

# Plan Institucional de Capacitación 2023

Decreto 1567 de 1998

**Secretaría General**  
**Dirección de Talento Humano**  
Enero de 2023

## CONTENIDO

<b>PRESENTACIÓN</b> .....	3
<b>1 MARCO LEGAL</b> .....	5
<b>2 LINEAMIENTOS CONCEPTUALES Y METODOLÓGICOS</b> .....	8
<b>3 MARCO ESTRATÉGICO DEL PIC</b> .....	11
<b>4 MARCO CONTEXTUAL PIC SUPERSERVICIOS</b> .....	14
<b>5 PLATAFORMA ESTRATÉGICA SSPD 2023 - 2026</b> .....	16
<b>6 OBJETIVOS</b> .....	17
<b>6.1 Objetivo General</b> .....	17
<b>6.2 Objetivos específicos</b> .....	17
<b>7 ALCANCE</b> .....	18
<b>8 DERECHOS Y DEBERES DE SERVIDORAS Y SERVIDORES PÚBLICOS FRENTE A LA CAPACITACIÓN</b> .....	19
<b>8.1 Derechos:</b> .....	19
<b>8.2 Deberes:</b> .....	19
<b>9 LÍNEAS DE ACCIÓN Y ARTICULACIÓN DEL PIC 2023</b> .....	20
<b>10 ESTRUCTURA DEL PIC</b> .....	29
<b>11 DESARROLLO DEL PLAN INSTITUCIONAL DE CAPACITACIÓN</b> .....	32
<b>12 PRESUPUESTO</b> .....	38
<b>13 CRONOGRAMA</b> .....	39
<b>14 EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO</b> .....	40

## PRESENTACIÓN

Para las entidades públicas es indispensable contar con herramientas que les permitan mejorar y optimizar la gestión institucional, con el fin de cumplir adecuadamente el objeto para el cual fueron creadas; todas estas dirigidas a la satisfacción de las usuarias y usuarios tanto externos como internos.

El Plan Nacional de Formación y Capacitación 2020-2030 plantea que “promover una cultura organizacional del aprendizaje es tener la garantía de que las personas y las entidades se orienten a resolver las problemáticas y necesidades haciendo uso de su activo de mayor valor, es decir, el talento humano y su capacidad para generar activos intangibles como el conocimiento, lo cual genera que las organizaciones aprendan, evolucionen, innoven y mantengan un desempeño óptimo”<sup>1</sup>.

En este sentido, el mismo documento afirma que “si tenemos servidores públicos que mejoran su desempeño continuamente, las entidades prestarán un mejor servicio y esto incidirá en aumentar la confianza del ciudadano en el Estado”<sup>2</sup>. Por lo anterior, la capacitación de los servidores públicos se convierte en un medio para adquirir y fortalecer competencias (conocimientos, habilidades y destrezas) que posibiliten el mejoramiento continuo de la administración pública y la búsqueda de un mejor desempeño y mayor eficiencia en la prestación de los servicios, contribuyendo al cumplimiento de los fines del Estado.

De acuerdo con lo establecido por el Departamento Administrativo de la Función Pública (DAFP), los retos que se establecen a la capacitación de las entidades públicas deben basarse en la solución de las necesidades, partiendo de la formación y capacitación de las servidoras y servidores públicos del Estado como uno de los ejes fundamentales de los procesos de gestión del talento humano, por las incidencias positivas que las mismas tienen para la persona y para la administración pública, para la que la preparación de las servidoras y servidores públicos y la contribución que a esta se haga, se refleja diariamente en el contexto y desempeño, pues esto permite elevar los grados de excelencia del uso de los recursos organizacionales e influye directamente en la gestión de las entidades.

---

<sup>1</sup> Departamento Administrativo de la Función Pública. DAFP. Plan Nacional de Formación y Capacitación 2020-2030. 2020

<sup>2</sup> Departamento Administrativo de la Función Pública. DAFP. Plan Nacional de Formación y Capacitación 2020-2030. 2020

Cada vigencia la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios (en adelante Superservicios) formula e implementa el Plan Institucional de Capacitación (PIC) con el que busca suministrar herramientas que contribuyan a fortalecer los conocimientos, y destrezas, así como las habilidades blandas que favorezcan el desempeño adecuado de servidoras y servidores en la ejecución de sus funciones, de tal forma que aporten al logro de los objetivos institucionales y al adecuado desarrollo del quehacer misional de la entidad.

La formulación del PIC parte de la identificación de necesidades de formación y capacitación, a través del diagnóstico de necesidades realizado simultáneamente tanto con las servidoras y servidores públicos de la entidad como con quienes lideran las dependencias, con el fin de definir los ejes temáticos para el planteamiento de las estrategias de capacitación a través de las cuales se propenderá por el fortalecimiento de las competencias funcionales y comportamentales de servidoras y servidores públicos de la Superservicios.

El presente documento contiene la formulación del Plan Institucional de Capacitación – PIC que desarrollará la Superservicios durante la vigencia 2023.

## 1 MARCO LEGAL

Acogiendo los parámetros señalados por el Gobierno Nacional en materia de capacitación se presenta la normatividad que soporta los planes de capacitación.

- **Constitución Política de Colombia de 1991**, en el artículo 53;
- **Decreto Ley 1567 de 1998**. Por el cual se crea el Sistema Nacional de Capacitación y Sistema de Estímulos para los empleados del Estado.
- **La Ley 734 de 2002, Código Disciplinario Único**, que en el artículo 33 señala, entre otros derechos de los servidores públicos, recibir capacitación para el mejor desempeño de sus funciones; así mismo, en el artículo 34 dispone la obligación de los empleados públicos de capacitarse
- **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.
- **Decreto 1083 de 2015**, por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector de Función Pública. “Artículo 2.2.9.1 Planes de capacitación.”
- **Decreto 894 de 2017**, por el cual se dictan normas en materia de empleo público con el fin de facilitar y asegurar la implementación y desarrollo normativo del Acuerdo Final para la Terminación del Conflicto y la Construcción de una Paz Estable y Duradera, el cual, en el artículo 1 modifica el literal g) del artículo 6 del Decreto ley 1567 de 1998, y en el artículo 2 menciona los “Programas de Formación y Capacitación”.
- **Decreto 1499 de 2017**, por medio del cual se modifica el Decreto 1083 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Función Pública, en lo relacionado con el Sistema de Gestión establecido en el artículo 133 de la Ley 1753 de 2015, que en el artículo 2.2.22.3.13 establece que “la Escuela Superior de Administración Pública – ESAP, bajo los lineamientos técnicos del Departamento Administrativo de la Función Pública, diseñará y ofrecerá programas o estrategias de capacitación, formación y desarrollo de competencias laborales dirigidas a los servidores públicos, con el fin de fortalecer la gestión y el desempeño en las entidades públicas”.

- **Decreto 51 de 2018**, por el cual se modifica parcialmente el Decreto 1083 de 2015, en su artículo 5 modifica el artículo 2.2.14.2.18 del 1083, inherente a procesos de capacitación en negociación sindical, Único Reglamentario del Sector de Función Pública, y se deroga el Decreto 1737 de 2009.
- **Decreto 815 de 2018**, por el 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 Directiva presidencial No. 09 de 9 de noviembre de 2018, por la cual se indican acciones con austeridad del gasto.
- **Ley 1960 de 2019**, Por la cual se modifican la Ley 909 de 2004, el Decreto Ley 1567 de 1998 y se dictan otras disposiciones, que en el artículo 3 amplía el alcance en los principios de la capacitación establecidos en el Decreto 1567 de 1998

Además, están los documentos que orientan la formulación de los planes institucionales de capacitación en el sector público, así:

- **Plan Nacional de Formación y Capacitación 2020-2030**: Cuyo objetivo es establecer los lineamientos para que las entidades formulen sus planes y programas de capacitación institucionales para la profesionalización de los servidores públicos, ligado al desarrollo de la identidad y la cultura del servicio público y de una gestión pública efectiva.
- **Sistema de Gestión**, creado en el artículo 133 de la Ley 1753 de 2015, el cual integra los Sistemas de Desarrollo Administrativo y de Gestión de la Calidad
- **Circular Externa N.º 100-010-2014** del Departamento Administrativo de la Función Pública (DAFP).
- **Circular Externa N.º 100-023-2021** del Departamento Administrativo de la Función Pública (DAFP).
- **Guía para la formulación del Plan Institucional de Capacitación enfocado desde el Plan Nacional de Formación y Capacitación 2020-2030** indica los lineamientos que deben tener las entidades públicas para orientar la formación y la capacitación, inicialmente desde el alcance normativo de la misma y la articulación con la misión de la capacitación en la gestión estratégica del talento humano.

