



# MIPG- DIMENSIONES: TALENTO HUMANO

## GESTION DEL CONOCIMIENTO Y LA INNOVACION



**GOBIERNO  
DE COLOMBIA**



Conferenci  
sta

• HECTOR ALIRIO BURITICA AGUDELO

Título

• ADMINISTRADOR DE EMPRESAS-  
ESPECIALISTA EN TALENTO HUMANO

Institución

• ESCUELA DE ADMINISTRACION PUBLICA-  
ESAP

Cargo

• DOCENTE CAPACITADOR

Contacto

• [Hector.buritica943@esap.gov.co](mailto:Hector.buritica943@esap.gov.co)  
Celular 3116135573



GOBIERNO DE COLOMBIA

Tema	Intensidad Horaria
<b>1. GERENCIA DEL TALENTO HUMANO</b> <ul style="list-style-type: none"><li><input type="checkbox"/> Procesos generales para la gestión del talento humano en las entidades públicas.</li><li><input type="checkbox"/> Ruta de la felicidad, Ruta del Crecimiento, Ruta del Servicio, Ruta de la Calidad, Ruta del análisis de datos.</li><li><input type="checkbox"/> Política de integridad</li><li><input type="checkbox"/> Evaluación y mejoramiento de modelos de servicio.</li><li><input type="checkbox"/> Habilidades para el manejo del Talento Humano en servicio.</li><li><input type="checkbox"/> Competencias comportamentales.</li><li><input type="checkbox"/> Cultura efectiva del servicio.</li><li><input type="checkbox"/> Estratégias comunicacionales y Gerenciales para mejorar la prestación de servicios públicos estatales.</li><li><input type="checkbox"/> Evaluación del desempeño. Indicadores de Gestión por Resultados.</li><li><input type="checkbox"/> Manual de funciones</li><li><input type="checkbox"/> Sistema de Gestión en Seguridad y Salud en el Trabajo – SGSST</li></ul>	<b>12</b>
<b>2. DIMENSION DE LA INFORMACION Y LA COMUNICACION</b> <ul style="list-style-type: none"><li><input type="checkbox"/> Gestión de la información y la comunicación</li><li><input type="checkbox"/> Política de Gestión documental</li><li><input type="checkbox"/> Política de Transparencia, acceso a la información y lucha contra la corrupción</li><li><input type="checkbox"/> Proceso de gestión de la información y la comunicación</li><li><input type="checkbox"/> Indicaciones generales para la implementación de la Ley de Transparencia y Acceso a la Información.</li><li><input type="checkbox"/> Indicaciones generales para la gestión documental.</li><li><input type="checkbox"/> Digitalización de la información documental</li></ul>	<b>8</b>

# Módulo 4. Gestión del Talento Humano



GOBIERNO DE COLOMBIA

GENERACIÓN 1

# Talento humano

Para MIPG los servidores públicos somos lo más importante

MIPG concibe al talento humano como el activo más importante con el que cuentan las entidades y por lo tanto, como el gran factor crítico de éxito que les facilita la gestión y el logro de sus objetivos y resultados. Todas las personas que laboran en la administración pública, contribuyen con su trabajo, dedicación y esfuerzo al cumplimiento de la misión estatal, a garantizar los derechos y a responder las demandas de los ciudadanos. Para desarrollar las recomendaciones de esta dimensión sigue este paso a paso:

...



# 1. Dimensión Talento Humano

## Gestión Estratégica del Talento Humano



### CARACTERIZACIÓN DE LOS SERVIDORES

Información demográfica Talento Humano  
Diagnóstico Talento Humano



### SGSST

Promoción, prevención y toma de conciencia en Salud y Seguridad



### FORTALECIMIENTO Y DESARROLLO TH

Clima Organizacional  
Plan de bienestar  
Incentivos  
Inducción y Reinducción  
Capacitación  
Desarrollo de Competencias  
Cultura Organizacional



### AMBIENTE LABORAL Y CULTURA ORGANIZACIONAL

Teletrabajo  
Ambiente Laboral  
Horarios flexibles  
Gestión del conflicto  
Diálogo social y concertación



### VÍNCULO LABORAL

Plan de Vacantes  
Vinculación por mérito  
Movilidad  
Evaluación de desempeño  
Acuerdos de gestión  
Mejoramiento Individual  
Análisis de retiro



### DIRECCIONAMIENTO

Diseño, Formulación y Evaluación plan estratégico

## Integridad



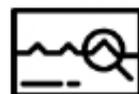
Adopción, divulgación y apropiación del Código de Integridad



### VALORES DEL SERVICIO PÚBLICO

Código de Integridad

Ajuste a la entidad del Código de Integridad (Valores)



Seguimiento a la implementación del Código de Integridad



GOBIERNO DE COLOMBIA

## Implementación de una Gestión Estratégica del Talento Humano eficaz y efectiva:

### Disponer de información:

- Marco normativo, objetivo, misión, entorno, metas estratégicas, proyectos, entre otros, información que se obtiene en desarrollo de la dimensión de Direccionamiento Estratégico y Planeación
- Régimen laboral
- Caracterización de los servidores: antigüedad, nivel educativo, edad, género, tipo de vinculación, experiencia laboral, entre otros
- Caracterización de los empleos: planta de personal, perfiles de los empleos, manuales de funciones, naturaleza de los empleos, vacantes, entre otros

### Diagnosticar la Gestión Estratégica del Talento Humano: Tres Niveles de Madurez

- Básico Operativo: primer nivel, implica que se cumplen los requisitos básicos de la política o inclusive que aún se requiere gestión para cubrir estos requisitos
- De Transformación: segundo nivel, implica que la entidad adelanta una buena gestión estratégica del talento humano, aunque tiene aún margen de evolución a través de la incorporación de buenas prácticas y el mejoramiento continuo
- De Consolidación: tercer nivel, significa que la entidad tiene un nivel óptimo en cuanto a la implementación de la política de GETH, y adicionalmente, cuenta con buenas prácticas que podrían ser replicadas por otras entidades públicas. En este nivel la GETH ya hace parte de la cultura organizacional



## Implementación de una Gestión Estratégica del Talento Humano eficaz y efectiva:

- **Elaborar el Plan de Acción:** diseñar un plan de acción que le permita avanzar en la Gestión Estratégica del Talento Humano. Para esta etapa se ha diseñado un instrumento asociado a la Matriz
- **Implementar el Plan de Acción:** Esta etapa consiste en la implementación del plan de acción para obtener un impacto en la GETH. El propósito es adelantar acciones que conduzcan al fortalecimiento de aquellos aspectos, en el ciclo del servidor público (ingreso, desarrollo y retiro), que resultaron con bajo puntaje en el diagnóstico; acciones enmarcadas **Ruta de la Felicidad:** la felicidad nos hace productivos, **Ruta del Crecimiento:** liderando talento, **Ruta del Servicio:** al servicio de los ciudadanos, **Ruta de la Calidad:** la cultura de hacer las cosas bien, **Ruta del análisis de datos** conociendo el talento

### 2. Política de Integridad:

- Contar con el liderazgo del equipo directivo y la coordinación de las áreas de gestión humana
- Llevar a cabo permanentemente ejercicios participativos para la divulgación y apropiación de los valores y principios propuestos en el Código de Integridad
- Establecer un sistema de seguimiento y evaluación de la implementación del Código para garantizar su cumplimiento por parte de los servidores en el ejercicio de las funciones



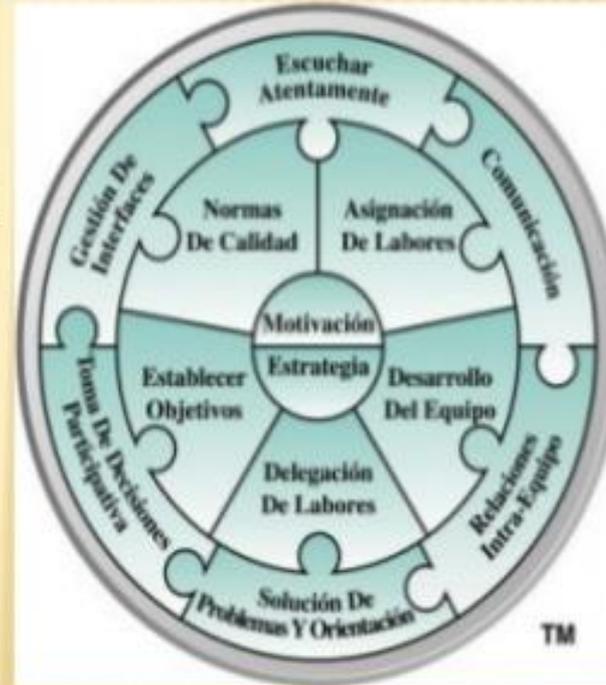
# TALENTO HUMANO- Conceptos básicos

**El talento humano resulta ser clave para mejorar la productividad y el desempeño en el trabajo ,ya que el talento humano puede impactar en los resultados de la empresa.**

**Se privilegia :**

**Los Conocimientos**

**Las Experiencias y las habilidades**



# Política de Talento humano

EJEMPLO



# PLANIFICACIÓN Y GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO



**OBJETIVOS:** Atraer, Incorporar, Desarrollar, Motivar y retener profesionales que contribuyan a los objetivos de la empresa, corto, mediano y largo plazo desde el enriquecimiento mutuo e impacto social.



