano Proactividad Orientación al resultado

10. ESTRUCTURA DEL PROGRAMA DE CAPACITACIÓN DE SERVICIUDAD

Serviciudad ESP 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 desarrollando y fortalecimiento de competencias, para contribuir al cumplimiento de la misión y objetivos institucionales. Por consiguiente, el Plan de Capacitación se desarrollando en los siguientes subprogramas:



SERVICIUDAD ESP
Empresa Industrial y Comercial del Estado
NIT. 816.001.609-1
NUIR 1-661700002



10.1 INDUCCION

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. 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) informar acerca de las normas y las decisiones tendientes a prevenir y a reprimir la comprensión, así como sobre las inhabilidades e incompatibilidades relativas a los servidores públicos.
- e) Crear identidad y sentido de pertenencia respecto de la entidad





SERVICIUDAD ESP
Empresa Industrial y Comercial del Estado
NIT. 816.001.609-1
NUIR 1-661700002



10.2 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 directos 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 composición, así control informando 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.



11. SONDEO DE DETENCIÓN DE NECESIDADES POR AREAS

Solicitar formalmente a través de SAIA a las áreas retroalimentar sobre las necesidades de capacitación a partir de las funciones y demanda de capacidades y habilidades del puesto de trabajo, evidenciando las siguientes temáticas:

Ejes transversales

COMPONENTE	CONTENIDO TEMÁTICOS
TALENTO HUMANO	<ul style="list-style-type: none"> Inducción y reinducción Conocimiento de la entidad Estructura Organizacional Reglamento Interno de Trabajo Régimen Salarial y Prestacional Comité de Convivencia Laboral Manual de funciones del cargo
SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO (SST)	<ul style="list-style-type: none"> Primeros auxilios básico Manejo de Extintores Uso Correcto de EPP Política del SG-SST Política de prevención de sustancias psicoactivas Pruebas de alcoholimetría Brigada de emergencia Copasst Evacuación y rescate Trabajo en alturas y espacios confinados



SERVICIUDAD ESP
Empresa Industrial y Comercial del Estado
NIT. 816.001.609-1
NUIR 1-661700002



<p>PLAN ESTRATEGICO Y SEGURIDAD VIAL (PESV)</p>	<p>Normatividad vigente tránsito Seguridad vial peatones Mantenimiento preventivo de vehículos Planes de mitigación de riesgo Buenas prácticas y conductas seguras de movilidad Políticas de seguridad vial Manejo Defensivo</p>
--	--

El resto de las capacitaciones serán tenidas en cuenta con los siguientes lineamientos de acuerdo a lo establecido por el plan Nacional de capacitación en sus tres aspectos claves para reforzar todas las habilidades, destrezas y conocimientos de los trabajadores de Serviciudad ESP



Eje temático	Dimensión de competencias	Contenidos temáticos
Gobernanza para la Paz:	Ser	<ul style="list-style-type: none"> - Habilidades comunicativas y de relacionamiento - Creatividad y adaptación - Vocación de servicio - Convivencia y reconocimiento de la diversidad - Ética y transparencia en la gestión pública - Inteligencia emocional
	Hacer	Mecanismos de protección de DDHH <ul style="list-style-type: none"> - Accountability - Mecanismos de participación ciudadana - Resolución de conflictos - Optimización de recursos disponibles - No estigmatización, no discriminación
	Saber	<ul style="list-style-type: none"> - Derechos Humanos - Principios y fines del Estado - Enfoque de derechos - Dimensionamiento geográfico y espacial - Planificación y gestión de los recursos naturales

Fuente: Función Pública, 2017.



Eje temático	Dimensión de competencias	Contenidos temáticos
Gestión del Conocimiento: Desarrollar mecanismos que permitan el aumento del desempeño institucional, la optimización de recursos y la generación y desarrollo de conocimiento al interior de las organizaciones.	Ser	<ul style="list-style-type: none"> - Orientación al servicio - Innovación y experimentación - Flexibilidad y adaptación al cambio - Trabajo en equipo - Gestión por resultados - Formas de interacción
	Hacer	<ul style="list-style-type: none"> - Administración de datos - Gestión de aprendizaje institucional - Gestión contractual - Planificación y organización - Gestión de la información - Mecanismos para la medición del desempeño institucional - empatía
	Saber	Cultura orientada al conocimiento <ul style="list-style-type: none"> - Cambio cultural - Modelos basados en el trabajo en equipo - Generación y promoción del conocimiento - Estrategias de desarrollo - Diversidad de canales de comunicación - Incremento del capital intelectual - Procesamiento de datos e información - Orientación a la calidad - Innovación - Razonamiento matemático - Manejo de sistemas de información geográfica

Fuente: Función Pública. 2017.