- **Sistema de Gestión Modelo integrado de Planeación y Gestión (MIPG):** Es un marco de referencia para dirigir, planear, ejecutar, hacer seguimiento, evaluar y controlar la gestión de las entidades y organismos públicos, con el fin de generar resultados que atiendan los planes de desarrollo y resuelvan las necesidades y problemas de los ciudadanos, con integridad y calidad en el servicio, según dispone el Decreto 1499 de 2017.

## 2 LINEAMIENTOS CONCEPTUALES Y METODOLÓGICOS

**Definiciones** (Guía para la Formulación del Plan Institucional de Capacitación enfocado desde el Plan Nacional de Formación y Capacitación 2020-2030 y marco normativo)

- **Aprendizaje organizacional:** proceso de aprendizaje individual y colectivo a través de la dinámica diaria, la socialización y las experiencias compartidas, así como la integración de conocimientos internos y externos a la entidad; convirtiendo el conocimiento tácito en explícito, en la labor cotidiana y viceversa, que al final se convierte en el conocimiento organizacional.
- **Capacitación.** 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 de 1998, Art 4).

- **Competencias Laborales:** 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 público. (Decreto 815 de 2018, Art 2.2.4.2.).
- **Educación formal:** aquella impartida en establecimientos educativos aprobados, en una secuencia regular de ciclos lectivos con sujeción a pautas curriculares progresivas y conduce a grados y títulos, hace parte de los programas de bienestar social e incentivos y se rigen por las normas que regulan el sistema de estímulos. (Decreto Ley 1567 de 1998, Art 7.3.4.2.)

- **Educación Informal:** tiene como objetivo brindar oportunidades para complementar, actualizar, perfeccionar, renovar o profundizar conocimientos, habilidades, técnicas y prácticas. Hacen parte de esta oferta educativa aquellos cursos que tengan una duración inferior a ciento sesenta (160) horas. Su organización, oferta y desarrollo no requieren de registro por parte de la secretaría de educación de la entidad territorial certificada y sólo darán lugar a la expedición de una constancia de asistencia (Decreto 1075 de 2015, 2.6.6.8.).
  
- **Educación para el trabajo y el Desarrollo Humano:** según artículo 2.6.2.2 del Decreto 1075 de 2015, la educación hace parte del servicio público educativo y responde a los fines de la educación consagrados en el artículo 5 de la Ley 115 de 1994. Se ofrece con el objeto de complementar, actualizar, suplir conocimientos y formar en aspectos académicos o laborales y conduce a la obtención de certificados de aptitud ocupacional. Comprende la formación permanente, personal, social y cultural, que se fundamenta en una concepción integral de la persona, que una institución organiza en un proyecto educativo institucional y que estructura en currículos flexibles sin sujeción al sistema de niveles y grados propios de la educación formal. El tiempo de duración de estos programas será mínimo de 600 horas para la formación laboral y de 160 horas para la formación académica. A esta capacitación pueden acceder los empleados con derechos de carrera administrativa y de libre nombramiento y remoción. (Circular Externa No. 100-010 de 2014 DAFP).
  
- **Entrenamiento:** En la gestión del recurso Humano en el sector público, el entrenamiento es una modalidad de capacitación en la que solo se admiten servidores públicos de carrera y libre nombramiento y remoción, y 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 conocimiento, habilidades y actitudes observables de manera inmediata (Circular 100-004 DAFP, 2010).
  
- **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. La intensidad horaria del entrenamiento en el puesto de trabajo debe ser inferior a 160 horas, y se pueden beneficiar de este los empleados con derechos de carrera administrativa, de libre nombramiento y remoción, provisionales y temporales.. (Circular Externa No. 100-010 de 2014 del DAFP).

- **Formación.** Según 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 (DAFP, 2021).

También se define como un proceso de formación permanente, personal cultural y social que se fundamenta en una concepción integral de la persona humana, de su dignidad, derechos y deberes (Constitución política de Colombia de 1991 Art- 67).

- **Inducción y reinducción:** Procesos de formación y capacitación enfocados a la facilitación y fortalecimiento de la integración e inmersión del empleado a la cultura organizacional. Estos procesos también pretenden desarrollar habilidades gerenciales y de servicio público y, a su vez, proporcionarle información esencial para el conocimiento la función pública, estimulando el aprendizaje y desarrollo individual y organizacional (Decreto 1567 de 1998, Art 7).
- **Norma de competencia laboral para el sector público:** documento que describe funciones productivas comunes a un sector, entidad, área o proceso, según la necesidad. Incluye actividades, criterios de desempeño específicos y generales, indicadores de procesos de normalización, evaluación y certificación, acreditación y cualificación de competencias laborales, propuesta de desempeño, conocimientos esenciales, evidencias de desempeño y las competencias comportamentales necesarias para la función (Ramírez et al., 2017, citado por DAFP-ESAP, 2021)
- **Planes de capacitación:** los planes de capacitación de las entidades públicas deben responder a estudios técnicos que identifiquen necesidades y requerimientos de las áreas de trabajo de los empleados para desarrollar los planes anuales institucionales y las competencias laborales (Decreto 1083 de 2015, Art 2.2.9.1.), (Ley 909 de 2004, Art 36).

### 3 MARCO ESTRATÉGICO DEL PIC

Tomando como punto de partida el primer objetivo de MIPG (Fortalecer el liderazgo y el talento humano bajo los principios de integridad y legalidad, como motores de la generación de resultados de las entidades públicas), el PIC de la entidad se enmarca tanto en el desarrollo como en el fortalecimiento de competencias técnicas y personales de las servidoras y servidores públicos.



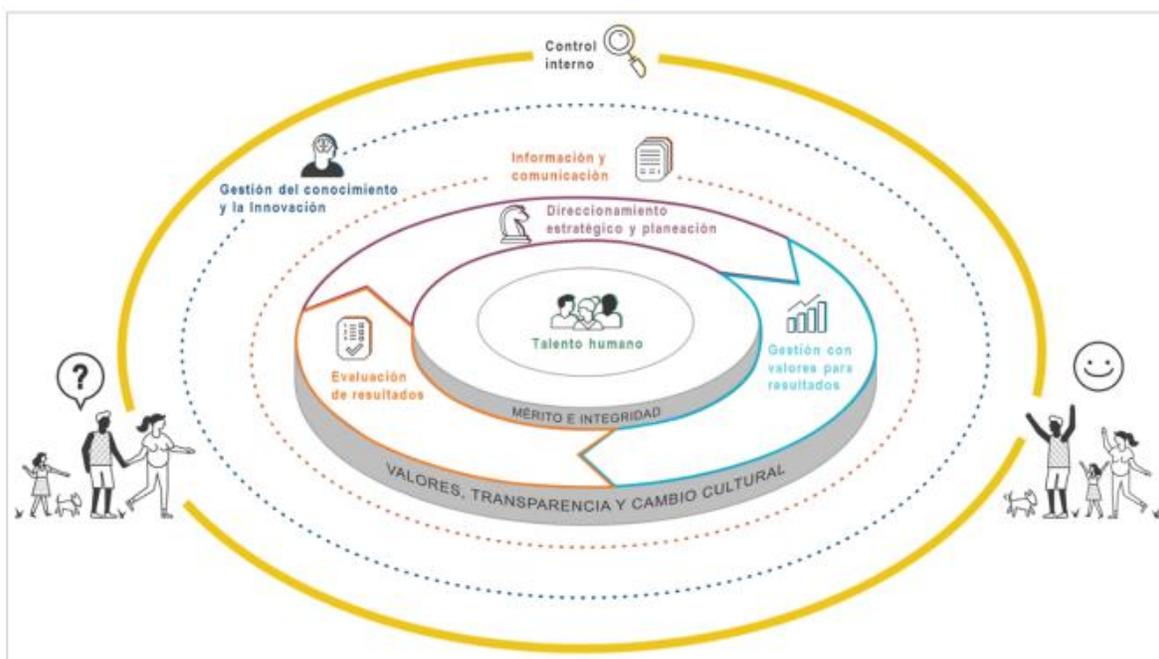
Figura 1: Objetivos MIPG

Fuente: Presentación MIPG <https://www.funcionpublica.gov.co/web/mipg>

El Modelo focaliza su atención en las organizaciones y sus servidoras y servidores públicos, específicamente en las prácticas y procesos que adelantan para transformar insumos en resultados y en generar los impactos, es decir, su foco es tanto la gestión y el desempeño organizacional como la satisfacción de los intereses generales de la sociedad (...). Atender su propósito fundamental es la esencia del trabajo de una entidad, lo que la debe llevar a generar un mejor bienestar general de la población, esto es, aportar en la creación de valor público (BID 2015a). Para ello, el Modelo parte de una visión múltiple de la gestión organizacional, que incluye dimensiones claves que a su vez agrupan un conjunto de políticas, prácticas, elementos o instrumentos con un propósito común<sup>3</sup> (Marco General MIPG versión 4, 2021).