GOBIERNO DE COLOMBIA

# TALLER

Elaborar un documento para determinar los parámetros que permitan la caracterización de los empleados.



# Procesos generales para la gestión del talento humano en las entidades públicas.



# CICLO DE GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

- ▶ Planeación del Recurso Humano
- ▶ Ingreso
- ▶ Desarrollo
- ▶ Retiro del Servicio
- ▶ Gestión Gerencia Pública



## TALENTO HUMANO-

Definir el talento en la organización

- Estrategias
- Competencias
- Planificación

Identificar el talento dentro y fuera de la empresa

- Identificación del potencial
- Gestión del desempeño
- Reclutamiento

Desplegar y desarrollar el talento en toda la empresa

- Formación
- Desarrollo
- Movilidad y rotación

Reconocer y retener el talento

- Cultura
- Reconocimiento
- Gestión de Carrera



## Oportunidades de intervención



Identidad y  
Cultura  
Organizacional



Equilibrio e  
Integración  
Familiar



Oportunidades  
de Desarrollo



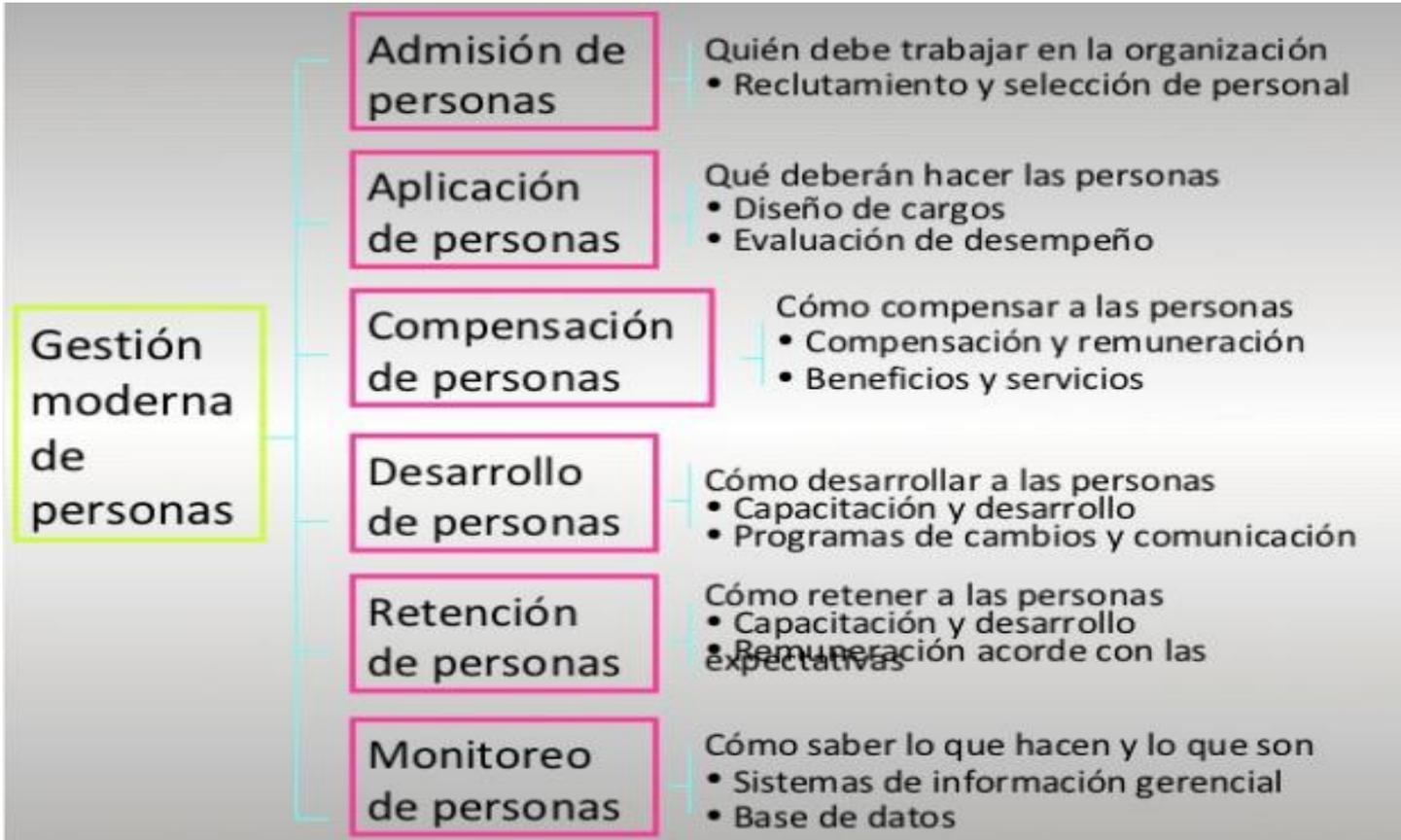
Reclutamiento  
e Identificación  
Talentos



Voluntariado  
Corporativo



# TALENTO HUMANO: Fundamento Gerencial



# ¿Qué es Gestión Estratégica del Talento Humano?

Conjunto de buenas prácticas y acciones críticas que contribuyen al cumplimiento de metas organizacionales a través de la atracción, desarrollo y retención del mejor talento humano posible, liderado por el nivel estratégico de la organización y articulado con la planeación institucional



Articulación estratégica de las diferentes funciones de la entidad, entre ellas la Gestión del Talento Humano.

Alineación de las prácticas de talento humano con los objetivos misionales de la entidad

Proceso de planeación a largo plazo del talento humano y sus funciones, con base en la planeación macro.

Las áreas de talento humano deben jugar un rol estratégico en la Gestión Talento Humano y el desempeño de la organización.

# SUBSISTEMA DE LA GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

Dando cumplimiento con la planeación estratégica del Talento Humano, uno de los componentes centrales es la Gestión del Recurso Humano se desarrolla, a través de los siguientes subsistemas:



<sup>1</sup>Figura N° 2. Subsistemas de la Gestión del Recursos Humanos. Adaptado de Serlavós, R. tomado de: (Longo, 2002 pág. 15)



# Etapas para la eficiente gestión del talento humano

- ▶ Disponer de la información
- ▶ Diagnosticar la gestión estratégica del recurso humano
- ▶ Elaborar el plan de acción
- ▶ Implementar el plan de acción
- ▶ Evaluar la gestión





La gestión del talento humano depende, entre otros, de varios aspectos como son:

**La cultura de la organización**, la estructura organizacional adoptada, las características del contexto ambiental, el negocio de la organización, la tecnología utilizada y los procesos internos.

En cualquiera de estos escenarios la gestión del talento humano está conformada por las personas y las organizaciones, siendo lo básico la forma **como se trata a las personas**, sea como socios o como recursos.

La administración del talento humano debe perseguir la optimización de habilidades de las personas, participación, creatividad y **mejoramiento continuo**.

La gestión del talento humano conlleva al **reconocimiento de las personas** como capaces de dotar la organización de inteligencia y como socios capaces de conducirla a la excelencia



GOBIERNO DE COLOMBIA

# TALLER

Problemática que se presenta en el manejo del Talento humano en nuestras organizaciones

Plan de acción a ejecutar para introducir los elementos del manejo ESTRATEGICO del TH.



