



PLAN DE FORMACIÓN Y CAPACITACIÓN DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO

DIRECCION DE GESTIÓN HUMANA

COORDINACIÓN DE DESARROLLO LABORAL

**VIGENCIA 2022
VERSION 1**

Contenido

Introducción	3
Objetivo General	3
Objetivos Específicos	3
Propósito	4
Alcance	4
Marco Conceptual	4
Principios Rectores de la Capacitación.....	6
Políticas del Plan de Formación y Capacitación	7
Obligaciones de los Empleados	7
Población objeto de la capacitación	7
Estructura del Programa	8
Ejes temáticos	8
Objetivo del Plan de Formación y Capacitación.....	10
Metodología:.....	10
Marco Normativo	11
Contenidos:	12
Evaluación e impacto de la capacitación:	16

Introducción

El Politécnico Colombiano Jaime Isaza Cadavid mediante Resolución 201905001040 del 20 de diciembre de 2019 adoptó el Modelo Integrado de Planeación y Gestión –**MIPG** como el marco de referencia para dirigir, planear, ejecutar, hacer seguimiento, evaluar y controlar la gestión de la institución con el fin de generar resultados para el cumplimiento de la Misión Institucional.

El Modelo Integrado de Planeación y Gestión –**MIPG**-, concibe al *Talento Humano* como el activo más importante con el que cuentan las entidades, en consecuencia, determina la implementación del Plan Institucional de Capacitación reconociendo que las competencias laborales constituyen el eje de la capacitación para el desarrollo de saberes, actitudes, habilidades, destrezas y conocimientos, generando en las entidades, la necesidad de contar con servidores competentes, innovadores y motivados para aprender a lo largo de la vida y comprometidos con su propio desarrollo.

En consecuencia, el Politécnico Colombiano Jaime Isaza Cadavid en el marco de su slogan 2021-2025, Calidad Académica y Humana partiendo del Plan Nacional de Formación y Capacitación PNFC-2020-2030, identificando de necesidades de cada una de las áreas, los resultados de la medición del Clima Organizacional, Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, Manual de Funciones de la Institución, resultados de la Evaluación del Desempeño Laboral y aportes de la Comisión de Personal, define unas temáticas prioritarias para la contribución y el fortalecimiento de los conocimientos, competencias laborales y calidad de vida laboral de los servidores públicos de la institución, lo cual se refleja en la calidad del servicio prestado; lo anterior, girando en torno a cuatro ejes temáticos establecidos, a saber: Gestión del Conocimiento y la Innovación; creación de valor público; transformación digital; probidad y ética de lo público.

Objetivo General

Fortalecer y desarrollar las competencias laborales de los servidores públicos de la Entidad, a través de capacitaciones internas y externas, con el fin de consolidar los saberes, actitudes, habilidades, destrezas y conocimientos, en beneficio de los resultados institucionales.

Objetivos Específicos

- Implementar las orientaciones conceptuales, pedagógicas, temáticas y estratégicas de la política de capacitación en el marco de la planeación estratégica de Talento Humano.
- Integrar a los empleados nuevos que ingresen al Politécnico Colombiano, en la cultura institucional y en los procesos académico-administrativos, por medio de

actividades de Inducción, en virtud de la implementación de las normas, las leyes, y las tecnologías, requeridas para el desarrollo de sus funciones.

- Actualizar por medio de actividades de Reinducción a los empleados antiguos, en procesos académico-administrativos, que en virtud de los cambios y actualizaciones normativas. Legislativas y/o tecnológicas se hayan producido en pro de los procesos y objetivos institucionales.
- Fortalecer el desarrollo de competencias de los empleados del Politécnico Colombiano, de acuerdo a lo establecido en el Decreto 1083 de 2015 y las relacionadas en el manual de competencias, con el fin de mejorar su desempeño laboral y contribuir al logro de los objetivos estratégicos institucionales.

Propósito

La mejora constante de los servidores del Politécnico Colombiano Jaime Isaza Cadavid, y teniendo siempre presente la ética, lo humano, la buena gestión y la responsabilidad social.

Alcance

El componente de Capacitación inicia desde la detección de necesidades de capacitación de los funcionarios administrativos por dependencia, y finaliza con la evaluación del impacto de las capacitaciones desarrolladas en la vigencia; buscando el fortalecimiento y desarrollo de las capacitaciones y competencias de sus servidores, bajo criterios de equidad e igualdad en el acceso a la capacitación de acuerdo con el Plan Nacional de Formación y Capacitación 2020-2030.