<sup>3</sup> Departamento Administrativo de la Función Pública DAFP. Marco General MIPG versión 4, 2021

En este contexto, la capacitación de las servidoras y servidores públicos se ubica en la primera dimensión operativa de MIPG: Talento Humano, la cual resalta la importancia de desarrollar competencias y habilidades.



Fuente: Función Pública, 2017

Figura 2: Dimensiones MIPG

Fuente: Presentación MIPG <https://www.funcionpublica.gov.co/web/mipg>

El PIC 2023 de la Superservicios se alinea con los siguientes atributos de calidad de la Dimensión de Talento Humano:

- Talento Humano conocedor de las políticas institucionales, del direccionamiento estratégico y la planeación, de los procesos de operación y de su rol fundamental dentro de la entidad.
- Talento Humano fortalecido en sus conocimientos y competencias, de acuerdo con las necesidades institucionales.
- Talento Humano comprometido a llevar a cabo sus funciones bajo atributos de calidad en busca de la mejora y la excelencia.

- TH con altos índices de productividad y cumplimiento de resultados.
- TH del Equipo Directivo:
  - Enfocado tanto en el logro de resultados como en el desarrollo de las personas a su cargo
  - Ejemplificando los valores del servicio público con su actuación diaria en ejercicio de sus funciones
  - Que con su liderazgo lleva a la entidad al cumplimiento del propósito fundamental

Con el fin de atender las necesidades de capacitación de la Superservicios, la Dirección de Talento Humano, en concordancia con el Plan Nacional de Formación y Capacitación 2020-2030 emitido por el Departamento de la Función Pública y acorde con la normatividad vigente, formula el Plan Institucional de Capacitación para la vigencia 2023, acogiendo la estructura planteada por el DAFP en la Guía Para la Formulación del Plan Institucional de Capacitación – PIC y en línea con lo establecido en el Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG:



Figura 3: Sistema Nacional de Capacitación y sus componentes

Fuente: Plan Nacional de Formación y Capacitación 2020-2030 [www.funcionpublica.gov.co](http://www.funcionpublica.gov.co)

De acuerdo con lo establecido en la Guía para la formulación del Plan Institucional de Capacitación enfocado desde el Plan Nacional de Formación y Capacitación 2020-2030, además de tener clara la disposición normativa y la estructuración del Plan Nacional de Formación y Capacitación, se hace necesario tener en cuenta el diseño y aplicación del Plan Institucional de Capacitación enfocado en el fortalecimiento y desarrollo de las competencias laborales, necesarias para contar con servidores públicos 4.0, promoviendo el aprendizaje constante, la mejora continua y del desarrollo del servicio público.

#### **4 MARCO CONTEXTUAL PIC SUPERSERVICIOS**

En las dos últimas vigencias el Grupo de Capacitación y Evaluación de la Dirección de Talento Humano de la Superservicios, creado mediante Resolución SSPD 20211000097935 del 23-04-2021 ha venido trabajando en estrategias adecuadas para mantener y garantizar el desarrollo del PIC de la entidad, como se describe a continuación.

En 2021 y debido a las condiciones de trabajo determinadas por el Gobierno Nacional a causa de la emergencia sanitaria debido a la pandemia de coronavirus – COVID 19, se implementó un proceso de capacitación virtual, diseñado y ejecutado de acuerdo con las necesidades identificadas por la entidad. En este contexto, se realizaron 19 cursos en los que participaron 447 personas. Adicionalmente, otra estrategia implementada para el fortalecimiento de competencias laborales, fue la inscripción a jornadas de actualización, talleres, congresos y seminarios en aspectos legales y otros relacionados con la gestión pública. En estas actividades participaron 70 personas en 10 eventos. Para 2022 se realizaron 46 cursos, de los cuales 26 se hicieron en modalidad virtual y 20 se hicieron de forma presencial. Para esta vigencia se tuvo la participación de 1075 asistentes, mientras que en cuanto a jornadas de actualización se contó con la participación de 166 personas en 26 eventos.

Por otra parte, el fortalecimiento de la plataforma de capacitación virtual de la entidad (Campus Virtual), ha permitido que las servidoras y servidores que han ingresado hayan realizado el proceso de inducción a través del Curso Virtual de Inducción. El total de personas capacitadas a la fecha través de esta herramienta es de 673. Adicionalmente, en la plataforma se encuentran activos 3 cursos que hacen parte del Programa de Reinducción de la entidad, de los cuales se han certificado 2630 participantes así:

- 499 en el curso Innovación en el Sector Público
- 817 en el curso CPACA
- 812 en el curso Gestión del Cambio y Solución de Conflictos
- 502 en el curso Introducción a la Ley 142

Así mismo, y dando continuidad al contrato suscrito con el ICETEX, se ha concedido apoyo educativo para la financiación de estudios de educación superior a través de la aprobación de créditos condonables por prestación de servicios para servidores de la Superservicios.

Adicionalmente se tiene el Programa de Mentorías y la conformación y actualización permanente de un banco de mentores, a través del cual se han hecho aportes a la Gestión del Conocimiento en la entidad, logrando la transmisión de conocimiento clave que poseen personas o equipos de la Superservicios. En este Programa, se realizaron en 2021 un total de 16 jornadas, con una asistencia de más de 1000 participantes y para 2022 se tuvieron 28 jornadas con 2569 asistentes.

El Programa de Empalmes inició en 2021 y promueve la transferencia de conocimiento específico de un colaborador a otro designado por el líder de proceso, con el fin de que el conocimiento significativo en cada una de las dependencias se conserve cuando una servidora o servidor deja su cargo, sea por retiro de la entidad o paso a un nuevo cargo o dependencia. En este programa han realizado empalmes un total de 23 personas en 2021 y 34 durante 2022.

Finalmente, el Programa de Bilingüismo que comenzó en la Superservicios en 2018 ha venido aumentando la cobertura de participantes así: pasamos de 67 estudiantes en 2020 a 99 en 2021, y en 2022 avanzamos en la formación en 10 niveles, que abarcan del básico al avanzado, ampliando la cobertura a 159 servidoras y servidores de la entidad.

## **5 PLATAFORMA ESTRATÉGICA SSPD 2023 - 2026**

En cumplimiento del Programa de Gobierno 2022 - 2026 “Colombia Potencia Mundial de la Vida”, la Superintendencia de Servicios Públicos actualizó su Plataforma Estratégica para el cuatrienio, como se presenta a continuación:

### **MISIÓN**

Garantizar que los servicios públicos domiciliarios se presten con calidad, eficiencia y sostenibilidad, para mejorar la vida de la ciudadanía.

### **VISIÓN**

En 2030 ser una entidad referente por su efectiva gestión en la garantía de la prestación, innovación y democratización de los servicios públicos domiciliarios.

### **OBJETIVOS ESTRATÉGICOS**

1. Generar y gestionar conocimiento para incidir en la política pública sectorial y la regulación.
2. Liderar la profundización de la democratización del acceso al agua potable y saneamiento básico, a través de la formulación de la política y la inspección, vigilancia y control.
3. Contribuir a la calidad, confiabilidad y seguridad del sistema energético mediante las acciones de inspección, vigilancia y control y al desarrollo e implementación de estrategias en el marco de la transición energética.
4. Gestionar soluciones a las problemáticas en servicios públicos domiciliarios en articulación con los ciudadanos en sus territorios.
5. Potencializar los procesos de apoyo de la entidad para fortalecer la gestión institucional y la creación de valor público.

## 6 OBJETIVOS

### 6.1 Objetivo General

Construir, implementar y ejecutar en la vigencia 2023 un Plan Institucional de Capacitación que responda a las necesidades de formación, capacitación, desarrollo y fortalecimiento de competencias que se hayan identificado en la fase de diagnóstico, para la profesionalización de los servidores públicos, entendida como el proceso de capacitación, entrenamiento y programas de bienestar que adopte la entidad para garantizar la mayor calidad de los servicios públicos a su cargo, atendiendo a sus necesidades y presupuesto (Plan Nacional de Formación y Capacitación 2020-2030), ligado al desarrollo de la identidad y la cultura del servicio público, de tal modo que se contribuya a robustecer la gestión institucional, así como al logro de los objetivos estratégicos institucionales 2023-2026, especialmente el N°5:

**Potencializar los procesos de apoyo de la entidad para fortalecer la gestión institucional y la creación de valor público.**

### 6.2 Objetivos específicos

- Ofrecer a los participantes en las actividades del PIC estrategias que promuevan y faciliten el aprendizaje organizacional orientado al cierre de brechas entre el nivel actual y el requerido de las competencias y habilidades necesarias para mejorar aún más el desempeño en las actividades desarrolladas por las servidoras y servidores de la entidad.
- Fortalecer las capacidades, destrezas, habilidades, valores y competencias fundamentales de las servidoras y servidores, con el propósito de aumentar la eficacia personal, grupal e institucional, de manera que se genere el desarrollo profesional y el mejoramiento continuo de la gestión de la entidad.
- Favorecer el desarrollo de conocimientos, habilidades y aptitudes de las servidoras y servidores para que a su vez se conviertan en multiplicadores(as) y facilitadores(as) internos(as), de tal manera que se promueva la gestión del conocimiento propio de la organización.
- Desarrollar los programas de inducción y reinducción con el fin de integrar a las servidoras y servidores a la cultura de la entidad, alineando y enfocando a todos hacia el logro los objetivos y metas institucionales, actualizando sus contenidos cuando sea necesario en virtud de los cambios y actualizaciones producidas en la estrategia, estructura, normatividad, procesos, objetivos institucionales, nuevos lineamientos y políticas.