# Rutas de Creación de Valor



# RUTA DE LA FELICIDAD



GOBIERNO DE COLOMBIA

- ¿Qué tan feliz estuve o estoy?
- Tipo de situación:

Esta mañana

Ayer

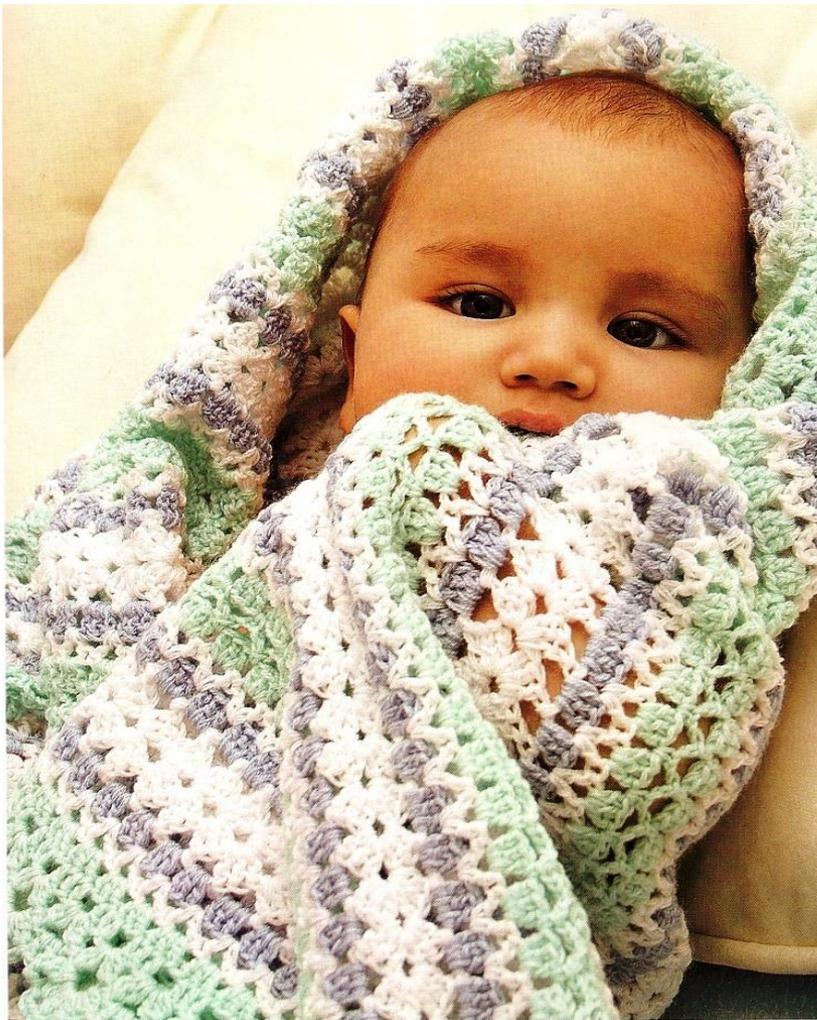
Mi momento más triste

Mi momento mas feliz

¿Soy feliz en mi trabajo? ¿Por qué?



Cada persona  
se crea una  
zona de  
confort: se  
enciende y se  
apaga, a  
voluntad, de  
allí su poder



GOBIERNO DE COLOMBIA

Cada persona es responsable de la felicidad propia y sólo de manera parcial, de los otros, porque la capacidad de ser feliz es individual.



# La felicidad es relativa, depende con que la comparemos



# Status : prestigio

- Los adultos pasan la mayor parte de su tiempo de vigilia trabajando para obtener dinero y status.
- Si aumentan todos los salarios de una nación no aumenta el nivel de felicidad.



Los trabajadores ilegales combinan trabajo arduo, redes familiares, altruismo y estatus para obtener felicidad



# Los logros producen felicidad



# Para ser feliz: no hay recetas

- Hay que trabajar.
- Evitar comparaciones innecesarias.
- Cuidar las redes familiares y sociales.
- Enfatizar lo bueno.
- Hacer ejercicio



## PREGUNTA:

¿Qué criterios y herramientas se deberán utilizar para generar un ambiente donde se genere un ambiente con tendencia a la felicidad de los funcionarios



# Política de integridad



GOBIERNO DE COLOMBIA



# VALORES DEL SERVICIO PÚBLICO

Código de Integridad



**“La integridad consiste  
en la coherencia entre  
las declaraciones y las  
*realizaciones*”  
*Anthony Downs***



## Gráfico 10. Triángulo de la Integridad



Fuente: Función Pública 2017



GOBIERNO DE COLOMBIA

# Sistemas de Regulación del Comportamiento Humano

Cultura Moral

23: 00



FUNCIÓN PÚBLICA

Fuente:  
\*A. Mockus (2002) *Convivencia como armonización de ley, moral y cultura.*  
\*J. Elster (2007). *Explaining Social Behavior*



# Un Ejercicio de Empatía



¿Alguna vez te  
has preguntado  
exactamente  
qué significa e  
implica  
ser servidor  
público?



# Proceso de Construcción del Código de Integridad



# Valores de Integridad Pública



## HONESTIDAD

Actúo siempre con fundamento en la verdad, cumpliendo mis deberes con transparencia y rectitud, y siempre favoreciendo el interés general.

- FUNCIÓN PÚBLICA -



GOBIERNO DE COLOMBIA

# Valores de Integridad Pública



## HONESTIDAD

**LO QUE HAGO:** Siempre digo la verdad, incluso cuando cometo errores, porque es humano cometerlos, pero no es correcto esconderlos.

**LO QUE NO HAGO:** No le doy trato preferencial a personas cercanas para favorecerlos en un proceso en igualdad de condiciones.



# Valores de Integridad Pública

## RESPETO

Reconozco, valoro y trato de manera digna a todas las personas, con sus virtudes y defectos, sin importar su labor, su procedencia, títulos o cualquier otra condición.

# Valores de Integridad Pública

## RESPECTO

### LO QUE HAGO:

Estoy abierto al diálogo y a la comprensión a pesar de perspectivas y opiniones distintas a las mías. No hay nada que no se pueda solucionar hablando y escuchando al otro.

### LO QUE NO HAGO:

Nunca actúo de manera discriminatoria, grosera o hiriente, **bajo ninguna circunstancia.**



# Valores de Integridad Pública



## COMPROMISO

Soy consciente de la importancia de mi rol como servidor público y estoy en disposición permanente para comprender y resolver las necesidades de las personas con las que me relaciono en mis labores cotidianas, buscando siempre mejorar su bienestar.



# Valores de Integridad Pública

## COMPROMISO

### LO QUE HAGO:

Siempre estoy dispuesto a ponerme en los zapatos de las personas. Entender su contexto, necesidades y requerimientos es el fundamento de mi servicio y labor.

### LO QUE NO HAGO:

No llego nunca a pensar que mi trabajo como servidor es un "favor" que le hago a la ciudadanía. Es un compromiso y un orgullo.

# Valores de Integridad Pública



- FUNCIÓN PÚBLICA -

## DILIGENCIA

Cumplo con los deberes, funciones y responsabilidades asignadas a mi cargo de la mejor manera posible, con atención, prontitud, destreza y eficiencia, para así optimizar el uso de los recursos del Estado.



GOBIERNO DE COLOMBIA

# Valores de Integridad Pública



· FUNCIÓN PÚBLICA ·

## DILIGENCIA

### LO QUE HAGO:

Aseguro la calidad en cada uno de los productos que entrego bajo los estándares del servicio público. No se valen cosas a medias.

### LO QUE NO HAGO:

No demuestro desinterés en mis actuaciones ante los ciudadanos y los demás servidores públicos.



GOBIERNO DE COLOMBIA

# Valores de Integridad Pública

## JUSTICIA

Actúo con imparcialidad garantizando los derechos de las personas, con equidad, igualdad y sin discriminación.



# Valores de Integridad Pública



## JUSTICIA

### LO QUE HAGO:

Tomo decisiones informadas y objetivas basadas en evidencias y datos confiables. Es muy grave fallar en mis actuaciones por no tener las cosas claras.

### LO QUE NO HAGO:

No favorezco el punto de vista de un grupo de interés sin tener en cuenta a todos los actores involucrados en una situación.



No se trata de empezar de cero.... ¡Nos proponemos dar el siguiente paso!



# Lo que Sigue



Cada entidad podrá agregar  
+ 2 valores  
+ principios propios



Códigos adicionales para:  
Contrataciones  
Trámites y Servicios  
Talento Humano  
Control Interno  
Áreas Financieras  
Gerentes Públicos



Campaña nacional de  
divulgación,  
pedagogía y  
apropiación

# Principios de Acción: Modelo Revise



**RECORDAR**

**VISIBILIZAR**

**SELF ENGAGEMENT**

(autocompromiso)

# Programa “Servimos”



El programa "**Servimos**" busca enaltecer la labor del Servidor Público por medio de la generación de diferentes alianzas mixtas y privadas, con el fin de otorgar bienes y servicios con una atención especial para todos los servidores públicos, sin importar su forma de vinculación con el Estado.



# TALLER

DISEÑAR UNA METODOLOGIA PARA HACER  
QUE LOS FUNCIONARIOS INTERIORICEN  
CADA UNO DE LOS PRINCIPIOS DE  
INTEGRIDAD



GOBIERNO DE COLOMBIA

# Habilidades para el manejo del Talento Humano en servicio



## Nuevo desafío



Las dificultades para conducir organizaciones no radican en falta de conocimientos, estadísticas, diseño de procedimientos, finanzas o tecnología. La principal dificultad está en lidiar con las personas que forman la organización.

El fracaso de las organizaciones tiene que ver con las  
personas!!!