Marco Conceptual

El Politécnico Colombiano Jaime Isaza Cadavid toma como una de sus referencias el Plan Nacional de Formación y Capacitación para el Desarrollo y la profesionalización del Servidor Público del DAFP, el cual tiene como propósito presentar los lineamientos temáticos prioritarios a desarrollar en formación, capacitación y entrenamiento, y establece estrategias que facilitan a las entidades públicas la optimización de recursos y la maximización del impacto de la capacitación y desarrollar en las entidades y en los servidores mayores capacidades para el aprendizaje institucional, a través del desarrollo de los ejes temáticos priorizados.

A continuación, se presentan algunos conceptos que nos permiten comprender el Plan de Formación y Capacitación:

Aprendizaje Organizacional: el aprendizaje organizacional es la capacidad de las organizaciones de crear, organizar y procesar información desde sus fuentes (individual, de equipo, organizacional e interorganizacional), para generar nuevo conocimiento.

Capacitación: “Se entiende por capacitación el conjunto de procesos organizados, relativos tanto a la educación no formal como a la informal de acuerdo con lo establecido por la ley general de educación, 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” (Decreto Ley 1567, 1998, Art. 4).

Competencias: Las competencias laborales se definen como la capacidad de una persona para desempeñar, en diferentes contextos y con base en los requerimientos de calidad y resultados esperados en el sector público, las funciones inherentes a un empleo; capacidad que está determinada por los conocimientos, destrezas, habilidades, valores, actitudes y aptitudes que debe poseer y demostrar el empleado (Decreto 815 de 2018).

Competencia Comportamental: los valores y actitudes requeridas para el desempeño del cargo.

Competencia funcional: actividades realizadas en el cargo que se definen de acuerdo con la estructura verbo, objeto y condición.

Diagnóstico de Necesidades de Aprendizaje Organizacional: consiste en identificar las carencias de conocimientos, habilidades y destrezas de los servidores públicos, que les permitan ejecutar sus funciones o alcanzar las competencias que requiere el cargo.

Educación para el trabajo y el desarrollo humano: antes denominada 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 para la educación formal.

Entrenamiento en el puesto de trabajo: busca impartir la preparación en el ejercicio de las funciones del empleo con el objetivo de que se asimilen en la práctica los oficios; se orienta a atender, en el corto plazo, necesidades de aprendizaje específicas requeridas para el desempeño del cargo, mediante el desarrollo de conocimientos, habilidades y actitudes observables de manera inmediata.

Programas de inducción: están orientados a fortalecer la integración del empleado a la cultura organizacional, crear identidad y sentido de pertenencia por la entidad, desarrollar

habilidades gerenciales y de servicio público y a suministrar información para el conocimiento de la función pública y del organismo en el que se presta sus servicios, durante los cuatro (4) meses siguientes a su vinculación. A estos programas tienen acceso los empleados con derechos de carrera administrativa, de libre nombramiento y remoción, provisionales y temporales.

Programas de reinducción: están dirigidos a reorientar la integración del empleado a la cultura organizacional en virtud de los cambios producidos en cualquier de los asuntos a los cuales se refieren sus objetivos, y se impartirán por lo menos cada dos (2) años, o en el momento en que se produzcan dichos cambios. A estos programas tienen acceso los empleados con derechos de carrera administrativa, de libre nombramiento y remoción, provisionales y temporales.

Principios Rectores de la Capacitación

El Politécnico Colombiano administrará la capacitación aplicando los principios establecidos en el Decreto ley 1567 de 1998:

- a) **Complementariedad.** La capacitación concebida como un proceso complementario de la planeación, deberá ser consultada y orientada a objetivos propios en función de los propósitos institucionales;
- b) **Integralidad.** La capacitación deberá contribuir al desarrollo del potencial de los empleados en su sentir, pensar y actuar, articulando el aprendizaje individual con el aprendizaje en equipo y con el aprendizaje organizacional;
- c) **Objetividad.** La formulación de políticas, de planes y programas de capacitación deberá responder al diagnóstico de necesidades de capacitación previamente realizado;
- d) **Participación.** Todos los procesos que hagan parte de la gestión de la capacitación, tales como detección de necesidades, formulación, ejecución y evaluación de planes y programas, deberá contar con la participación activa de los empleados;
- e) **Prevalencia del interés de la organización.** Las políticas, los planes y los programas deberán responder fundamentalmente a las necesidades de la institución;
- f) **Integración a la carrera administrativa.** La capacitación recibida por los empleados deberá ser valorada como antecedente en los procesos de selección;
- g) **Profesionalización del servidor público.** Profesionalización del servicio Público. Los servidores públicos independientemente de su tipo de vinculación con el Estado, podrán acceder a los programas de capacitación y de bienestar que adelante la Entidad, atendiendo a las necesidades y al presupuesto asignado. En todo caso, si el presupuesto es insuficiente se dará prioridad a los empleados con derechos de carrera administrativa.

Políticas del Plan de Formación y Capacitación

Son políticas del Plan de Formación y Capacitación 2022 del Politécnico Colombiano Jaime Isaza Cadavid, las siguientes:

- La formulación y adopción del Plan Institucional de Capacitación PIC, se realiza teniendo en cuenta el diagnóstico de necesidades de capacitación, los resultados de la medición del Clima Organizacional, Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, Manual de Funciones de la Institución, resultados de la Evaluación del Desempeño Laboral, aportes de la Comisión de Personal y recomendaciones de la Oficina de Control Interno, entre otros.
- La oferta de formación y capacitación externa deberá acogerse a los objetivos y a las estrategias institucionales, a las prioridades específicas de las Unidades de Gestión y a los planes de estímulos e incentivos.
- Se dará prioridad a los procesos de formación y capacitación que respondan a actualizaciones normativas y mandatos de ley.
- La Institución deberá apropiarse de partidas presupuestales para cada vigencia fiscal, destinados al cumplimiento de los planes de capacitación.
- El Plan de Formación y Capacitación del Politécnico Colombiano deberá contener en los términos de la ley programas de inducción y de reinducción.

Obligaciones de los Empleados

- Participar en la identificación de las necesidades de capacitación de su dependencia o equipo de trabajo y velar por la formación de sus empleados.
- Participar en las actividades de capacitación para las cuales haya sido seleccionado y rendir los informes correspondientes a que haya lugar.
- Aplicar los conocimientos y las habilidades adquiridos para mejorar la prestación del servicio a cargo de la entidad.
- Servir de agente capacitador dentro o fuera de la entidad, cuando se requiera.
- Participar activamente en la evaluación de los planes y programas institucionales de capacitación, así como de las actividades de capacitación a las cuales asista.
- Asistir a los programas de inducción o reinducción, según su caso, impartidos por la entidad.

Población objeto de la capacitación

- Son destinatarios del plan de formación y capacitación los empleados de carrera administrativa los empleados de libre nombramiento y remoción.

- Con respecto a los provisionales podrán acceder a los programas de capacitación en los términos del artículo 3 de la Ley 1960 de 2019 y tendrán derecho a recibir inducción y entrenamiento en el puesto de trabajo de conformidad con el Decreto 1083 de 2015.

Estructura del Programa

Ejes temáticos

Las temáticas priorizadas se han consolidado en 4 ejes, permitiendo parametrizar conceptos en la gestión pública a nivel nacional y territorial.

EJE 1. GESTION DEL CONOCIMIENTO E INNOVACION

Transmisión de información a los integrantes de una organización, permitiendo así, un funcionamiento eficiente dentro de la misma.

Uno de los activos más importantes de las organizaciones públicas es su conocimiento, pues este le permite diseñar, gestionar y ofrecer los bienes o servicios públicos que suministra a los grupos de valor, que constituyen su razón de ser.

Sin embargo, es frecuente que no todos los datos y la información estén disponibles o circulen de una manera óptima entre las diferentes áreas, ni mucho menos que esté al alcance inmediato para las personas que laboran en la entidad, lo que dificulta la gestión del conocimiento.

Para mitigar estos riesgos en las entidades, el conocimiento debe estar identificado y sistematizado, tanto el que se encuentra de manera explícita (documentación de procesos y procedimientos, planes, programas, proyectos, manuales, resultados de investigaciones, escritos o audiovisuales, entre otros), como el que se presenta de manera tácita (intangibles, la manera en la que el servidor apropia y aplica el conocimiento para el desarrollo de los servicios o bienes) en los saberes nuevos y acumulados por parte de quienes conforman sus equipos de trabajo. (Plan Nacional de Formación y Capacitación 2020-2030).