## **7 ALCANCE**

De acuerdo con la normatividad vigente, el Plan Institucional de Capacitación está dirigido a servidoras y servidores de todos los niveles jerárquicos de carrera administrativa y libre nombramiento y remoción, y adicionalmente permite la participación de las servidoras y servidores vinculados en provisionalidad.

Según lo establecido en el artículo 3 de la Ley 1960 de 2019, que modifica el artículo 6 del Decreto 1567 de 1998, 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.

## **8 DERECHOS Y DEBERES DE SERVIDORAS Y SERVIDORES PÚBLICOS FRENTE A LA CAPACITACIÓN**

### **8.1 Derechos**

- Recibir capacitación para el mejor desempeño de sus funciones (Ley 734 de 2002, Art 33).
- Recibir inducción durante los cuatro meses siguientes a su vinculación (Decreto Ley 1567 de 1998) para facilitar y fortalecer su integración a la cultura organizacional y suministrarle información necesaria para el mejor conocimiento de la función pública y de la entidad, estimulando el aprendizaje y el desarrollo individual y organizacional.
- Recibir de manera oportuna la información relacionada con la participación en los eventos de capacitación, así como sobre los eventos programados y/o invitaciones remitidas por otras entidades.

### **8.2 Deberes**

- Tramitar con su jefe inmediato el respectivo permiso para participar en la capacitación, coordinando previamente las tareas y actividades requeridas de manera que no haya afectación en los procesos de la dependencia.
- Suscribir y enviar al Grupo de Capacitación y Evaluación mínimo con tres (3) días de anticipación al inicio del evento la carta de compromiso como garantía y requisito indispensable para su participación.
- Cumplir con el mínimo de asistencia establecido, so pena de incurrir en una conducta con incidencia disciplinaria, además de asumir el costo del cupo.
- En caso de inasistencia justificable deberá informar oportunamente al Grupo de Capacitación y Evaluación (2 días de anticipación o posteriores al evento cuando se trate de un imprevisto) los motivos de su ausencia, presentando los soportes respectivos.
- Cuando requiera declinar su participación en una capacitación, deberá informarlo oportunamente al Grupo de Capacitación y Evaluación mínimo cinco (5) días previos al inicio del evento.
- Realizar la evaluación de la capacitación impartida, cuando aplique.
- Diligenciar oportunamente los formatos de evaluación de satisfacción y de impacto del programa o evento al que asiste.
- Participar en los eventos de capacitación aplicables a las funciones y responsabilidades propias de su cargo, y compartir con otras personas la información obtenida.

## 9 LÍNEAS DE ACCIÓN Y ARTICULACIÓN DEL PIC 2023

El Plan Nacional de Formación y Capacitación 2020-2030, publicado en marzo de 2020 por el DAFP y la Escuela Superior de Administración Pública - ESAP, establece los lineamientos para que las entidades formulen sus planes y programas de capacitación institucionales para la profesionalización de las servidoras y servidores públicos, ligado al desarrollo de la identidad y la cultura del servicio público y de una gestión pública efectiva, a partir de la premisa de que las servidoras y servidores públicos deben poseer unas capacidades básicas que puedan aplicar en sus contextos organizacionales propios de la entidad a la que se encuentran vinculados. Se puede deducir que al hablar de la capacitación en el servicio público se requiere lo siguiente:

- a. Establecer los conocimientos, habilidades y actitudes que debe poseer una servidora o servidor público, desde las esenciales hasta llegar a lo más específico.
- b. Identificar la brecha existente entre las capacidades que posee la persona que llega al servicio público, que son producto de su educación, formación profesional y de su experiencia; y las que requiere para desempeñar óptimamente sus funciones.
- c. Elaborar una oferta de capacitación a partir de las brechas identificadas.
- d. Ejecutar la oferta a partir de procesos estructurados y organizados que respondan a los criterios de la educación informal y la educación para el trabajo y el desarrollo humano (objetivos de aprendizaje, resultados del aprendizaje, metodologías, plan de aprendizaje, desarrollo de la competencia, recursos, etc.).
- e. Evaluar los resultados obtenidos en términos de eficiencia (económica y tecnológica) y eficacia (calidad del resultado en función del desempeño individual y colectivo).

Frente al desarrollo de la formación y la capacitación desde las entidades públicas se establece como un pilar estratégico de este Plan, el aprendizaje organizacional. Este esquema de gestión de la capacitación responde a la realidad y a las necesidades de todas las entidades, órganos y organismos del Estado.

Por lo anterior, la capacitación se debe orientar bajo el esquema de aprendizaje organizacional, el cual representa la capacidad de crear, estructurar y procesar información desde sus fuentes (individual, de equipo, organizacional e interorganizacional), para generar nuevo conocimiento (Barrera & Sierra, 2014)<sup>4</sup> y debe sustentarse en los ejes temáticos priorizados.

---

<sup>4</sup> Barrera, M. & Sierra, V. (2014). Modelo de aprendizaje organizacional, como estrategia para la educación empresarial. Universidad de Medellín. Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas. Citado por Departamento Administrativo de la Función Pública. DAFP. Plan Nacional de Formación y Capacitación 2020-2030. 2020

## Esquema de aprendizaje organizacional para entidades públicas

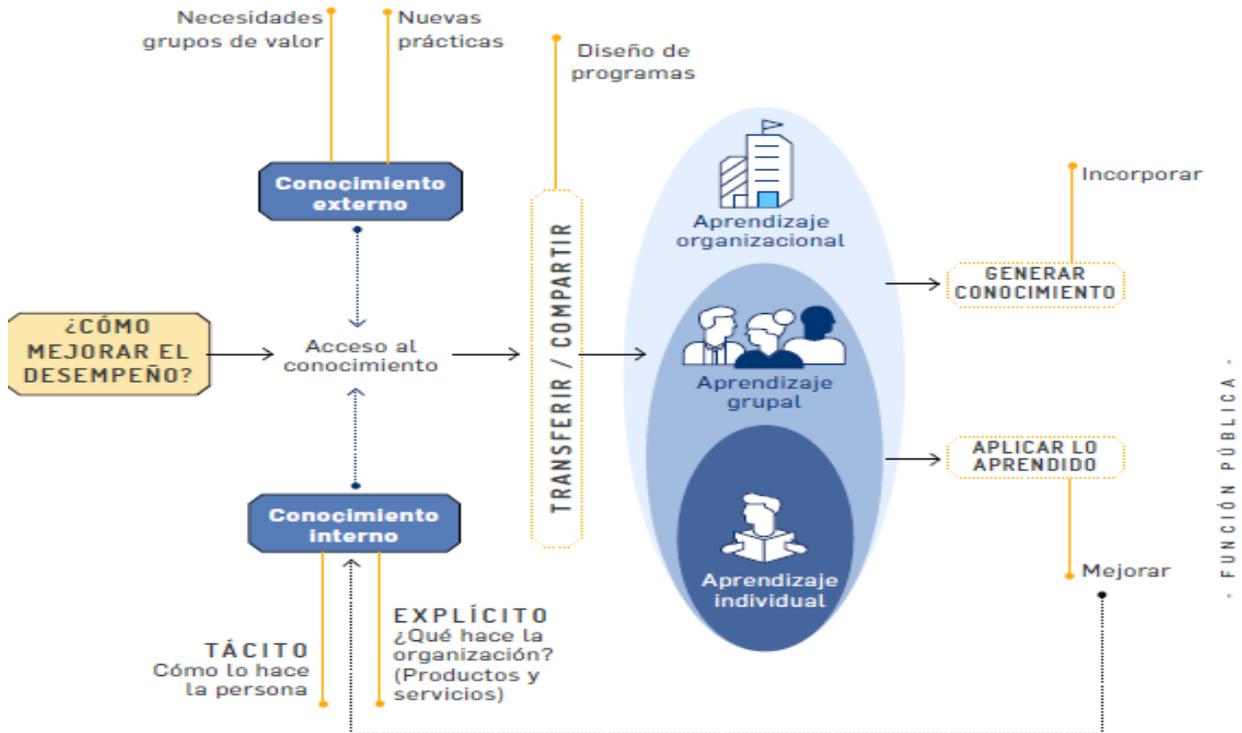


Figura 4 Esquema de aprendizaje organizacional para entidades públicas.