Eduardo Olguín



## Habilidades Directivas ...

- Escuchar (equipo, clientes, mundo, historia).
- Declarar (misión, visión, historia).
- Evocar y construir confianza.
- Cuidar y generar estados de ánimo.
- Comunicar.
- Abrir y cultivar espacios de aprendizaje personales, del equipo y la organización.
- Generar interpretaciones compartidas.

Eduardo Olguín



## Habilidades Directivas ...

- Cuidar integralmente de la red de compromisos.
- Pedir, ofrecer, delegar.
- Reclamar, exigir cumplimiento y agradecer.
- Declinar, cancelar compromisos, pedir disculpas.
- Negociar y renegociar compromisos.
- Construir redes de ayuda (personas, tecnologías e instrumentos).
- Evaluar (hacer, recibir y pedir).

Eduardo Olguín



## Habilidades Directivas

- Cultivar el estilo organizacional (colaboración, apropiación, impecabilidad, etc.).
- Cultivar la identidad organizacional (coherencia).
- Cuidar y satisfacer clientes en el tiempo.
- Entrenar al equipo ("coaching").
- Observar quiebres, anomalías y desarmonías y construir a partir de ellos.
- Instalar prácticas de trabajo (centrales y marginales).
- Cultivar las relaciones al interior y exterior.

Eduardo Olguín



## Y cómo lograr esto ???

- Estableciendo prácticas que permitan el cambio en mediano y corto plazo
- Usar redes de ayuda y distribuir roles
- Aprovechar maestros o personas más competentes.



## Directivos Integrales



Competencias técnicas

Competencias relacionales

Competencias sociales

Prácticas y acciones

Valores

Eduardo Olguín



## Habilidades personales

- Auto-liderazgo
- Negociación con uno mismo
- Aceptación del ser que uno es
- Confianza en si mismo
- Aceptar que estamos en procesos de cambio

# PREGUNTA

¿Nuestros Directivos reúnen los requisitos para considerarlos líderes estratégicos?.

Identifique fortalezas y debilidades,



# Competencias comportamentales.

DECRETO 815 DE 2018



GOBIERNO DE COLOMBIA

Competencias	Definición	Conductas asociadas
Aprendizaje continuo	Identificar, incorporar y aplicar nuevos conocimientos sobre regulaciones vigentes, tecnologías disponibles, métodos y programas de trabajo, para mantener actualizada la efectividad de sus prácticas laborales y su visión del contexto	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Mantiene sus competencias actualizadas en función de los cambios que exige la administración pública en la prestación de un óptimo servicio</li> <li>- Gestiona sus propias fuentes de información confiable y/o participa de espacios informativos y de capacitación</li> <li>- Comparte sus saberes y habilidades con sus compañeros de trabajo, y aprende de sus colegas habilidades diferenciales, que le permiten nivelar sus conocimientos en flujos informales de inter-aprendizaje</li> </ul>
Orientación a resultados	Realizar las funciones y cumplir los compromisos organizacionales con eficacia, calidad y oportunidad	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Asume la responsabilidad por sus resultados</li> <li>- Trabaja con base en objetivos claramente establecidos y realistas</li> <li>- Diseña y utiliza indicadores para medir y comprobar los resultados obtenidos</li> <li>- Adopta medidas para minimizar riesgos</li> <li>- Plantea estrategias para alcanzar o superar los resultados esperados</li> <li>- Se fija metas y obtiene los resultados institucionales esperados</li> <li>- Cumple con oportunidad las funciones de acuerdo con los estándares, objetivos y tiempos establecidos por la entidad</li> <li>- Gestiona recursos para mejorar la productividad y toma medidas necesarias para minimizar los riesgos</li> <li>- Aporta elementos para la consecución de resultados enmarcando sus productos y / o servicios dentro de las normas que rigen a la entidad</li> <li>- Evalúa de forma regular el grado de consecución de los objetivos</li> </ul>



<p>Orientación al usuario y al ciudadano</p>	<p>Dirigir las decisiones y acciones a la satisfacción de las necesidades e intereses de los usuarios (internos y externos) y de los ciudadanos, de conformidad con las responsabilidades públicas asignadas a la entidad</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>· Valora y atiende las necesidades y peticiones de los usuarios y de los ciudadanos de forma oportuna</li> <li>· Reconoce la interdependencia entre su trabajo y el de otros</li> <li>· Establece mecanismos para conocer las necesidades e inquietudes de los usuarios y ciudadanos</li> <li>· Incorpora las necesidades de usuarios y ciudadanos en los proyectos institucionales, teniendo en cuenta la visión de servicio a corto, mediano y largo plazo</li> <li>· Aplica los conceptos de no estigmatización y no discriminación y genera espacios y lenguaje incluyente</li> <li>· Escucha activamente e informa con veracidad al usuario o ciudadano</li> </ul>
<p>Compromiso con la organización</p>	<p>Alinear el propio comportamiento a las necesidades, prioridades y metas organizacionales</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>· Promueve el cumplimiento de las metas de la organización y respeta sus normas</li> <li>· Antepone las necesidades de la organización a sus propias necesidades</li> <li>· Apoya a la organización en situaciones difíciles</li> <li>· Demuestra sentido de pertenencia en todas sus actuaciones</li> <li>· Toma la iniciativa de colaborar con sus compañeros y con otras áreas cuando se requiere, sin descuidar sus tareas</li> </ul>



<p>Trabajo en equipo</p>	<p>Trabajar con otros de forma integrada y armónica para la consecución de metas institucionales comunes</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>· Cumple los compromisos que adquiere con el equipo</li> <li>· Respeta la diversidad de criterios y opiniones de los miembros del equipo</li> <li>· Asume su responsabilidad como miembro de un equipo de trabajo y se enfoca en contribuir con el compromiso y la motivación de sus miembros</li> <li>· Planifica las propias acciones teniendo en cuenta su repercusión en la consecución de los objetivos grupales</li> <li>· Establece una comunicación directa con los miembros del equipo que permite compartir información e ideas en condiciones de respeto y cordialidad</li> <li>· Integra a los nuevos miembros y facilita su proceso de reconocimiento y apropiación de las actividades a cargo del equipo</li> </ul>
<p>Adaptación al cambio</p>	<p>Enfrentar con flexibilidad las situaciones nuevas asumiendo un manejo positivo y constructivo de los cambios</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>· Acepta y se adapta fácilmente a las nuevas situaciones</li> <li>· Responde al cambio con flexibilidad</li> <li>· Apoya a la entidad en nuevas decisiones y coopera activamente en la implementación de nuevos objetivos, formas de trabajo y procedimientos</li> <li>· Promueve al grupo para que se adapten a las nuevas condiciones</li> </ul>



# NIVEL DIRECTIVO

Competencias	Definición	Conductas asociadas
<b>Visión estratégica</b>	Anticipar oportunidades y riesgos en el mediano y largo plazo para el área a cargo, la organización y su entorno, de modo tal que la estrategia directiva identifique la alternativa más adecuada frente a cada situación presente o eventual, comunicando al equipo la lógica de las decisiones directivas que contribuyan al beneficio de la entidad y del país	<ul style="list-style-type: none"><li>• Articula objetivos, recursos y metas de forma tal que los resultados generen valor</li><li>• Adopta alternativas si el contexto presenta obstrucciones a la ejecución de la planeación anual, involucrando al equipo, aliados y superiores para el logro de los objetivos</li><li>• Vincula a los actores con incidencia potencial en los resultados del área a su cargo, para articular acciones o anticipar negociaciones necesarias</li><li>• Monitorea periódicamente los resultados alcanzados e introduce cambios en la planeación para alcanzarlos</li><li>• Presenta nuevas estrategias ante aliados y superiores para contribuir al logro de los objetivos institucionales</li><li>• Comunica de manera asertiva, clara y contundente el objetivo o la meta, logrando la motivación y compromiso de los equipos de trabajo</li></ul>



## Liderazgo efectivo

Gerenciar equipos, optimizando la aplicación del talento disponible y creando un entorno positivo y de compromiso para el logro de los resultados

- Traduce la visión y logra que cada miembro del equipo se comprometa y aporte, en un entorno participativo y de toma de decisiones
- Forma equipos y les delega responsabilidades y tareas en función de las competencias, el potencial y los intereses de los miembros del equipo
- Crea compromiso y moviliza a los miembros de su equipo a gestionar, aceptar retos, desafíos y directrices, superando intereses personales para alcanzar las metas
- Brinda apoyo y motiva a su equipo en momentos de adversidad, a la vez que comparte las mejores prácticas y desempeños y celebra el éxito con su gente, incidiendo positivamente en la calidad de vida laboral
- Propicia, favorece y acompaña las condiciones para generar y mantener un clima laboral positivo en un entorno de inclusión.
- Fomenta la comunicación clara y concreta en un entorno de respeto



