


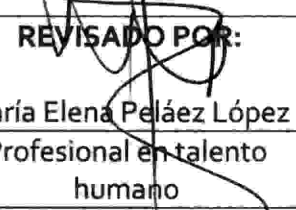
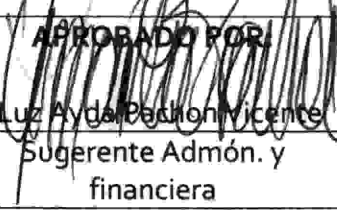


<b>SERVICIUDAD E.S.P.</b>	<b>Código</b> SAOT-18	<b>Versión</b> 01
PLAN ESTRATEGICO DE TALENTO HUMANO	Página 1 de 9	

## PLAN ESTRATEGICO DE TALENTO HUMANO (PETH)

SERVICIUDAD ESP

DOSQUEBRADAS

<b>ELABORADO POR:</b>  Derlys Giraldo Echeverry	<b>REVISADO POR:</b>  María Elena Peláez López	<b>APROBADO POR:</b>  Luz Ayda Pachón Vicente
Apoyo Talento Humano	Profesional en talento humano	Supgerente Admón. y financiera
Fecha: 15 ENERO 2021	Fecha: 15 ENERO 2021	Fecha: 15 ENERO 2021



<b>SERVICIUDAD E.S.P.</b>	<b>Código</b> SAOT-18	<b>Versión</b> 01
PLAN ESTRATEGICO DE TALENTO HUMANO		<b>Página</b> 2 de 9

## Contenido

INTRODUCCION.....	3
MISION .....	3
VISION.....	4
FUNCIONES MISIONALES .....	4
OBJETIVOS ESTRATEGICOS.....	5
1.0 NORMATIVIDAD ASOCIADA.....	6
2.0 ALCANCE.....	6
3.0 POLÍTICA DE CALIDAD, SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO.....	6
4.0 DIAGNÓSTICOS.....	7
5.0 MATRIZ GETH.....	8
6.0 SISTEMAS DE INFORMACIÓN.....	9
7.0 HERRAMIENTAS DE SEGUIMIENTO.....	9
8.0 INDICADORES.....	9
9.0 ANEXO.....	9



<b>SERVICIUDAD E.S.P.</b>	<b>Código</b> SAOT-18	<b>Versión</b> 01
PLAN ESTRATEGICO DE TALENTO HUMANO	Página 3 de 9	

## INTRODUCCION

En las entidades, públicas o privadas, se diferencian dos grandes componentes: el estructural que involucra temas complejos, tales como, estructuras organizacionales, plantas de cargos, sistemas de nomenclatura, clasificación y remuneración de empleos; y el funcional o de gestión con temas menos complejos, pero no menos importantes, como son los relativos al ingreso, desarrollo del talento humano, planes de bienestar e incentivos, clima organizacional y relaciones laborales.

Todos estos componentes se articulan y generan resultados mediante el proceso Gestión del Talento Humano, a través del cual se definen los objetivos y metas específicos que la entidad se propone alcanzar en un determinado período y el ejercicio de la función gerencial, sobre la cual recae en primera instancia la responsabilidad por el logro de los cometidos organizacionales, los cuales se logran con el trabajo de la gente que hace parte de la entidad, por tal razón, es necesario resaltar la Gestión del Talento Humano, como criterio sustantivo en la formulación y ejecución del Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG, bajo criterios de eficiencia, eficacia, transparencia y valor público.

Dentro de este marco, y para promover una mejor gestión, cobra importancia el presente plan estratégico, con una visión orientada al mejoramiento del desempeño organizacional mediante la identificación, aprovechamiento y desarrollo de la capacidad de los servidores y la proyección en el tiempo de las necesidades específicas de personal y del desarrollo de planes y programas específicos.

Desde la Subgerencia de Planeación, se ha recibido la asesoría para la formulación de este plan; y con la participación de los servidores y contratistas involucrados en el tema, se espera introducir esta nueva práctica de gestión en la Entidad, de manera que se contribuya a mejorar los niveles de eficiencia y eficacia en la gestión pública.

## MISION

Ser una empresa líder en la prestación de los Servicios Públicos Domiciliarios de Acueducto, Alcantarillado y Aseo, garantizando la continuidad, calidad y cobertura de los servicios, con un equipo humano altamente competitivo, utilizando tecnologías de punta, buscando la satisfacción del usuario y la sostenibilidad económica en armonía con el medio ambiente.