Fuente: Plan Nacional de Formación y Capacitación 2020-2030 [www.funcionpublica.gov.co](http://www.funcionpublica.gov.co)

Se quiere que, con la organización, estructuración y orientación de la política empleo público en lo referente a la formación y capacitación; se puedan generar orientaciones y métodos para desarrollar competencias laborales en las servidoras y servidores públicos de forma integral, con el objetivo de estimular el desempeño óptimo y, además de ello, un cambio en la forma de pensar, sentir y percibir su labor y al Estado, particularmente, para la entidad de la cual hace parte.

Según lo anterior, se busca establecer una visión sobre cómo debe ser la servidora o servidor público en un Estado abierto para orientar las temáticas hacia la búsqueda de ese perfil ideal. En este contexto, la visión de futuro es la identidad de la servidora o servidor público que se quiere forjar a través de la formación y la capacitación, soportada en una serie de variables tales como:

**Política de Estado:** la política pública de empleo público y la gestión estratégica del talento humano debe ser de largo plazo, no de gobierno, que ubiquen al país en un horizonte de tiempo y que no se vea permeado por cambios políticos o gubernamentales. Naturalmente, la formación y la capacitación hacen parte de este proceso.

**Cultura de la ética, la probidad y la integridad:** se debe fomentar desde el hogar, la escuela, el colegio, la universidad y en el trabajo, tanto en lo público como en lo privado. En una cultura de lo probo, de lo legítimo, de lo ético; no puede haber cabida al no acatamiento estricto de las leyes y de las reglas de una entidad, más aún cuando las servidoras y servidores públicos son un referente para la sociedad, por ello, la interiorización, la vivencia y el ejemplo en la práctica cotidiana por hacer las cosas bien hechas y correctamente solo así, se tendrá una sociedad más justa. Lo anterior, además se vincula con la política de integridad que hace parte del MIPG (modelo integrado de planeación y gestión), enfocando las disposiciones de esta política en el ámbito del aprendizaje de las servidoras y servidores públicos y de las entidades. De igual manera, con la promoción de la integridad, la transparencia y el sentido de lo público.

**Los valores del servidor público:** es importante tener en cuenta que los valores del servidor público no son solo una cuestión corporativa o institucional, sino que son criterios éticos que buscan: el bien común, capacidad para el ejercicio de funciones del empleo, compromiso con la sociedad, comunicación, equidad y respeto de género, respeto por la diversidad, espíritu de servicio, franqueza, honestidad, innovación, lealtad y respeto por la constitución, rectitud, responsabilidad, trabajo en equipo, solidaridad y equidad. Por lo anterior, la priorización temática que se ofrece a las entidades públicas se construye sobre la base de las capacidades y conocimientos planteados en el proceso de profesionalización y se incorporan los siguientes ejes temáticos que agregarán valor a la formación y, por ende, al desempeño individual mediante su desarrollo integral y para la orientación del ejercicio de sus funciones:

### Ejes Temáticos Priorizados

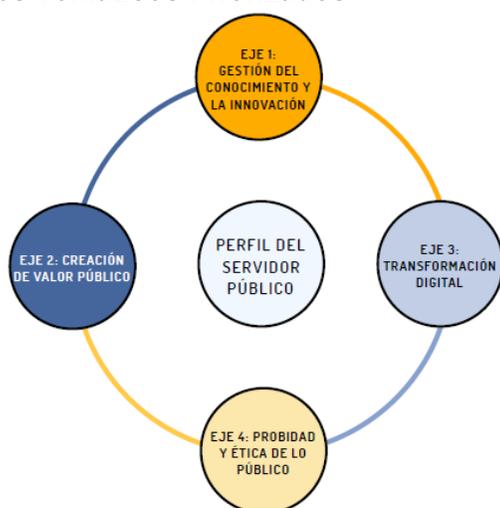


Figura 5 Ejes temáticos priorizados.

Fuente: Plan Nacional de Formación y Capacitación 2020-2030 [www.funcionpublica.gov.co](http://www.funcionpublica.gov.co)

## Eje 1: Gestión del conocimiento y la innovación

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. (Manual Operativo de MIPG 2019) .Así las cosas, la gestión del conocimiento y la innovación busca que las entidades:

- Consoliden el aprendizaje adaptativo, mejorando los escenarios de análisis y retroalimentación.
- Mitiguen la fuga del capital intelectual
- Construyan espacios y procesos de ideación, experimentación, innovación e investigación que fortalezcan la atención de sus grupos de valor y la gestión del Estado.
- Usen y promuevan las nuevas tecnologías para que los grupos de valor puedan acceder con más facilidad a la información pública.
- Fomenten la cultura de la medición y el análisis de la gestión institucional y estatal.
- Identifiquen y transfieran el conocimiento, fortaleciendo los canales y espacios para su apropiación.

Competencia Dimensión	Posibles temáticas y actividades de capacitación
<b>Saberes</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Herramientas para estructurar el conocimiento</li> <li>▪ Cultura organizacional orientada al conocimiento</li> <li>▪ Estrategias para la generación y promoción del conocimiento</li> <li>▪ Diversidad de canales de comunicación</li> <li>▪ Capital intelectual</li> <li>▪ Procesamiento de datos e información</li> <li>▪ Innovación</li> <li>▪ Analítica de datos</li> <li>▪ Construcción sostenible</li> <li>▪ Ciencias de comportamiento</li> </ul>
<b>Saber hacer</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Administración de datos</li> <li>▪ Administración del conocimiento</li> <li>▪ Gestión de aprendizaje institucional</li> <li>▪ Planificación y organización del conocimiento</li> <li>▪ Gestión de la información</li> <li>▪ Mecanismos para la medición del desempeño institucional</li> <li>▪ Técnicas y métodos de investigación</li> <li>▪ Técnicas y métodos de redacción de textos institucionales</li> <li>▪ Instrumentos estadísticos</li> <li>▪ Big Data</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Competitividad e innovación</li> <li>▪ Economía naranja</li> <li>▪ Análisis de indicadores y estadísticas territoriales</li> <li>▪ Pensamiento de diseño</li> <li>▪ Diseño de servicios</li> </ul>
<b>Saber ser</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Orientación al servicio</li> <li>▪ Cambio cultural para la experimentación e innovación</li> <li>▪ Flexibilidad y adaptación al cambio</li> <li>▪ Trabajo en equipo</li> <li>▪ Gestión por resultados</li> <li>▪ Formas de interacción</li> <li>▪ Comunicación asertiva</li> <li>▪ Diseño centrado en el usuario</li> <li>▪ Gestión del cambio</li> <li>▪ Ética en la explotación de datos</li> </ul>

Tabla 1 Temáticas sugeridas eje 1.

Fuente: Plan Nacional de Formación y Capacitación 2020-2030 [www.funcionpublica.gov.co](http://www.funcionpublica.gov.co)

## Eje 2: Creación de valor público

Se orienta principalmente a la capacidad que tienen las servidoras y 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.

<b>Competencia Dimensión</b>	<b>Posibles temáticas y actividades de capacitación</b>
<b>Saberes</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Gestión pública orientada a resultados (orientado a los niveles directivos de las entidades, así como los de elección popular y miembros de corporaciones públicas)</li> <li>▪ Gerencia de proyectos públicos</li> <li>▪ Formulación de proyectos bajo la metodología general ajustada (MGA)</li> <li>▪ Formulación de proyectos con financiación de cooperación internacional</li> <li>▪ Esquemas de financiación para proyectos a nivel territorial y de desarrollo urbano</li> <li>▪ Marcos estratégicos de gestión, planeación, direccionamiento</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Modelos de planeación y gestión implementados en cada entidad pública y su interacción con los grupos de interés</li> <li>▪ Competitividad territorial</li> <li>▪ Crecimiento económico y productividad</li> <li>▪ Catastro multipropósito</li> </ul>
<b>Saber hacer</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Desarrollo procesos, herramientas, estrategias de control para cada una de las líneas de defensa que establece el modelo estándar de control interno (MECI).</li> <li>▪ Procesos de auditorías de control interno efectivos, con apoyo en las tecnologías de la información y análisis de datos que generen información relevante para la toma de decisiones</li> <li>▪ Seguridad ciudadana</li> <li>▪ Biodiversidad y servicios ecosistémicos</li> <li>▪ Gestión del riesgo de desastres y cambio climático</li> <li>▪ Modelos de seguimiento a la inversión pública y mediciones de desempeño</li> <li>▪ Construcción de indicadores</li> <li>▪ Evaluación de políticas públicas</li> <li>▪ Esquemas asociativos territoriales</li> <li>▪ Análisis de impacto normativo</li> </ul>
<b>Saber ser</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Participación ciudadana en el diseño e implementación de políticas públicas</li> <li>▪ Incremento de beneficios para los ciudadanos a partir de la generación de productos y servicios que den respuesta a problemas públicos</li> <li>▪ Marco de políticas de transparencia y gobernanza pública</li> <li>▪ Transversalización del enfoque de género en las políticas públicas</li> <li>▪ Focalización del gasto social</li> <li>▪ Lenguaje claro</li> <li>▪ Servicio al ciudadano</li> </ul>

Tabla 2 Temáticas sugeridas eje 2.