El Manual operativo del MIPG (2019) dice que: (...) la gestión del conocimiento puede entenderse como el proceso mediante el cual se implementan acciones, mecanismos o instrumentos orientados a generar, identificar, valorar, capturar, transferir, apropiar, analizar, difundir y preservar el conocimiento para fortalecer la gestión de las entidades públicas, facilitar procesos de innovación y mejorar la prestación de bienes y servicios a sus grupos de valor. (...).

EJE2. CREACION DEL VALOR PÚBLICO

Estrategia que permite conocer el rol de los funcionarios públicos en el mejoramiento continuo de los bienes y servicios ofrecidos a la ciudadanía.

Se orienta principalmente a la capacidad que tienen los servidores para que, a partir de la toma de decisiones y la implementación de políticas públicas, se genere satisfacción al ciudadano y se construya confianza y legitimidad en la relación Estado-ciudadano. Esto responde, principalmente, a la necesidad de fortalecer los procesos de formación, capacitación y entrenamiento de directivos públicos para alinear las decisiones que deben tomar con un esquema de gestión pública orientada al conocimiento y al buen uso de los recursos para el cumplimiento de metas y fines planteados en la planeación estratégica de la entidad, de acuerdo con sus competencias.

Además, es un foco central para el rol del directivo público con relación a la responsabilidad que tiene en procesos que efectivamente generen resultados.

Se busca pasar de un enfoque burocrático (estructura rígida) a un enfoque iterativo e interactivo que ayude a discernir y definir lo que el ciudadano prefiere y, por ende, lo que genera valor público para él. (Plan Nacional de Formación y Capacitación 2020-2030).

EJE 3. TRANSFORMACION DIGITAL

Mediante el cual se implementan acciones orientadas a identificar, difundir y preservar el conocimiento para fortalecer la gestión de las entidades públicas, facilitar procesos de innovación y mejorar la prestación de bienes y servicios a sus grupos de valor.

La transformación digital es el proceso por el cual las organizaciones, empresas y entidades reorganizan sus métodos de trabajo y estrategias en general para obtener más beneficios gracias a la digitalización de los procesos y a la implementación dinámica de las tecnologías de la información y la comunicación de manera articulada con y por el ser humano.

En esta era de cambios provocados por la influencia de las tecnologías de la información y las comunicaciones (TIC) surgen nuevos conceptos inspirados en el uso de las TIC como herramientas transformadoras de los procesos tradicionales, de esta manera, desde el Gobierno nacional se generan lineamientos alrededor de esta transformación digital.

Las tecnologías de la información y las comunicaciones (las nuevas tecnologías disruptivas y los sistemas interconectados que almacenan, gestionan y analizan información, entre otros) han impactado, prácticamente, todos los sectores de la vida cotidiana de las

empresas privadas y empiezan a adoptarse en el sector público, pues ofrecen una solución para generar bienes y servicios públicos con mayor calidad y menores costos e incluso permiten ampliar el alcance de los servicios mediante las tecnologías de la información y la comunicación (TIC), lo cual reduce costos transaccionales para la ciudadanía en el momento de acceder a dichos servicios públicos. (Plan Nacional de Formación y Capacitación 2020-2030).

EJE 4. PROBIDAD Y ETICA DE LO PÚBLICO

Proceso a través del cual los actores públicos, privados y sociales aportan a la construcción de paz, fortaleciendo las capacidades institucionales y las prácticas de gestión humana.

El entendimiento de lo que cada servidor público debe llevar en su corazón y en su raciocinio, parte de lo que Bloom (2008) planteó que la identificación es un impulso inherente de reconocerse en valores, comportamientos, costumbres y actitudes de figuras significativas en su entorno social; visto así, las personas persiguen activamente la identidad, así no lo evidencien todo el tiempo. Por otro lado, todo ser humano busca mejorar y proteger la identidad (Bloom 1990: 23).

Desde esta perspectiva, el principal rasgo de identidad del servidor público debe ser la ética de lo público.