Planeación	<p>Determinar eficazmente las metas y prioridades institucionales, identificando las acciones, los responsables, los plazos y los recursos requeridos para alcanzarlas</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Prevé situaciones y escenarios futuros</li> <li>• Establece los planes de acción necesarios para el desarrollo de los objetivos estratégicos, teniendo en cuenta actividades, responsables, plazos y recursos requeridos; promoviendo altos estándares de desempeño</li> <li>• Hace seguimiento a la planeación institucional, con base en los indicadores y metas planeadas, verificando que se realicen los ajustes y retroalimentando el proceso</li> <li>• Orienta la planeación institucional con una visión estratégica, que tiene en cuenta las necesidades y expectativas de los usuarios y ciudadanos</li> <li>• Optimiza el uso de los recursos</li> <li>• Concreta oportunidades que generan valor a corto, mediano y largo plazo</li> </ul>
------------	--	--



<p>Toma de decisiones</p>	<p>Elegir entre dos o más alternativas para solucionar un problema o atender una situación, comprometiéndose con acciones concretas y consecuentes con la decisión</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Elige con oportunidad, entre las alternativas disponibles, los proyectos a realizar, estableciendo responsabilidades precisas con base en las prioridades de la entidad</li> <li>• Toma en cuenta la opinión técnica de los miembros de su equipo al analizar las alternativas existentes para tomar una decisión y desarrollarla</li> <li>• Decide en situaciones de alta complejidad e incertidumbre teniendo en consideración la consecución de logros y objetivos de la entidad</li> <li>• Efectúa los cambios que considera necesarios para solucionar los problemas detectados o atender situaciones particulares y se hace responsable de la decisión tomada</li> <li>• Detecta amenazas y oportunidades frente a posibles decisiones y elige de forma pertinente</li> <li>• Asume los riesgos de las decisiones tomadas</li> </ul>
---------------------------	--	---



## Gestión del desarrollo de las personas

Forjar un clima laboral en el que los intereses de los equipos y de las personas se armonicen con los objetivos y resultados de la organización, generando oportunidades de aprendizaje y desarrollo, además de incentivos para reforzar el alto rendimiento

- Identifica las competencias de los miembros del equipo, las evalúa y las impulsa activamente para su desarrollo y aplicación a las tareas asignadas
- Promueve la formación de equipos con interdependencias positivas y genera espacios de aprendizaje colaborativo, poniendo en común experiencias, hallazgos y problemas
- Organiza los entornos de trabajo para fomentar la polivalencia profesional de los miembros del equipo, facilitando la rotación de puestos y de tareas
- Asume una función orientadora para promover y afianzar las mejores prácticas y desempeños
- Empodera a los miembros del equipo dándoles autonomía y poder de decisión, preservando la equidad interna y generando compromiso en su equipo de trabajo
- Se capacita permanentemente y actualiza sus competencias y estrategias directivas



<p><b>Pensamiento Sistémico</b></p>	<p>Comprender y afrontar la realidad y sus conexiones para abordar el funcionamiento integral y articulado de la organización e incidir en los resultados esperados</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Integra varias áreas de conocimiento para interpretar las interacciones del entorno</li> <li>• Comprende y gestiona las interrelaciones entre las causas y los efectos dentro de los diferentes procesos en los que participa</li> <li>• Identifica la dinámica de los sistemas en los que se ve inmerso y sus conexiones para afrontar los retos del entorno</li> <li>• Participa activamente en el equipo considerando su complejidad e interdependencia para impactar en los resultados esperados</li> <li>• Influye positivamente al equipo desde una perspectiva sistémica, generando una dinámica propia que integre diversos enfoques para interpretar el entorno</li> </ul>
<p><b>Resolución de conflictos</b></p>	<p>Capacidad para identificar situaciones que generen conflicto, prevenirlas o afrontarlas ofreciendo alternativas de solución y evitando las consecuencias negativas</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Establece estrategias que permitan prevenir los conflictos o detectarlos a tiempo</li> <li>• Evalúa las causas del conflicto de manera objetiva para tomar decisiones</li> <li>• Aporta opiniones, ideas o sugerencias para solucionar los conflictos en el equipo</li> <li>• Asume como propia la solución acordada por el equipo</li> <li>• Aplica soluciones de conflictos anteriores para situaciones similares</li> </ul>



## NIVEL ASESOR

Competencias	Definición	Conductas asociadas
Confiabilidad técnica	Contar con los conocimientos técnicos requeridos y aplicarlos a situaciones concretas de trabajo, con altos estándares de calidad	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mantiene actualizados sus conocimientos para apoyar la gestión de la entidad</li> <li>• Conoce, maneja y sabe aplicar los conocimientos para el logro de resultados</li> <li>• Emite conceptos técnicos u orientaciones claros, precisos, pertinentes y ajustados a los lineamientos normativos y organizacionales</li> <li>• Genera conocimientos técnicos de interés para la entidad, los cuales son comprendidos y utilizados en el actuar de la organización</li> </ul>
Creatividad e innovación	Generar y desarrollar nuevas ideas, conceptos, métodos y soluciones orientados a mantener la competitividad de la entidad y el uso eficiente de recursos	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Apoya la generación de nuevas ideas y conceptos para el mejoramiento de la entidad</li> <li>• Prevé situaciones y alternativas de solución que orienten la toma de decisiones de la alta dirección</li> <li>• Reconoce y hace viables las oportunidades y las comparte con sus jefes para contribuir al logro de objetivos y metas institucionales</li> <li>• Adelanta estudios o investigaciones y los documenta para contribuir a la dinámica de la entidad y a su competitividad</li> </ul>



<b>Iniciativa</b>	Anticiparse a los problemas proponiendo alternativas de solución	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Prevé situaciones y alternativas de solución que orientan la toma de decisiones de la alta dirección</li> <li>• Enfrenta los problemas y propone acciones concretas para solucionarlos</li> <li>• Reconoce y hace viables las oportunidades</li> </ul>
<b>Construcción de relaciones</b>	Capacidad para relacionarse en diferentes entornos con el fin de cumplir los objetivos institucionales	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Establece y mantiene relaciones cordiales y recíprocas con redes o grupos de personas internas y externas de la organización que faciliten la consecución de los objetivos institucionales</li> <li>• Utiliza contactos para conseguir objetivos</li> <li>• Comparte información para establecer lazos</li> <li>• Interactúa con otros de un modo efectivo y adecuado</li> </ul>



Conocimiento del entorno	Conocer e interpretar la organización, su funcionamiento y sus relaciones con el entorno.	<ul style="list-style-type: none"><li>· Se informa permanentemente sobre políticas gubernamentales, problemas y demandas del entorno</li><li>· Comprende el entorno organizacional que enmarca las situaciones objeto de asesoría y lo toma como referente</li><li>· Identifica las fuerzas políticas que afectan la organización y las posibles alianzas y las tiene en cuenta al emitir sus conceptos técnicos</li><li>· Orienta el desarrollo de estrategias que concilie las fuerzas políticas y las alianzas en pro de la organización</li></ul>
--------------------------	---	---



# NIVEL PROFESIONAL

Competencias	Definición	Conductas asociadas
Aporte técnico-profesional	Poner a disposición de la Administración sus saberes profesionales específicos y sus experiencias previas, gestionando la actualización de sus saberes expertos.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Aporta soluciones alternativas en lo que refiere a sus saberes específicos</li> <li>• Informa su experiencia específica en el proceso de toma de decisiones que involucran aspectos de especialidad</li> <li>• Anticipa problemas previsibles que advierte en carácter de especialista</li> <li>• Asume la interdisciplinariedad aprendiendo puntos de vista diversos y alternativos al propio, para analizar y ponderar soluciones posibles</li> </ul>
Comunicación efectiva	Establecer comunicación efectiva y positiva con superiores jerárquicos, pares y ciudadanos, tanto en la expresión escrita, como verbal y gestual.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Utiliza canales de comunicación, en su diversa expresión, con claridad, precisión y tono agradable para el receptor</li> <li>• Redacta textos, informes, mensajes, cuadros gráficos con claridad en la expresión para hacer efectiva y sencilla la comprensión</li> <li>• Mantiene escucha y lectura atenta a efectos de comprender mejor los mensajes o información recibida</li> <li>• Da respuesta a cada comunicación recibida de modo inmediato</li> </ul>



Instrumentación de decisiones	Decidir sobre las cuestiones en las que es responsable con criterios de economía, eficacia, eficiencia y transparencia de la decisión.	<ul style="list-style-type: none"> <li>· Discrimina con efectividad entre las decisiones que deben ser elevadas a un superior, socializadas al equipo de trabajo o pertenecen a la esfera individual de trabajo</li> <li>· Adopta decisiones sobre ellas con base en información válida y rigurosa</li> <li>· Maneja criterios objetivos para analizar la materia a decidir con las personas involucradas</li> <li>· Asume los efectos de sus decisiones y también de las adoptadas por el equipo de trabajo al que pertenece</li> </ul>
-------------------------------	--	--