<b>SERVICIUDAD E.S.P.</b>	<b>Código</b> SAOT-18	<b>Versión</b> 01
<b>PLAN ESTRATEGICO DE TALENTO HUMANO</b>	<b>Página</b> 4 de 9	

## **VISION**

En el año 2021 debe ser una empresa líder en la prestación de los Servicios Públicos Domiciliarios, con plena disposición de recursos tanto hídricos, financieros y humanos calificados, generando gran impacto en innovación de nuevos productos ambientales, haciendo uso de la planeación a largo plazo con conciencia social y gran rentabilidad.

## **FUNCIONES MISIONALES**

- 1- Administrar, operar y mantener los servicios públicos domiciliarios de acueducto, alcantarillado y aseo, a todos los suscriptores de la empresa de acuerdo a la normatividad vigente.
- 2- Solucionar las necesidades insatisfechas de saneamiento ambiental, agua potable, servicios públicos domiciliarios, en los términos que define la ley.
- 3- Construir obras de infraestructura para los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo en el municipio de Dosquebradas para contribuir al mejoramiento de la calidad de vida.
- 4- Ofrecer asistencia, asesoría y capacitación al municipio y las comunidades de Dosquebradas en aspectos como la administración, operación y mantenimiento de los sistemas para la prestación de los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo.
- 5- Coordinar, asesorar y realizar estudios y proyectos de infraestructura para la prestación de los servicios de agua potable, saneamiento básico y recolección de residuos sólidos.
- 6- Comercializar bienes y productos que se requieran para la adecuada operación y funcionamiento de los sistemas tales como, insumos químicos, materiales, accesorios, herramientas, equipos, etc., así como elementos para la construcción u operación de redes para el transporte y distribución de agua, para lo cual realizara contratos o convenios.
- 7- Ejercer la interventoría de obras y proyectos de infraestructura sanitaria para los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo, que adelante el Municipio de Dosquebradas ante las entidades territoriales y la Nación, para lo cual podrá celebrar convenios o contratos.
- 8- Gerenciar los planes, programas, proyectos y obras de acueducto, alcantarillado y aseo, financiados con recursos de los entes territoriales, la Nación y organizaciones no gubernamentales a través de contrato o convenios.



<b>SERVICIUDAD E.S.P.</b>	<b>Código SAOT-18</b>	<b>Versión 01</b>
<b>PLAN ESTRATEGICO DE TALENTO HUMANO</b>	<b>Página 5 de 9</b>	

- 9- Asesorar a las entidades y unidades administradoras de los servicios en la preparación, presentación, sustentación y justificación de las solicitudes para la implantación de las estructuras tarifarias de los servicios, de conformidad con los organismos de vigilancia y control.
- 10- Venta de servicios complementarios requeridos para lograr la calidad integral en la prestación de los servicios públicos de acueducto, alcantarillado y aseo.
- 11- Para la prestación de los servicios públicos domiciliarios y otros servicios, podrá realizar todas las actividades previstas en la ley 142 de 1994 y normas complementarias, entre otras las siguientes:
- Compra y venta todo tipo elementos para la prestación de servicios públicos domiciliarios y otros servicios.
  - La construcción y explotación de redes, centrales y/o plantas para la prestación de servicios públicos y públicos domiciliarios.
  - La compra, venta y distribución de toda clase de elementos para el cumplimiento del objeto social.
- 12- Venta de servicios complementarios requeridos para lograr la calidad integral en la prestación de los servicios públicos de acueducto, alcantarillado y aseo.

### **OBJETIVOS ESTRATEGICOS**

- 1- Lograr el compromiso del equipo humano
- 2- Brindar un servicio con honestidad, transparencia y equidad generando confianza en la comunidad
- 3- Fortalecer el liderazgo del talento humano como motor de la empresa
- 4- Desarrollar una cultura organizacional, fundamentada en el control seguimiento, la evaluación del seguimiento, la gestión del conocimiento, el mejoramiento continuo
- 5- Identificar los peligros, evaluar y valorar los riesgos y establecer los respectivos controles



<b>SERVICIUDAD E.S.P.</b>	Código SAOT-18	Versión 01
PLAN ESTRATEGICO DE TALENTO HUMANO	Página 6 de 9	