Fuente: Plan Nacional de Formación y Capacitación 2020-2030 [www.funcionpublica.gov.co](http://www.funcionpublica.gov.co)

### **Eje 3: Transformación digital**

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.

Competencia Dimensión	Posibles temáticas y actividades de capacitación
<b>Saberes</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Naturaleza y evolución de la tecnología</li> <li>▪ Apropiación y uso de la tecnología</li> <li>▪ Solución de problemas con tecnologías</li> <li>▪ Tecnología y sociedad</li> <li>▪ Big Data</li> <li>▪ Economía naranja</li> </ul>
<b>Saber hacer</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Desarrollo procesos, herramientas, estrategias de control para cada una de las líneas de defensa que establece el modelo estándar de control interno (MECI).</li> <li>▪ Procesos de auditorías de control interno efectivos, con apoyo en las tecnologías de la información y análisis de datos que generen información relevante para la toma de decisiones</li> <li>▪ Seguridad ciudadana</li> <li>▪ Biodiversidad y servicios eco-sistémicos</li> <li>▪ Gestión del riesgo de desastres y cambio climático</li> <li>▪ Modelos de seguimiento a la inversión pública y mediciones de desempeño</li> <li>▪ Construcción de indicadores</li> <li>▪ Evaluación de políticas públicas</li> <li>▪ Esquemas asociativos territoriales</li> <li>▪ Análisis de impacto normativo</li> </ul>
<b>Saber ser</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Participación ciudadana en el diseño e implementación de políticas públicas</li> <li>▪ Incremento de beneficios para los ciudadanos a partir de la generación de productos y servicios que den respuesta a problemas públicos</li> <li>▪ Marco de políticas de transparencia y gobernanza pública</li> <li>▪ Transversalización del enfoque de género en las políticas públicas</li> <li>▪ Focalización del gasto social</li> <li>▪ Lenguaje claro</li> <li>▪ Servicio al ciudadano</li> </ul>

Tabla 3 Temáticas sugeridas eje 3.

Fuente: Plan Nacional de Formación y Capacitación 2020-2030 [www.funcionpublica.gov.co](http://www.funcionpublica.gov.co)

#### **Eje 4: Probidad y ética de lo público**

La integridad y ética de lo público es el reconocimiento de la integridad del ser, pues en el ámbito de formación y capacitación es reconocer al ser humano integral que requiere profundizar y desarrollar conocimientos y habilidades, pero que también puede modificar y perfilar conductas y hacer de estas un comportamiento habitual en el ejercicio de sus funciones como servidor público.

Para el desarrollo de las conductas asociadas a las competencias comportamentales del sector público es importante formar hábitos en las servidoras y servidores públicos, de manera tal, que hagan propios estos comportamientos y todos aquellos necesarios para la construcción de su identidad y de una cultura organizacional en la gestión pública orientada a la eficacia y a la integridad del servicio.

<b>Soft Skill</b>	<b>Posibles temáticas y actividades de capacitación</b>
<b>Pensamiento crítico y análisis</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Conocimiento crítico de los medios.</li> <li>▪ Analizar las raíces e impactos actuales de las fuerzas de dominación.</li> <li>▪ Indagar la identidad y las formas desiguales de ciudadanía.</li> </ul>
<b>Empatía y solidaridad</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Cultivar un entendimiento en los impactos psicológicos y emocionales de la violencia.</li> <li>▪ Ver las injusticias que enfrentan otros(as) y los límites que ello implica en la libertad para todos (as).</li> <li>▪ Identificar acciones y aproximaciones que llamen la atención en torno a las desigualdades locales y globales.</li> </ul>
<b>Agencia individual y de coalición</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Facilitar las situaciones para el análisis y la toma de decisiones que lleven a acciones informadas.</li> <li>▪ Enfatizar en la creación de 'poder junto con otros(as)' y no 'poder sobre otros(as)' en los procesos de acción colectiva.</li> <li>▪ Resistir a las fuerzas que silencian y generan apatía, para actuar por un bien social mayor.</li> </ul>
<b>Compromiso participativo y democrático</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Comprometer sobre situaciones de justicia local y tener la habilidad de relacionarla en tendencias globales y realidades.</li> <li>▪ Atención a los procesos globales que privilegian a unos cuantos y marginalizan a muchos.</li> <li>▪ Entendimiento de los ejemplos de 'pequeña democracia': aquella que involucra el poder de la gente y los movimientos de construcción y compromiso de la comunidad.</li> <li>▪ Código de integridad</li> </ul>
<b>Estrategias de comunicación y educación</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Desarrollar fluidez en varias formas de expresar ideas centrales a diferentes tipos de audiencia (p.ej. formal, no formal y comunidad educativa).</li> <li>▪ Conocimiento de diversas aproximaciones pedagógicas incluyendo filme, educación popular, narrativa/testimonio, multimedia, historia oral, etc.</li> <li>▪ Utilizar narrativas, múltiples perspectivas y fuentes primarias en la creación de herramientas pedagógicas.</li> <li>▪ Comunicación asertiva.</li> <li>▪ Lenguaje no verbal.</li> <li>▪ Programación neurolingüística asociada al entorno público</li> </ul>

<p><b>Habilidades de transformación del conflicto</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Explorar las raíces de la violencia para entender formas de mitigar conflictos de grupo e individuales.</li> <li>▪ Entender cómo diversos individuos y comunidades se aproximan al conflicto, diálogo y generación de paz.</li> <li>▪ Examinar y atender en las intervenciones educativas las raíces históricas, las condiciones materiales y las relaciones de poder arraigadas en el conflicto.</li> </ul>
<p><b>Práctica reflexiva continuo</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Escritura de diarios, autobiografías, observación de las raíces de la identidad propia (étnica, de género, orientación sexual, religión, clase, etc.), en relación con el otro.</li> <li>▪ Crear comunidades de prácticas que involucren formas de retroalimentación y pensamiento colectivo.</li> <li>▪ Habilidad de relacionarse uno mismo(a) con la colectividad, la comunidad, la familia.</li> <li>▪ Análisis de las fuentes de ruptura y tensión, de una manera holística.</li> </ul>

Tabla 4 Temáticas sugeridas eje 4.

Fuente: Plan Nacional de Formación y Capacitación 2020-2030 [www.funcionpublica.gov.co](http://www.funcionpublica.gov.co)

## 10 ESTRUCTURA DEL PIC

El PIC 2023 de la Superservicios incluye actividades de capacitación, gestión del conocimiento, inducción y reinducción, orientadas al fortalecimiento y desarrollo de competencias laborales y comportamentales, para lo cual se formuló a partir de la detección de necesidades y la priorización de temáticas que responden a necesidades concretas para mejorar la gestión individual e institucional.

Este diagnóstico permitió recopilar la información necesaria para identificar las necesidades de formación, facilitando la planificación de acuerdo con las prioridades de la Entidad, teniendo en cuenta la capacitación como una forma de optimizar la consecución de los objetivos misionales, potencializando las capacidades de las servidoras y servidores; este estudio es un insumo fundamental para identificar y orientar las acciones de formación que se materializarán en el PIC de la Superservicios para la vigencia 2023.

Para el diagnóstico las fuentes de información fueron las siguientes:

- Información “*Diagnóstico de necesidades de aprendizaje individual*” formatos GH-F-099.
- Consolidación y análisis de los resultados obtenidos del diligenciamiento del formato GH-F-002 “*Diagnóstico de necesidades de capacitación*”.

Las acciones encaminadas a la detección de necesidades permitieron identificar temas enfocados a fortalecer el ser, saber y hacer en las servidoras y servidores. Frente a esto la construcción de los programas de aprendizaje tiene en cuenta tanto las necesidades institucionales como individuales, identificadas en el diagnóstico y a través de otras fuentes como los planes de mejoramiento individual resultantes de la evaluación de desempeño.

Así mismo, son fuentes de información los criterios definidos por el Gobierno Nacional, la planeación estratégica, los resultados de auditorías y planes de mejoramiento de las dependencias para la implementación de estrategias que contribuyan a fortalecer la gestión y aporten al cumplimiento de los objetivos estratégicos y de los indicadores de área.