Eje temático	Dimensión de competencias	Contenidos temáticos
Valor Público: Encauzar el funcionamiento de la administración pública y de toma de decisiones hacia la obtención de resultados con calidad y efectividad, garantizando la oportuna satisfacción de las demandas de la sociedad.	Ser	<ul style="list-style-type: none"> - Servicio al ciudadano - Calidad del servicio - Desarrollo humano - Liderazgo - Proactividad - Orientación al resultado
	Hacer	<ul style="list-style-type: none"> - Gerencia estratégica - Gerencia financiera - Gestión y desarrollo del talento humano - Promoción del liderazgo - Flujo de la información de manera pública - Fortalecer la legitimidad
	Saber	<ul style="list-style-type: none"> - Consecución de recursos - Gestión presupuestal - Desarrollo organizacional - Logro de metas y propósitos organizacionales - Solución de problemas - Fortalecimiento de las capacidades de los servidores públicos - Derechos políticos y electorales - Rol del servidor público en la generación de valor público - Orientación estratégica - Empoderamiento

Fuente: Función Pública 2017





SERVICIUDAD ESP
Empresa Industrial y Comercial del Estado
NIT. 816.001.609-1
NUIR 1-661700002



Se reúne el comité de elaboración del plan anual de capacitación y se definen los temas que se van a tratar y quedan plasmados en la matriz de capacitación que se va aplicar en la vigencia 2023 para dar cumplimiento al respectivo plan de trabajo.

12. EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO

Esta fase validará en primera instancia el impacto de la formación y capacitación de los funcionarios; en segundo lugar, posibilita medir los resultados organizacionales

La evaluación de la capacitación no es una etapa final de la ejecución del plan, sino que es una acción que acompaña el diseño, la ejecución, y los resultados del PIC del año inmediatamente siguiente:

Los indicadores propuestos serán:



$$\text{Cumplimiento} = \frac{\text{Capacitaciones ejecutadas} * 100}{\text{Capacitaciones programadas}}$$

$$\text{Cobertura} = \frac{\text{Total Funcionarios Asistentes} * 100}{\text{Total Funcionarios}}$$

13. NECESIDADES DE CAPACITACION DE LAS AREAS

Dando alcance para ajustar las necesidades puntuales de cada área se solicitó a cada uno de los subgerentes y jefes de cada área enviar los requerimientos de capacitación que tienen previstas para este año y que se ajusten a desarrollar las destrezas y habilidades del personal para lograr el buen desempeño del puesto de trabajo los objetivos estratégicos. Las siguientes fueron las capacitaciones solicitadas:

Área técnica

- Manejo de cloro
- Operación y mantenimiento de plantas de potabilización
- Actualización en manejo de vertimientos
- Epanet
- Project
- Actualización en la norma ISO 17025 de 2017 auditoría interna para laboratorios
- BIM
- ArcGis

- Seguridad Vía- PESV
- Normas ISO 39001, relativo a seguridad vial
- Instructor interno de la organización PESV

Área de Planeación

- MIPG
- Indicadores de Gestión
- Gobierno Digital y seguridad informática
- Riesgo por procesos
- Participación ciudadana
- PESV
- Daño Antijuridico
- Gestión Documental
- Proveedores
- Gestión del Conocimiento
- Sistema de gestión de Calidad

Área Comercial

- Excel intermedio



SERVICIUDAD ESP
Empresa Industrial y Comercial del Estado
NIT. 816.001.609-1
NUIR 1-661700002



- Servicio al cliente con enfoque a mejorar la prestación del servicio
- Actualización en normatividad de servicios públicos y ley 142 y desviaciones significativas de acueducto.
- Capacitación en cartera, técnicas del cobro persuasivo y cobro jurídico
- Manejo de PQR enfocado al sector de servicios públicos
- Actualización del nuevo régimen tarifario para salir de los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo.
- Curso de actualización en fontanería

Área Control Interno de Gestión

- Actualización en el sistema de control interno de gestión, roles de control interno
- Gestión del riesgo y técnicas de auditoría
- Auditorías en planes de seguridad vial resolución 20223040040595 de 12 de julio de 2022
- MIPG

Área Parque Automotor

- Comportamiento Vial y Normatividad
- Infraestructura segura y atención a víctimas





SERVICIUDAD ESP
Empresa Industrial y Comercial del Estado
NIT. 816.001.609-1
NUIR 1-661700002