## 1.0 NORMATIVIDAD ASOCIADA

A través del marco legal establece toda la normatividad relacionada con Recursos Humanos, la cual es la base para implementar y desarrollar los procedimientos y las actividades relacionadas con el área de Talento Humano

NORMATIVIDAD	TEMA	PROCESO ASOCIADO CON LA NORMA
Ley 142 de 1994	Servicios públicos domiciliarios	Tarifas, Facturación usuarios
Ley 100 de 1993	Seguridad Social Integral	Aportes por parte del colaborador y la empresa a los diferentes sistemas
MIPG	Modelo integrado de planeación y gestión.	Construcción de planes de Talento humano
Convección Colectiva de Trabajo	Beneficios colaboradores	Liquidación de nómina

## 2.0 ALCANCE

El Plan Estratégico de Talento Humano inicia con la elaboración del diagnóstico de Talento humano incluido en MIPG y finaliza con el seguimiento y control de las diferentes actividades realizadas. Por lo tanto, el PETH está enfocado a los servidores públicos como son los trabajadores oficiales y los de libre nombramiento y remoción de SERVICIUDAD ES.S.P. y para algunas actividades a Contratistas.

## 3.0 POLÍTICA SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO

"SERVICIUDAD ESP dedicada a la prestación de servicios públicos domiciliarios de acueducto, aseo y alcantarillado comprometida con la seguridad y salud de los trabajadores, contratistas, subcontratistas y demás partes interesadas, implementa el Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo, identifica los peligros, evalúa y valora los riesgos para establecer los respectivos controles, además de garantizar los recursos humanos, tecnológicos y económicos necesarios en su implementación, cumpliendo toda la normatividad vigente garantizando el mejoramiento continuo del sistema en nuestra entidad".



<b>SERVICIUDAD E.S.P.</b>	<b>Código</b> SAOT-18	<b>Versión</b> 01
<b>PLAN ESTRATEGICO DE TALENTO HUMANO</b>	<b>Página</b> 7 de 9	



Estas conductas dependen de dos variables que las políticas de talento humano deben activar:

- Las competencias idóneas para la posesión.
- Un nivel de motivación que garantice el esfuerzo necesario.
- 

Todas estas acciones permiten agregar valor a la gestión del recurso humano.

Es claro que la gestión estratégica de talento humano tiene una importancia capital para el mejoramiento del personal, el bienestar del personal y el crecimiento de la productividad, son los encargados de liderar el proceso

#### 4.0 DIAGNÓSTICOS



<b>SERVICIUDAD E.S.P.</b>	<b>Código</b> SAOT-18	<b>Versión</b> 01
<b>PLAN ESTRATEGICO DE TALENTO HUMANO</b>	<b>Página</b> 8 de 9	

<b>RUTAS DE CREACIÓN DE VALOR</b>			
<b>RUTA DE LA FELICIDAD</b>  <b>La felicidad nos hace productivos</b>	<b>19</b>	- Ruta para mejorar el entorno físico del trabajo para que todos se sientan a gusto en su puesto	21
		- Ruta para facilitar que las personas tengan el tiempo suficiente para tener una vida equilibrada: trabajo, ocio, familia, estudio	21
		- Ruta para implementar incentivos basados en salario emocional	17
		- Ruta para generar innovación con pasión	17
<b>RUTA DEL CRECIMIENTO</b>  <b>Liderando talento</b>	<b>32</b>	- Ruta para implementar una cultura del liderazgo, el trabajo en equipo y el reconocimiento	34
		- Ruta para implementar una cultura de liderazgo preocupado por el bienestar del talento a pesar de que está orientado al logro	34
		- Ruta para implementar un liderazgo basado en valores	21
		- Ruta de formación para capacitar servidores que saben lo que hacen	38
<b>RUTA DEL SERVICIO</b>  <b>Al servicio de los ciudadanos</b>	<b>39</b>	- Ruta para implementar una cultura basada en el servicio	41
		- Ruta para implementar una cultura basada en el logro y la generación de bienestar	36
<b>RUTA DE LA CALIDAD</b>  <b>La cultura de hacer las cosas bien</b>	<b>30</b>	- Ruta para generar rutinas de trabajo basadas en "hacer siempre las cosas bien"	30
		- Ruta para generar una cultura de la calidad y la integridad	29
<b>RUTA DEL ANÁLISIS DE DATOS</b>  <b>Conociendo el talento</b>	<b>60</b>	- Ruta para entender a las personas a través del uso de los datos	60