Ahora bien, como bien lo afirma Wendt, (1999), la identidad es fundamentalmente una cualidad subjetiva o de carácter individual, arraigada **en el entendimiento del actor** sobre sí mismo y, en gran medida, sobre la sociedad en la que vive. Lo que implica que, si cada uno de los servidores públicos y colaboradores del Estado reflejan en su actuar cotidiano esta característica, que de hecho hace parte de su perfil profesional y de su actitud hacia el trabajo, incidirá positivamente en que la dependencia y la entidad preste un mejor servicio al ciudadano y, si esto sucede, se reflejará en la confianza del ciudadano en el Estado. (Plan Nacional de Formación y Capacitación 2020-2030).

Objetivo del Plan de Formación y Capacitación

Formar y capacitar a los empleados de la Institución en el desarrollo de sus capacidades, destrezas, habilidades, valores y competencias funcionales, con el fin de propiciar su eficacia personal, grupal y organizacional y el mejoramiento de la prestación del servicio.

Metodología:

Capacitación individual presencial o virtual:

Se incluyen las capacitaciones que cada uno de los funcionarios ha detectado y son pertinentes con las funciones asignadas, se desarrollan a través de charlas, conferencias, seminarios y talleres entre otros, dentro y fuera de la ciudad.

Capacitación colectiva presencial o virtual:

Se incluyen las capacitaciones que son comunes a varios funcionarios y dependencias. Por lo general son programadas por la Institución y se hace una convocatoria amplia de participación.

Cursos virtuales de obligatoria realización:

Aquellos que el funcionario realiza en cumplimiento de la norma a través de plataformas tecnológicas habilitadas para el acceso de los empleados bien sea por la institución u otros entes formadores, y los cuáles generan certificado de realización una vez superado el porcentaje de avance mínimo requerido.

Marco Normativo

Acogiendo los parámetros señalados por el gobierno nacional en materia de capacitación, la normatividad que soporta el Plan de Formación y Capacitación es:

- La Constitución Política de Colombia de 1991, en especial el artículo 53.
- Ley 734 de 2002, Art. 33, numeral 3 y Art. 34, numeral 40, los cuales establecen como Derechos y Deberes de los servidores públicos, recibir capacitación para el mejor desempeño de sus funciones.
- La Ley 909 de 2004, por la cual se expiden normas que regulan el empleo público, la carrera administrativa, gerencia pública y se dictan otras disposiciones, en especial en el artículo 36 del Título VI, relacionado con la capacitación de los empleados públicos, en donde se indican los objetivos y la formulación de los planes y programas respectivos.
- La Ley 1064 de 2006 Por la cual se dictan normas para el apoyo y fortalecimiento de la educación para el trabajo y el desarrollo humano establecida como educación no formal en la Ley General de Educación.
- El Decreto 1567 de 1998, del Gobierno Nacional por el cual se crean el sistema nacional de capacitación y el sistema de estímulos para los empleados del Estado.
- El Decreto 1227 de 2005, por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 909 de 2004 y el Decreto-ley 1567 de 1998, en particular el artículo 65, se indica que: "Los Planes de Capacitación deben responder a estudios técnicos que identifiquen necesidades y requerimientos de las áreas de trabajo y de los empleados, para desarrollar los planes anuales institucionales y las competencias laborales"; y se conforma la Red Interinstitucional de Capacitación para empleados públicos, con el objeto de apoyar los planes de capacitación institucional.

- Decreto 815 de 2018 por medio del cual se modifica el Decreto 1083 de 2015, Único Reglamentario del Sector de Función Pública, en lo relacionado con las competencias laborales generales para los empleos públicos de los distintos niveles jerárquicos.
- Decreto 1083 de 2015 Decreto Único Reglamentario del Sector Público.
- Decreto 648 de 2017 Por el cual se modifica y adiciona el Decreto 1083 de 2015, Reglamento Único del Sector de la Función Pública.
- Ley 1960 de 2019, Por el cual se modifican la Ley 909 de 2004, el Decreto Ley 1567 de 1998 y se dictan otras disposiciones.
- Circular Externa N.º 100-010-2014, DAFP. Orientaciones en materia de capacitación y formación de los empleados públicos.
- Resolución 390 del 30 de mayo de 2017 del Departamento Administrativo de la Función Pública, por la cual se actualiza el Plan Nacional de Formación y Capacitación.
- Circular Externa N.º 100.04-2018, DAFP. Cursos virtuales del Modelo Integrado de Gestión–MIPG.