Teniendo en cuenta el esquema de aprendizaje organizacional que plantea el Plan Nacional de Formación y Capacitación para el desarrollo y profesionalización de las servidoras y servidores públicos, se procedió a clasificar las necesidades de formación y capacitación identificadas mediante el diagnóstico, según los ejes temáticos definidos por el Gobierno Nacional.

De forma general, los siguientes son los resultados del diagnóstico de necesidades para la identificación y priorización de los ejes temáticos del PIC:



Gráfico 1: Diagnóstico de necesidades de capacitación por dependencias (Tabla completa en el anexo)  
Fuente: elaboración propia

El mayor interés reportado por los líderes de las áreas se enfoca en temas relacionados con la actualización permanente en materia de la normatividad asociada a los procesos tanto misionales como de apoyo, lo cual claramente resulta en el fortalecimiento y mejora del desempeño en la ejecución de las funciones a cargo de los servidores.

No obstante, se recibieron una serie de solicitudes de formación en temas puntuales asociados a la ejecución de las áreas, lo que orienta la necesidad hacia el desarrollo de conocimientos técnicos o de manejo de herramientas (software y aplicativos) para mejorar aún más el desempeño en la ejecución de las labores.

## NECESIDADES INDIVIDUALES PLAN INSTITUCIONAL DE CAPACITACIÓN 2023

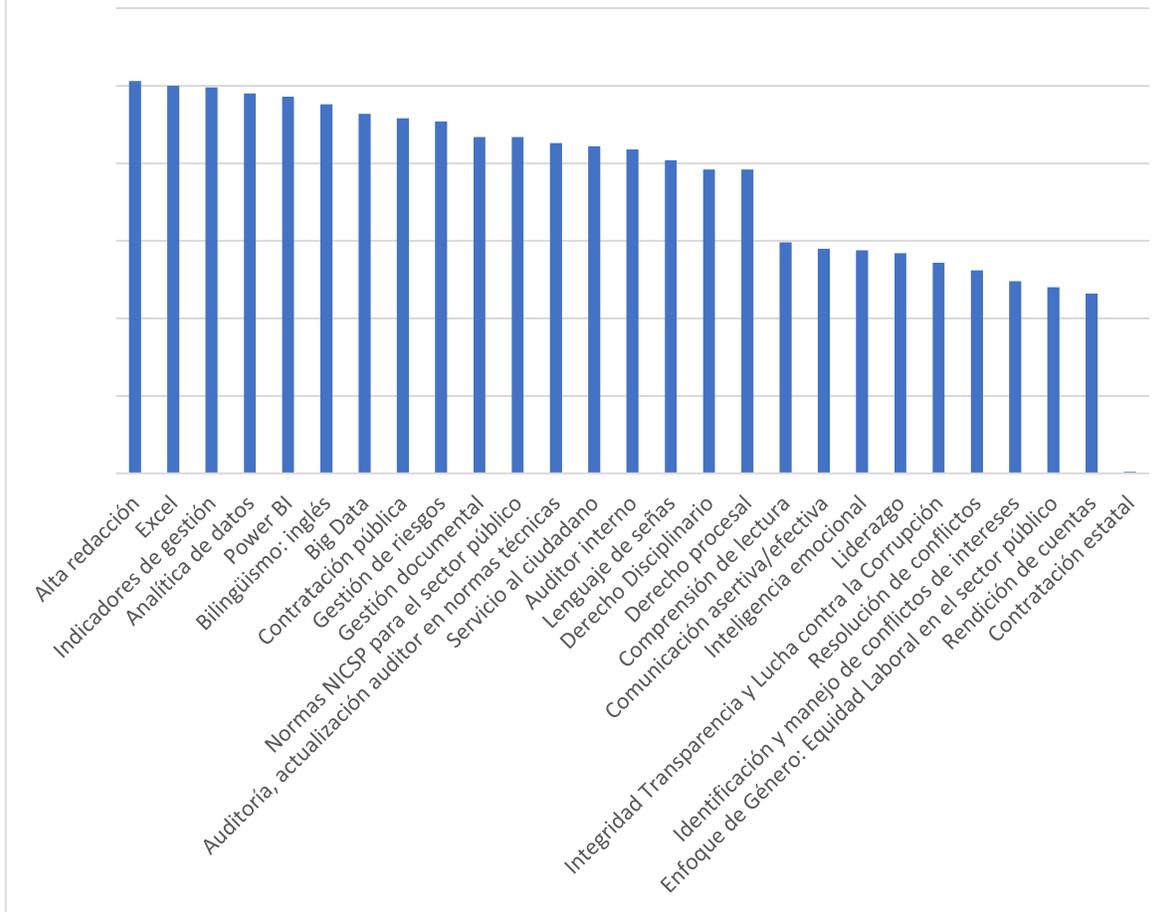


Gráfico 2: Diagnóstico de necesidades de capacitación individual (Tabla completa en el anexo)  
Fuente: elaboración propia

A nivel individual, las manifestaciones de interés se encuentran alineadas a la tendencia general de la organización, dando prioridad a la actualización normativa y al fortalecimiento en el manejo de herramientas que faciliten y promuevan una gestión más efectiva.

## **11 DESARROLLO DEL PLAN INSTITUCIONAL DE CAPACITACIÓN**

A partir de los resultados del diagnóstico de necesidades, de las políticas de gestión y desempeño, la plataforma estratégica de la Superservicios y los parámetros de MIPG se determinan las líneas temáticas y competencias sobre las que se enfocará el desarrollo del PIC y se diseñan las líneas de formación y capacitación.

En la línea de formación se contempla la promoción permanente en educación formal a través de la divulgación del fondo ICETEX para la financiación de estudios para las servidoras y servidores de carrera administrativa, libre nombramiento y remoción y de nombramiento provisional, según disponibilidad presupuestal.

En la línea de formación y capacitación se priorizan las acciones orientadas a elevar el nivel de conocimiento, así como a profundizar y fortalecer habilidades técnicas de las servidoras y servidores para fortalecer la gestión individual e institucional. En esta línea se articulan el PIC los procesos de gestión de conocimiento que se manejan para recopilar, conservar y transferir el conocimiento crítico de la entidad, y las charlas, talleres, sensibilizaciones y sesiones de capacitaciones internas.

Adicionalmente, dentro del marco de innovación en la gestión pública, la Dirección de Talento Humano buscará la articulación a través de convenios interadministrativos con diferentes entidades públicas y/o privadas, e igualmente el acceso a estrategias, herramientas y eventos de capacitación de otras entidades públicas, con el propósito de ampliar la oferta de capacitación y la pluralidad de conocimiento al interior de la entidad. Por otra parte, se gestionará el acceso a la comunidad a través de la web de la Superservicios a la información relacionada con la normatividad de los servicios públicos como los contenidos del curso de introducción a la Ley 142 de 1994.

La gestión del conocimiento institucional pretende asegurar el capital intelectual de las servidoras y servidores de la Superservicios mediante iniciativas que propicien la generación, apropiación, intercambio y uso de conocimientos necesarios para el mejoramiento de competencias funcionales, aptitudes y habilidades que contribuyan al fortalecimiento de los procesos de la entidad (desde el conocimiento participativo). En este sentido, se dará continuidad y se buscará fortalecer los programas de empalmes y mentorías. El presente plan pretende abarcar al mayor número de servidoras y servidores de la entidad considerando las necesidades y metas institucionales, por lo que se proyectan actividades de capacitación por grupos objetivos tanto en modalidad presencial como virtual, con el fin de extender la cobertura del PIC tanto al Nivel Central como a las Direcciones Territoriales, procurando siempre no interferir ni afectar el normal desarrollo de las actividades.

## Programas de inducción y reinducción

A través de la inducción se busca que la persona que se vincula a la Superservicios conozca la entidad, se integre a la cultura organizacional, al sistema de valores, interiorice la misión, visión y objetivos institucionales, conozca sus derechos, deberes y desarrolle o fortalezca su sentido de pertenencia hacia la entidad.

Con el fin de dar cumplimiento a lo establecido en el artículo 7 del Decreto 1567 de 1998 a través de estos programas se abarcarán temáticas que conduzcan a fortalecer y preservar la moralidad en la administración pública.

Para el desarrollo del programa de inducción se actualizó el curso virtual que se implementó en 2020. La nueva estructura comprende los módulos que se señalan a continuación, para que el servidor que ingrese a la entidad cuente con las herramientas suficientes al inicio de



su gestión.

Figura 6 Módulos curso virtual de inducción.

Fuente: Elaboración propia

Por otra parte, a través de la reinducción se busca reorientar a las servidoras y servidores en la cultura organizacional, en los cambios normativos, estratégicos o de procesos y procedimientos, que puedan afectar el normal desarrollo de sus funciones. Se debe realizar por lo menos cada dos años, o en el momento que se origine una situación que impacte en la gestión de la entidad y requiera ser divulgada, apropiada e implementada, a través de la presentación por parte del nivel directivo o servidoras y servidores competentes de las áreas.