### NIVEL PROFESIONAL CON PERSONAL A CARGO

Se adicionan las siguientes competencias:

Dirección y de Desarrollo Personal	Favorecer el aprendizaje y desarrollo de los colaboradores, identificando potencialidades personales y profesionales para facilitar el cumplimiento de objetivos institucionales	<ul style="list-style-type: none"> <li>· Identifica, ubica y desarrolla el talento humano a su cargo</li> <li>· Orienta la identificación de necesidades de formación y capacitación y apoya la ejecución de las acciones propuestas para satisfacerlas</li> <li>· Hace uso de las habilidades y recursos del talento humano a su cargo, para alcanzar las metas y los estándares de productividad</li> <li>· Establece espacios regulares de retroalimentación y reconocimiento del buen desempeño en pro del mejoramiento continuo de las personas y la organización</li> </ul>
------------------------------------	--	---



**Toma de decisiones**

**Elegir alternativas para solucionar problemas y ejecutar acciones concretas y consecuentes con la decisión**

- **Elige con oportunidad, entre muchas alternativas, los proyectos a realizar, estableciendo responsabilidades precisas con base en las prioridades de la entidad**
- **Toma en cuenta la opinión técnica de sus colaboradores al analizar las alternativas existentes para tomar una decisión y desarrollarla**
- **Decide en situaciones de alta complejidad e incertidumbre teniendo en consideración la consecución de logros y objetivos de la entidad**
- **Efectúa los cambios que considera necesarios para solucionar los problemas detectados o atender situaciones particulares y se hace responsable de la decisión tomada**



# NIVEL TÉCNICO

<b>Confiabilidad Técnica</b>	Contar con los conocimientos técnicos requeridos y aplicarlos a situaciones concretas de trabajo, con altos estándares de calidad	<ul style="list-style-type: none"><li>· Aplica el conocimiento técnico en el desarrollo de sus responsabilidades</li><li>· Mantiene actualizado su conocimiento técnico para apoyar su gestión</li><li>· Resuelve problemas utilizando conocimientos técnicos de su especialidad, para apoyar el cumplimiento de metas y objetivos institucionales</li><li>· Emite conceptos técnicos, juicios o propuestas claros, precisos, pertinentes y ajustados a los lineamientos normativos y organizacionales</li></ul>
<b>Disciplina</b>	Adaptarse a las políticas institucionales y generar información acorde con los procesos.	<ul style="list-style-type: none"><li>· Recibe instrucciones y desarrolla actividades acorde con las mismas</li><li>· Acepta la supervisión constante</li><li>· Revisa de manera permanente los cambio en los procesos</li></ul>



<b>Responsabilidad</b>	<b>Conoce la magnitud de sus acciones y la forma de afrontarlas</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• <b>Utiliza el tiempo de manera eficiente</b></li><li>• <b>Maneja adecuadamente los implementos requeridos para la ejecución de su tarea</b></li><li>• <b>Realiza sus tareas con criterios de productividad, calidad, eficiencia y efectividad</b></li><li>• <b>Cumple con eficiencia la tarea encomendada</b></li></ul>
------------------------	---	---



## NIVEL ASISTENCIAL

<p>Manejo de la información</p>	<p>Manejar con responsabilidad la información personal e institucional que dispone.</p>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Maneja con responsabilidad las informaciones personales e institucionales de que dispone</li><li>• Evade temas que indagan sobre información confidencial</li><li>• Recoge solo información imprescindible para el desarrollo de la tarea</li><li>• Organiza y custodia de forma adecuada la información a su cuidado, teniendo en cuenta las normas legales y de la organización</li><li>• No hace pública la información laboral o de las personas que pueda afectar la organización o las personas</li><li>• Transmite información oportuna y objetiva</li></ul>
---------------------------------	---	---



<p><b>Relaciones interpersonales</b></p>	<p>Establecer y mantener relaciones de trabajo positivas, basadas en la comunicación abierta y fluida y en el respeto por los demás</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Escucha con interés y capta las necesidades de los demás</li> <li>• Transmite la información de forma fidedigna evitando situaciones que puedan generar deterioro en el ambiente laboral</li> <li>• Toma la iniciativa en el contacto con usuarios para dar avisos, citas o respuestas, utilizando un lenguaje claro para los destinatarios, especialmente con las personas que integran minorías con mayor vulnerabilidad social o con diferencias funcionales</li> </ul>
<p><b>Colaboración</b></p>	<p>Coopera con los demás con el fin de alcanzar los objetivos institucionales.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Articula sus actuaciones con las de los demás</li> <li>• Cumple los compromisos adquiridos</li> <li>• Facilita la labor de sus superiores y compañeros de trabajo</li> </ul>



# Cultura efectiva del servicio



GOBIERNO DE COLOMBIA

Cada interacción con un ciudadano, es una oportunidad para **transformar:** Tu vida, la de ellos, la administración pública y sí, el país entero.



# ¿CÓMO VE LA CIUDADANIA LO PUBLICO ?



DNP/Feria Nacional de Servicio al Ciudadano, 2012



GOBIERNO DE COLOMBIA

# ¿A qué tiene derecho un ciudadano?

- ✓ Información clara, veraz y completa.
- ✓ Asesoramiento en sus trámites.
- ✓ Conocer el estado de la gestión de los procedimientos administrativos y a obtener copia de los mismos.
- ✓ Identificar a las autoridades y personal que tramiten los procedimientos y exigir responsabilidades a los mismos cuando legalmente corresponda.
- ✓ Acceder a registros y archivos.
- ✓ A presentar quejas o reclamos frente a incumplimiento por parte de los servidores públicos.
- ✓ **A ser tratado con el máximo respeto.**



# ¿Qué objetivos política nacional de servicio?



1. Mejorar el **tratamiento de las solicitudes** del ciudadano que accede a los servicios de la administración pública.
2. **Cualificar** los equipos de trabajo.
3. Fortalecer el **enfoque de gerencia del servicio** al ciudadano en la administración político-nacional.
4. Contribuir a la coordinación y al impulso de iniciativas integrales de **mejoramiento de los canales de atención** de las entidades

CONPES 3785 de 2013





DNP/Feria Nacional de Servicio al Ciudadano, 2012

- ✓ Que los ciudadanos sean el eje de la gestión.
- ✓ Que se simplifiquen y racionalicen los tramites.
- ✓ Que se hable en lenguaje claro y comprensible.
- ✓ Que se integren servicios y se facilite el acceso.
- ✓ Que el servicio y los servidores sean reconocidos por su importancia por los ciudadanos y la administración.



## ¿Qué es una caracterización de ciudadanos, usuarios o grupos de interés ?

Se refiere a identificar las particularidades de los ciudadanos, usuarios o grupos de interés con los que interactúa cada una de las entidades, para:

- Diseñar o adecuar la oferta institucional.
- Establecer estrategias de implementación o mejora de canales de atención.
- Diseñar estrategias de comunicaciones e información.
- Diseñar estrategias de rendición de cuentas.
- Implementar y evaluar políticas públicas



La caracterización de ciudadanos, es un requisito común de las Políticas de Desarrollo Administrativo establecidas en el Decreto 2482 de 2012.

a. **Política de Servicio al Ciudadano:** busca mejorar la efectividad, colaboración y eficiencia de las entidades y sus capacidades para atender oportunamente y con calidad los requerimientos de los ciudadanos (Conpes 3785 de 2013).

- Ajustes de procesos y procedimientos,
- Definición de Procesos de cualificación de servidores públicos,
- Oferta de canales de atención y de información
- Identificación de canales a priorizar I
- Acciones para la atención adecuada según el tipo de usuario
- Oferta institucional
- Presentación la información,
- Ajustes fundamentales en la infraestructura física,
- Posibilidades de implementación de nuevas tecnologías.
- Protocolos para interactuar con los ciudadanos.



Hay:

## Cientes externos

El que recibe el producto y el servicio de la organización



## Cientes internos

- Personal que atiende a los clientes externos.
- Inversionistas que arriesgan su capital en la empresa.