Contenidos:

Temas de obligatorio cumplimiento para todos los funcionarios de la Institución:

- Inducción y Re-inducción, y Entrenamiento en el puesto de trabajo
- Capacitación virtual MIPG (DAFP)
- Temas relacionados con el Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo SG SST,
- Normatividad Ambiental,
- Acreditación Institucional

Necesidades de capacitación de las áreas:

GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO Y LA INNOVACIÓN

SABER

- Analítica y procesamiento de datos
- Procesamiento de datos e información
- Normatividad en educación superior
- Ley 1474 de 2011 (Estatuto anticorrupción)
- Normatividad en Contratación estatal

-Gestión contractual supervisión de contratos (Responsabilidades del Supervisor, Informes de Supervisión.

- Normatividad en Proceso Disciplinario
- Principios y fines del Estado
- Derechos Humanos, enfoque de derechos
- Modelos basados en el trabajo en equipo
- Gestión por resultados
- Sistema general de regalías
- Sistemas de gestión de calidad ISO9001:2015
- Sistemas de gestión Ambiental ISO14001:2015

- Actualización en presupuesto público
- Capacitación Plan Anual de Caja

HACER

- Administración de datos,
- Gestión de la información
- Gestión por resultados
- Competitividad e innovación
- Gestión Contractual
- Tienda Virtual del Estado
- Planificación y organización del conocimiento
- Fortalecimiento de las Competencias de Auditores
- Conceptos básicos modelo integrado de planeación y gestión
- Redacción de textos
- Redacción de artículos científicos
- Big data

SER

- Flexibilidad y adaptación del cambio
- Trabajo en equipo

CREACION DEL VALOR PÚBLICO

SABER

- Formulación de proyectos bajo la metodología general ajustada (MGA)
- Formulación de indicadores
- Modelos de gestión y planeación estratégica
- Empoderamiento
- Logro de metas y propósitos organizacionales
- Rol del servidor público en la generación de valor público
- Orientación Estratégica
- Desarrollo organizacional

HACER

- Gerencia Estratégica
- Gerencia financiera
- Promoción del Liderazgo
- Herramientas para el desarrollo de procesos
- Gestión y desarrollo del talento humano

SER

- Transparencia y gobernanza pública

TRANSFORMACION DIGITAL

SABER

- Evolución, uso y apropiación de la tecnología
- Microsoft Office Avanzado
- Herramientas de gestión desde google
- Excell avanzado
- Capacitación en Secop II
- Capacitación en ofimática y herramientas de google

HACER

-Operación de plataformas tecnológicas para la gestión de datos

-Manejo de herramientas compartidas de google

-Power Point

-Power Bi

SER

-Pensamiento Sistémico

PROBIDAD Y ETICA DE LO PÚBLICO

SABER

-Programación Neurolinguística asociada al entorno público

-Código de Integridad

HACER

-Pensamiento crítico

-Capacitación para cualificación y fortalecimiento de las competencias de los servidores públicos que atienden directamente a los usuarios

-Sensibilizar con miras a implementar protocolos institucionales de servicio al ciudadano en todos los canales para garantizar la calidad en la atención al ciudadano

-Orientación a la calidad

-Atención al cliente

-Calidad del servicio

SER

-Empatía y solidaridad

-Promoción de espacios de sensibilización para fortalecer la cultura del servicio al interior de la institución.

Se otorgará prioridad a los temas de obligatorio cumplimiento según directrices normativas como es el caso de los temas relacionados con el Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo SG SST, normatividad ambiental, Acreditación Institucional, entre otras.

Se desarrollarán las actividades de capacitación hasta agotar el presupuesto asignado para la vigencia 2022, teniendo en cuenta el diagnóstico de necesidades de capacitación:

Evaluación e impacto de la capacitación:

Nos permite medir la efectividad de las acciones formativas impartidas a los funcionarios frente a su desempeño en el ejercicio del cargo y su contribución al cumplimiento de los objetivos institucionales.

Indicadores de gestión y evaluación del plan de formación y capacitación:

INDICADOR	FÓRMULA	MET A
COBERTURA: Porcentaje de empleados que reciben capacitación	$\frac{\text{N}^\circ \text{ empleados capacitados}}{\text{N}^\circ \text{ total de empleados}} \times 100$	90%
IMPACTO: Aplicación de conocimientos y competencias adquiridas	$\frac{\text{N}^\circ \text{ empleados que aplican la capacitación}}{\text{N}^\circ \text{ total de empleados}} \times 100$	90%