El programa de reinducción para la vigencia 2023 tendrá como objetos principales:

- a. Informar a las servidoras y servidores sobre la reorientación de la plataforma estratégica institucional.
- b. Trabajar con las servidoras y servidores de las Direcciones Territoriales en el fortalecimiento de habilidades blandas de gestión del cambio y resolución de conflictos, enmarcadas en la comunicación asertiva – efectiva.
- c. Socializar las modificaciones de dependencias, procesos, procedimientos y demás, que con ocasión de la expedición del Decreto 1369 de 2020 se generen en aplicación del nuevo modelo de operación adoptado en virtud del mismo, mediante Resolución 20201000050165 del 11 de noviembre de 2020.
- d. Poner en conocimiento de los funcionarios, los cambios y aspectos relevantes que, en aplicación de los Planes Estratégicos del Talento Humano, se generen y ocasionen afectaciones o cambios relevantes en materia de administración del Talento Humano.

A través de procesos de actualización, poner en conocimiento de las servidoras y servidores las normas y las decisiones para la prevención y supresión de la corrupción, así como informar de las modificaciones en materia de inhabilidades e incompatibilidades de los servicios públicos.

El programa de reinducción 2023 de la Superservicios, contendrá principalmente:

- a. Actualización normativa sobre servicios públicos cuando aplique
- b. Actualizaciones normativas por modificación del modelo de operación
- c. Actualización en gestión contractual y documental
- d. CPACA
- e. Seguridad y Salud en el Trabajo en virtud de las políticas y actividades del sistema
- f. Código de Ética e Integridad
- g. Fortalecimiento de habilidades blandas
- h. Gestión del cambio organizacional

Tanto el programa de inducción como de reinducción se irán ajustando y actualizando permanentemente de acuerdo con las novedades y cambios en la gestión pública del estado, de la entidad o en la normatividad relacionada con la misión institucional, y de ser necesario se incluirá un componente presencial para garantizar su efectividad.

## Entrenamiento en puesto de trabajo

De acuerdo con la Circular Externa No. 100- 010 – 2014 del 21 de noviembre de 2014, el Departamento Administrativo de la Función Pública (DAFP) indicó que el entrenamiento en puesto de trabajo es uno de los elementos indispensables del PIC de las entidades. Adicionalmente se establece que el 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.

En este contexto, el entrenamiento en el puesto de trabajo 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 aptitudes observables de manera inmediata. Su intensidad debe ser inferior a 160 horas, y se pueden beneficiar de éste las servidoras y servidores con derechos de carrera administrativa, de libre nombramiento y remoción, provisionales y temporales.

El entrenamiento en puesto de trabajo buscará brindar a las servidoras y servidores aquellos conocimientos básicos para el inicio y desarrollo de sus labores, de tal modo que pueda desempeñarse y desenvolverse adecuadamente dentro de la Entidad, mientras realiza el curso virtual de inducción correspondiente que preverá la profundización de los temas señalados anteriormente.

En consecuencia, los conocimientos indispensables y de carácter general que se contemplarán en el entrenamiento serían:

<b>Funciones específicas del cargo</b>	<b>Seguridad de la Información</b>	<b>Comunicación Institucional</b>
Herramientas Tecnológicas	<i>Sistema de gestión documental</i>	<i>Aranda</i>
<i>Correo Electrónico</i>	<b>Inventarios</b>	<b>Otros aplicativos</b>

Figura 7 Conocimientos generales entrenamiento en puesto de trabajo.  
Fuente: Elaboración propia

No obstante, las dependencias incluirán en el presente programa aquellos conocimientos propios del área de acuerdo con sus labores y gestiones correspondientes. Para la materialización del presente, se preverá la designación de cada dependencia estructural de servidoras y servidores que por su conocimiento del área serán los encargados de efectuar el correspondiente entrenamiento en puesto de trabajo y por su parte el Grupo de Administración del Talento Humano o quien haga sus veces, implementará el correspondiente formato que permita evidenciar dicho proceso.

### **Programa de bilingüismo**

La Superservicios continuará en el 2023 desarrollando el programa de bilingüismo con el cual se busca capacitar a los servidores en el aprendizaje del idioma inglés con el objetivo de mejorar su desempeño laboral y ampliar sus posibilidades de desarrollo profesional y personal.

El programa está basado en el estándar y niveles de competencia lingüística establecidos en el Marco Común Europeo de Referencia para las Lenguas –MCERL. Este programa permite vincular a funcionarios de las Direcciones Territoriales, quienes podrán participar en modalidad virtual.

### **Programa de empalmes y mentorías**

A través del programa de mentorías se busca la “transferencia de conocimiento relevante o de experiencia de una persona (Mentor) que se percibe poseedora de este, hacia otra (servidora o servidor) de la entidad que no lo posee. Actualmente, el talento humano con el que cuenta la Superservicios presenta niveles de educación altos y, con un recorrido laboral amplio en temas y áreas específicas, lo que permite tener un saber hacer o experticia que no se puede documentar debido a la naturalidad de este. Es por esto que se busca realizar una transferencia de este conocimiento tácito a través de espacios formativos”.

Por otra parte, el Programa de Empalmes busca la transferencia de conocimiento específico y personalizado de una servidora o servidor saliente hacia otra(o) previamente designado por quien lidera el área para que reciba la información tanto de las actividades como del conocimiento específico de la labor. Ante esta realidad, es fundamental identificar previamente los cargos y conocimientos críticos al interior de la entidad y hacer un análisis de riesgo de la pérdida del mismo por desvinculación de servidoras y servidores que lo poseen.

El propósito para la presente vigencia es el fortalecimiento de ambos programas, teniendo en cuenta que deben partir de la identificación de necesidades descritas en el diagnóstico que sustenta el presente documento, así como los informes de las auditorías realizadas por las Oficinas de Control Interno y Planeación y de la identificación de temas que requieren sesiones de aprendizaje por parte del Grupo Administración del Talento Humano (GATH).

Al igual que en la vigencia anterior, debido a los movimientos de la planta de personal que con ocasión de la expedición del Decreto 1370 de 2020 es probable que se sigan presentando durante 2023, es preciso afianzar ambos programas con el fin de minimizar el impacto y los posibles traumatismos debido a los cambios de dependencias y el desarrollo de los nuevos roles por parte de las servidoras y servidores que acceden a un encargo, ingresan en provisionalidad e incluso que se formalicen, de manera tal que los planes, programas y procesos de cada dependencia tengan continuidad y sufran las menores alteraciones posibles.

En consecuencia, ante la identificación de cada cambio de dependencia e incluso de nivel del empleo, se continuará promoviendo y buscando las mejores condiciones para que entre la persona que llega y quien lidera la dependencia se concrete la correspondiente inducción y/o entrenamiento con los cambios específicos. Sobre este último aspecto, se preverá que en efecto los líderes del proceso puedan definir entrenamientos grupales que permitan a las servidoras y servidores un arribo adecuado a las nuevas dependencias.

## 12 PRESUPUESTO

El presupuesto estimado para el desarrollo del PIC 2023 se distribuye de la siguiente forma:

<b>Concepto</b>	<b>Presupuesto</b>
Cursos, talleres, diplomados en temas acordes con la gestión institucional	\$1.000.000.000.00
Actualización normativa y temas relacionados con el sector público	\$50.000.000.00
Inscripciones a cursos y eventos de formación y capacitación por demanda	\$50.000.000.00
Programa de Bilingüismo	\$420.000.000.00
Programa de Reinducción	\$250.000.000.00
<b>TOTAL</b>	<b>\$1.770.000.000.00</b>

Tabla 5 Presupuesto PIC 2023.

Fuente: Elaboración propia

### **13 CRONOGRAMA**

El cronograma del PIC 2023 de la Superservicios se definirá en el mes de febrero, y se estima que su ejecución se realice entre los meses de marzo y noviembre de la vigencia, una vez se realice la correspondiente contratación de las actividades de apoyo para su realización.

Es importante tener en cuenta que, debido a la dinámica laboral de la Superservicios pueden presentarse necesidades adicionales de capacitación y formación que conlleven a su inclusión en el PIC para su desarrollo durante la vigencia 2023.

## **14 EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO**

La evaluación y seguimiento a la ejecución del Plan Institucional de Capacitación se realizará a través del reporte periódico de seguimiento al desarrollo del Plan de Acción, e igualmente de la evaluación de los indicadores de gestión definidos, a los cuales se les hará la medición a través del aplicativo SIGME de acuerdo con la frecuencia establecida para cada uno.

Adicionalmente, se tendrá la aplicación de encuestas de satisfacción de las personas asistentes, e igualmente en los casos que aplica (eventos de formación con duración mayor a 8 horas) de la encuesta para medir el impacto.