# *Modelo de empresa de alta calidad.....el servicio*

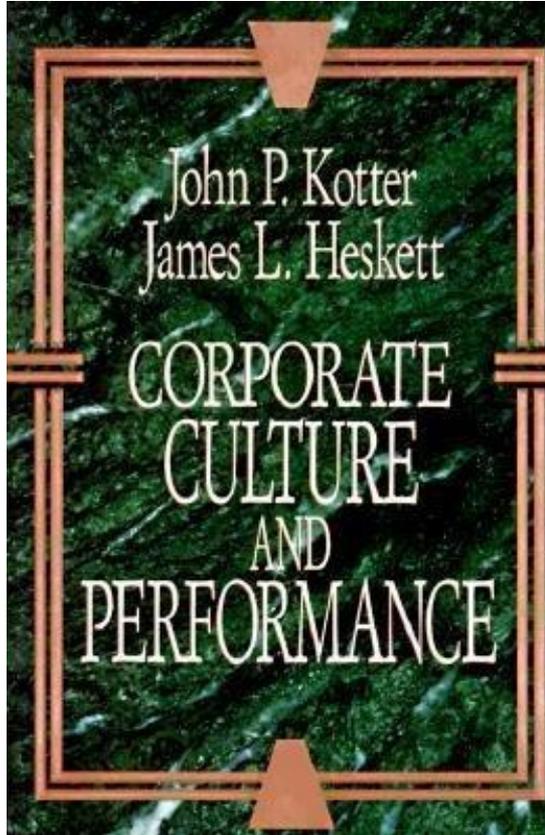
Antes: sonrisa del vendedor

Actualidad:

- ✓ Ventaja competitiva
- ✓ Importancia del servicio y calidad de productos



# Modelo de empresa de alta calidad.....el servicio



- Satisfacción
  - Clientes
- ✓ Clientes internos
- ✓ Clientes Externos
  - Personal
  - Accionistas

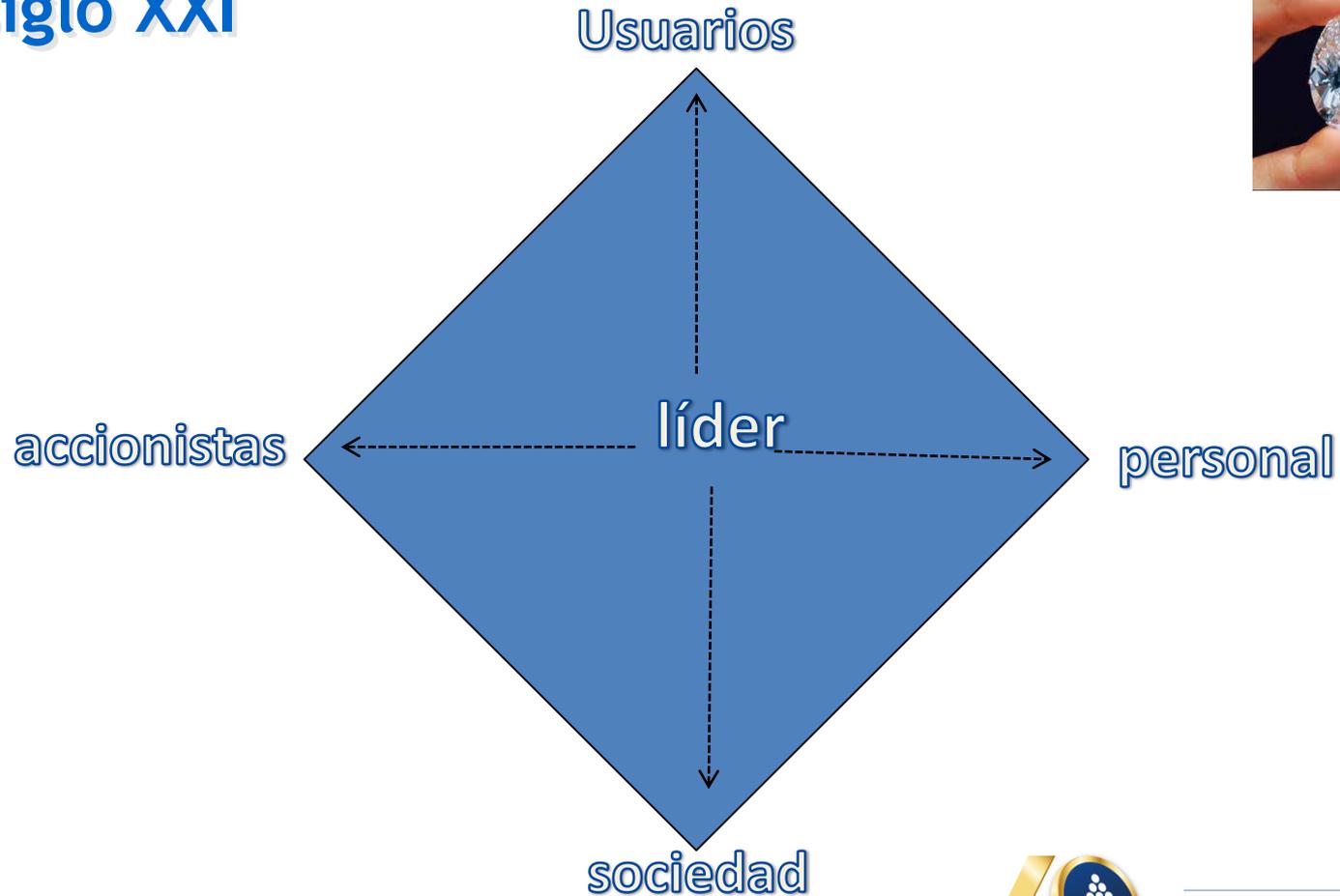


# Proceso de mejora continua.....

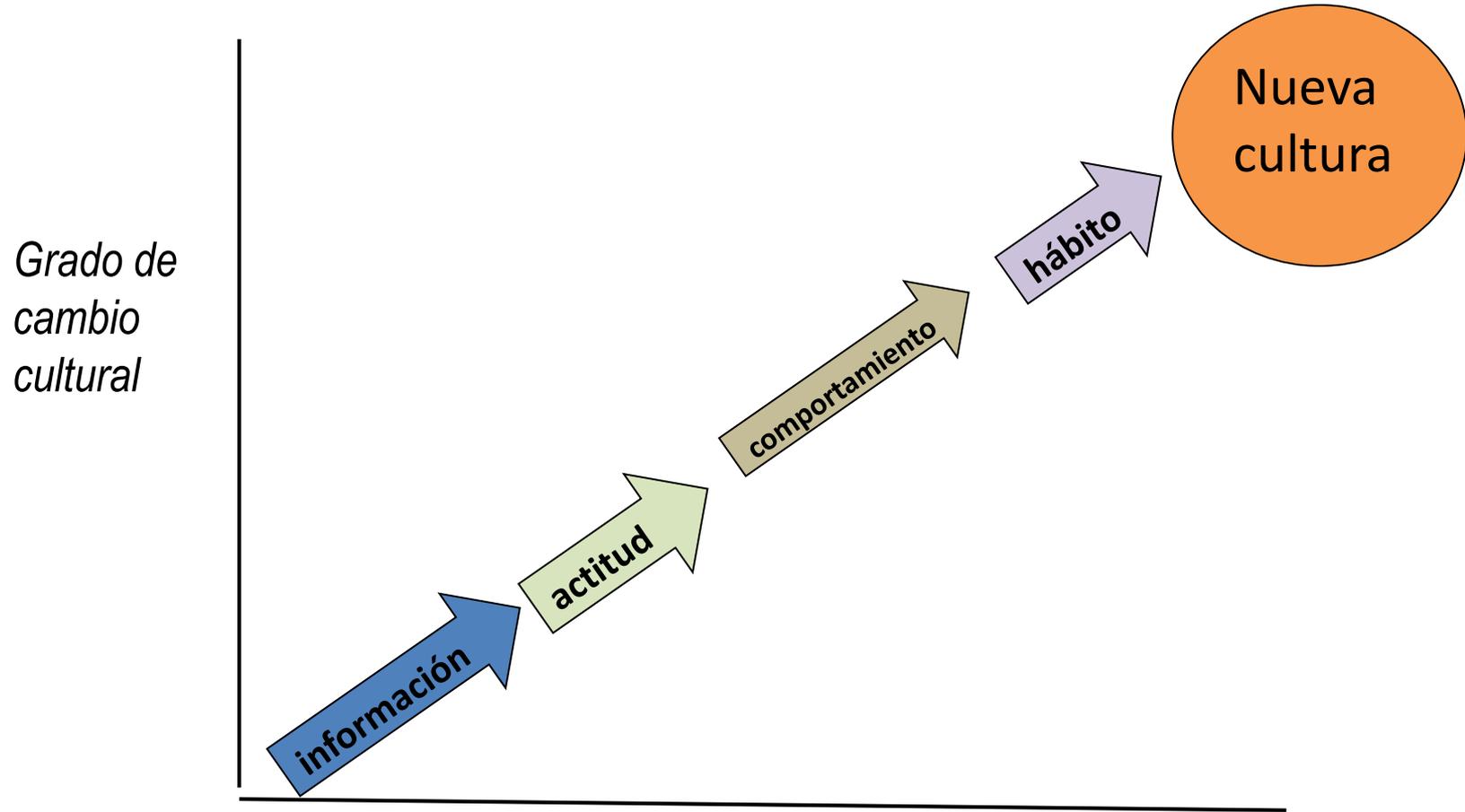
Medición de índices clave	Entrenamiento básico	Definición de la propia estrategia	Metodología adecuada	Creación de equipos de mejora
Índice de satisfacción de clientes	Seminario básico de cultura de calidad de servicio para grupo directivo	Elaboración de modelo cultural y plan maestro de cambio	Técnicas básicas de cambio 1. Seminarios 2. Misión y filosofía 3. Índice de satisfacción de clientes 4. Índice de satisfacción de personal 5. Estándares de servicios. Productos y sistemas 6. Equipos de mejora continua 7. Curso: escuchando a mi cliente 8. Curso de habilidades de servicio 9. Programa de clientes internos 10. Medidas de efectividad para ejecutivos 11. Sistema de comunicación de la nueva cultura 12. Perfil de valores Hartman. Calidad del personal 13. Reingeniería de procesos 14. Calidad de tiempo y vida 15. Liderazgo de calidad	Procesos de mejora continua de satisfacción de clientes, de personal y de accionistas
Índice de satisfacción de personal				
Índice de satisfacción de accionistas				