SINDICATO

- Servicio al cliente para personal operativo
- Cursos de fontanería por el Sena en competencia laboral
- Herramientas ofimáticas al personal administrativo nivel básico e intermedio

Área Administrativa y Financiera

- Herramientas ofimáticas especialmente Excel básico e intermedio
- Capacitaciones para los auxiliares en nómina, contabilidad, presupuesto dados por ORION (Manejo del sistema financiero)
- Capacitaciones en marco tarifario orientado al área financiera.
- Capacitación en el manejo del CUIPO Y manejo de CCP - Presupuesto
- Capacitación en gestión y manejo del Talento Humano y SG-SST
- Capacitación en tesorería y finanzas públicas - manejo bienes muebles e inmuebles
- Capacitación en manejo de inventarios e informes.





SERVICIUDAD ESP
Empresa Industrial y Comercial del Estado
NIT. 816.001.609-1
NUIR 1-661700002



14. ANEXOS Y FORMATOS

- . Formato SAFO 05 – Asistencia Capacitación
- . Formato SAFO138 Permiso de Capacitaciones externas
- . Evaluación de Capacitación SAFO 057
- . Matriz plan anual de capacitaciones
- . Formato SAFO 04 Evaluación a funcionarios inducción
- . Formato SAFO 024 Evaluación eficiencia de reinducción.

14. BIBLIOGRAFIA

Decreto ley 1567 del 5 agosto de 1998
Ley 489 de 1984 Plan Nacional de Capacitación
Guía para la Formulación del plan institucional de Capacitación – PIC
Marco General del Sistema de Gestión MIPG \2 2018



MATRIZ DE CAPACITACION DE FORMACIÓN DE SERVICIUDAD ESP 2023

ITEM	TEMA DE CAPACITACION	ITEM		OBJETIVO
		ESTANDAR	ESPECIFICA	
1	MIPG – GENERALIDADES Y SIGEP		X	Fortalecer los conocimientos de gestión institucional y desarrollar habilidades para su aplicación para el día a día
2	CODIGO DE INTEGRIDAD- RESPONSABILIDADES DE LOS SERVIDORES DE LA FUNCION PUBLICA Y CON LA CIUDADANIA		X	Establecer la guía como debemos ser y obrar los servidores públicos
3	SEGURIDAD INFORMATICA- TRANSPARENCIA Y ACCESO DE LA INFORMACION- GESTION DE LAS TECNOLOGIAS – DERECHO DE ACCESO A LA INFORMACIÓN	X		Información crítica, medidas de seguridad y protocolos
4	VALORES CORPORATIVOS -CODIGO DE INTEGRIDAD Y PLAN ANTICORUPCION	X		Facilitar la interiorización de los valores corporativos
5	CONTRATACION PUBLICA ENFOCADA A SERVICIUDAD – CONTROL DEL RIESGO – RIESGOS PREVISIBLES EN LA CONTRATACION		X	Evitar los riesgos que se puedan promover en el momento de generar contratación con el estado

6	PESV Y SUS COMPONENTES		X	Conocer su reglamentación y alcances
7	MANUAL DE SUPERVISION DE CONTRATACION E INTERVENTORIA		X	Fortalecer los conocimientos y la normatividad de la interventoría
8	DAÑO ANTIJURIDICO, TRAMITE SEGUIMIENTO DERECHOS DE PETICION Y PQRS		X	Alcances que es y su aplicación
9	NORMAS DE ARCHIVO	X		Fortalecer los conocimientos del correcto uso del archivo
10	SERVICIO AL CIUDADANO- PARTICIPACION CIUDADANA - DATOS PERSONALES SENA	X		Fortalecer los conocimientos y la importancia de participación activa
11	BUEN GOBIERNO- GOBIERNO DIGITAL- GESTION ADMINISTRATIVA		X	Porque es importante y como se administra
12	RESIDUOS SOLIDOS - SOSTENIBILIDAD AMBIENTAL	X		Clasificación de los residuos y aporte al medio ambiente
13	GESTION DE TALENTO HUMANO- CULTURA ORGANIZACIONAL- INDUCCION Y REINDUCCION	X		Conocer su cultura organizacional, valores, derechos, deberes y obligaciones que se tienen
14	PROGRAMA DEL SG-SSST	X		Conocer los planes, políticas y normatividad vigente y coronavirus
15	EL VALOR DEL AUTOCUIDADO		X	Herramientas de trabajo
16	AUTOEVALUACION		X	Revisar el cumplimiento de programas y planes