## 5.0 MATRIZ GETH

Una vez realizado el diagnóstico en 2020, de las variables que el área de Talento humano debe cumplir para ajustarse a los lineamientos de la política formulada por la Dirección de Empleo Público, a través de la Matriz GETH, se evidencia que se cumplen de manera básica los requisitos de la política y que aún se requiere gestión para cubrir estos requisitos en su totalidad. Este





<b>SERVICIUDAD E.S.P.</b>	<b>Código</b> SAOT-18	<b>Versión</b> 01
PLAN ESTRATEGICO DE TALENTO HUMANO	<b>Página</b> 9 de 9	

resultado posibilita identificar las fortalezas y oportunidades de mejora para incrementar el crecimiento de la Gestión Estratégica del Talento Humano:

## **6.0 SISTEMAS DE INFORMACIÓN.**

Con base en el nuevo MODELO INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN que concibe el talento humano como el activo más importante de las entidades, es de vital importancia contar con información oportuna y confiable que permita desarrollar una gestión que conlleve un impacto en la productividad de los servidores y se vea reflejado en la atención al ciudadano.

Por lo anterior la empresa SERVICIUDAD E.S.P., se encuentra adelantando las gestiones para actualizar la base de datos del personal de Planta y los Contratistas en SIGEP.

## **7.0 HERRAMIENTAS DE SEGUIMIENTO.**

Semestralmente y al final del periodo se volverá a evaluar la **Matriz GETH** para verificar el nivel del avance obtenido.

**El FURAG II** también se convierte en una importante herramienta de seguimiento a los avances de la GETH en la entidad.

Toma de decisiones basadas en evidencias que permita predecir los resultados esperados y no intuiciones o precepciones. Buscar la objetividad es decisivo para el logro de resultados medibles y comparables

## **8.0 INDICADORES**

El proceso de Gestión del Talento humano posee los siguientes indicadores de gestión:

Seguimiento al plan de acción para rutas de creación de valor que se evaluará cada año con el fin que esta ruta nos permita ver la mejora obtenida en las diferentes rutas


## **9.0 ANEXO**

### **FORMATO DE PLAN DE ACCION GETH**



modelo integrado  
de planeación  
y gestión

FORMATO DE PLAN DE ACCIÓN - GESTIÓN ESTRATÉGICA DEL TALENTO HUMANO

Pasos		5	6	7	8
1	Se muestra la Ruta de Creación de Valor con menor puntaje  <b>RUTA DE LA FELICIDAD</b> <b>La felicidad nos hace productivos</b>	Variables resultantes	Alternativas de mejora	Mejoras a implementar (Incluir plazo de la implementación)	Evaluación de la eficacia de las acciones implementadas
2	Selecciona en la hoja "Resultados" las SubRutas en las que haya obtenido puntajes más bajos  Subrutas con menores puntajes (máximo tres) Ruta para mejorar el entorno físico del trabajo para que todos se sientan a gusto en su puesto  	Incentivos basados en salario emocional	reconocimiento a su desempeño laboral	6 meses	No de Personas exaltadas/ No de personas en el área
3	Identifique en la hoja "Rutas Filtro" la Ruta y las Subrutas seleccionadas en los puntos anteriores	Medición de análisis y mejoramiento del clima organizacional	Encuesta del clima laboral y organizacional	6 meses	No de personas encuestadas
4	En la hoja "Rutas Filtro", filtre las tres Subrutas seleccionadas en el paso anterior para encontrar las variables que impactan en estas rutas, e identifique las variables que son comunes.	Cultura de liderazgo y de talento humano	Implementar el plan de bienestar	1 año	No de personas impactadas/Total de personal de la empresa
5	De las variables encontradas, identifique aquellas en las que sea pertinente y viable iniciar mejoras en el corto plazo	Capacitaciones de trabajo en equipo	Metodología dinámica para apoyar labores en conjunto	7 meses	No de personas capacitadas
6	Diseñe alternativas de mejora en las variables identificadas. Si es necesario, solicite apoyo de la Dirección de Empleo Público DAFP				
7	Implemente las mejoras seleccionadas. Si es necesario, solicite apoyo del DAFP				
8	Evalúe la eficacia de las acciones implementadas				
9	Recalifique la hoja de auto diagnóstico y establezca el nivel del mejoramiento efectuado				



RESULTADOS RUTAS DE VALOR



RUTAS FILTRO



INICIO