# Modelo de la empresa de alta calidad en el siglo XXI



# Proceso de cambio cultural



# Una filosofía hacia el usuario



## TALLER

Leer caso atención al ciudadano DIAN.  
Comentar: Como fue posible; que implicaciones



# Estratégicas comunicacionales y Gerenciales para mejorar la prestación de servicios públicos estatales.



## Sistemas de Información:



- ✉ La tendencia de los países latinoamericanos es el establecimiento de sistemas integrados de Finanzas Públicas.
- ✉ Contar con información útil, oportuna y confiable para la toma de Decisiones.
- ✉ Los sistemas responden a un diseño característico de manera que permitan un Control Interno y Externo.
- ✉ La eficiencia en el manejo de flujo de documentos administrativos que contribuye al control ciudadano. La información accesible a la comunidad a través de instrumentos de tecnología e información.



# El Derecho a la Información Pública

Relación Inversa entre la información y la corrupción

El propósito de este **DERECHO** es que los ciudadanos tengan la potestad de requerir cualquier documentación e información en poder del Estado y a su vez implica la obligación de los funcionarios y entes públicos de ofrecer las condiciones y garantías para el ejercicio libre de tal derecho.

Componentes del acceso a la información:

- ✉ **La información:** Propaganda. Informes selectivos o parcializados
- ✉ **El ente o funcionario que le genera:** Funcionarios e instituciones con la voluntad política suficiente para entregar la información
- ✉ **Los ciudadanos que hacen uso de ella:** Se requiere de ciudadanos proactivos para ejercer su derecho
- ✉ **Los mecanismos de acceso:** El mecanismo mas libre, abierto y transparente es el internet
- ✉ **Marco regulador:** Es el común acuerdo reflejado bajo un Marco Legal, que regula quienes están obligados a dar la información, el tipo de información, los plazos, los mecanismos de acceso, las instancias y las sanciones

## BENEFICIOS DEL LIBRE ACCESO A LA INFORMACION PUBLICA

Los funcionarios interesados con la anticorrupción

Los empresarios

Periodistas o medios de comunicación

Las ONGs

Los ciudadanos



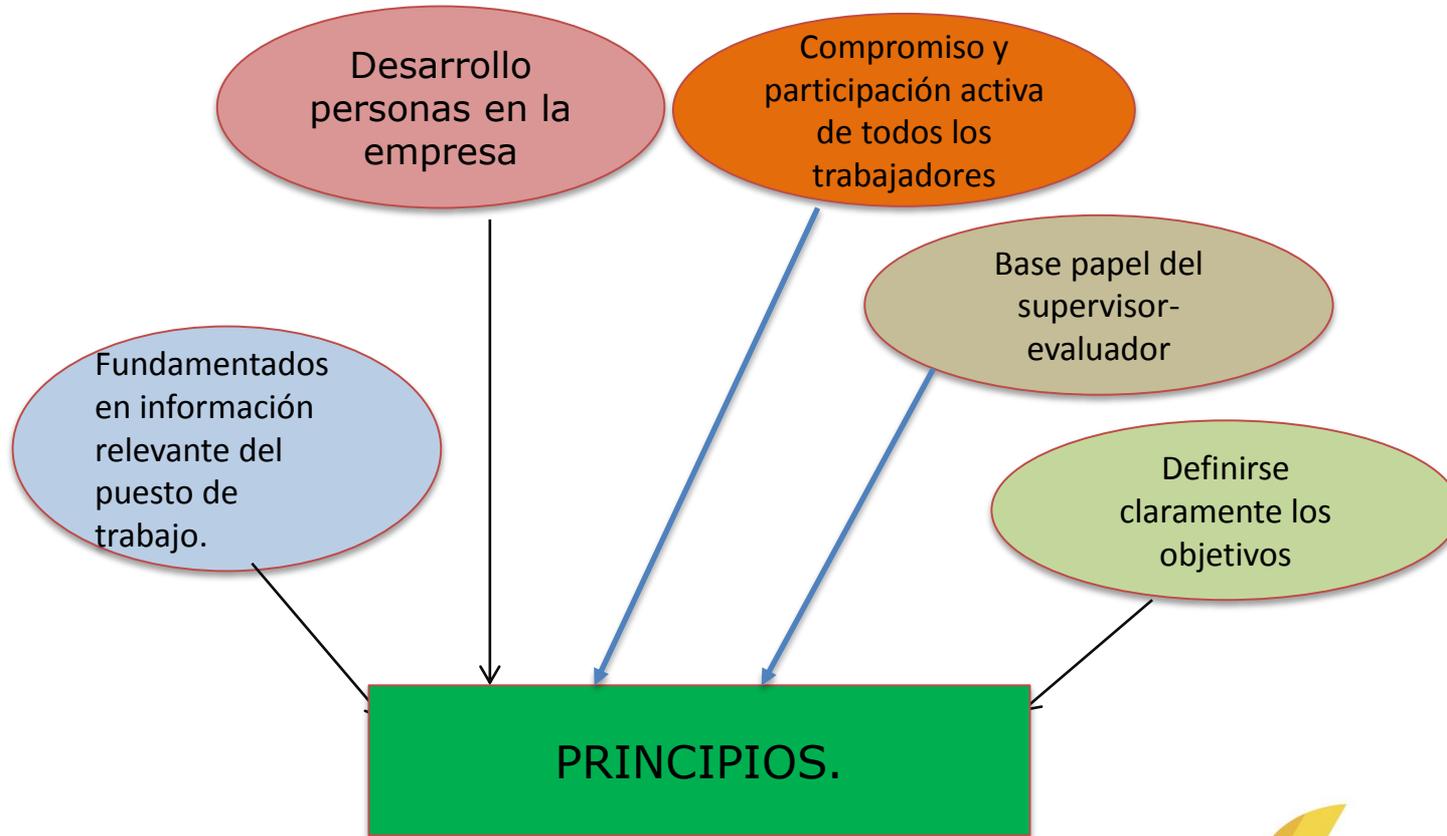
# Evaluación del desempeño. Indicadores de Gestión por Resultados.



# Definición del Tipo de Evaluación y los Indicadores Asociados



# LA EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO LABORAL



EVALUACION  
DEL  
DESEMPEÑO  
VS  
INDICADORES

## Indicadores estratégicos

- Miden el **grado de cumplimiento de los objetivos** de las políticas de las empresas.
- Contribuye a **corregir o fortalecer las estrategias y la orientación de los recursos.**
- **Impactan de manera directa** en las estrategias y áreas de enfoque de las organizaciones.

## Indicadores de gestión

- Miden el **logro de los procesos y actividades** y los avances conseguidos.
- Incluye **datos sobre actividades y componentes**



## DISTORSIONES DE LA EVALUACION DEL DESEMPEÑO

- Los prejuicios personales.

Efecto de acontecimientos recientes

Tendencia a la medición central

- Efecto de halo o aureola.

Interferencia de razones subconscientes



# DISEÑO CONCEPTUAL DE UN SISTEMA DE EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO



# EVALUACIÓN DE COMPETENCIAS

Cuando nos referimos a la evaluación de las competencias laborales de una persona, estamos diciendo:



CÓMO SE COMPORTA EN SU PUESTO DE TRABAJO



TODO ELLO DIMENSIONADO EN UNA EVALUACIÓN.



GOBIERNO DE COLOMBIA

# GESTIÓN DEL DESEMPEÑO

## QUÉ Resultados

- Plan Estratégico
- Mapa Estratégico
  - Objetivos
  - Indicadores
- Descripciones de cargo
  - BSC

## CÓMO Competencias

- Plan Estratégico
- Mapa Estratégico
  - Objetivos
  - Indicadores
- Descripciones de cargo
  - BSC

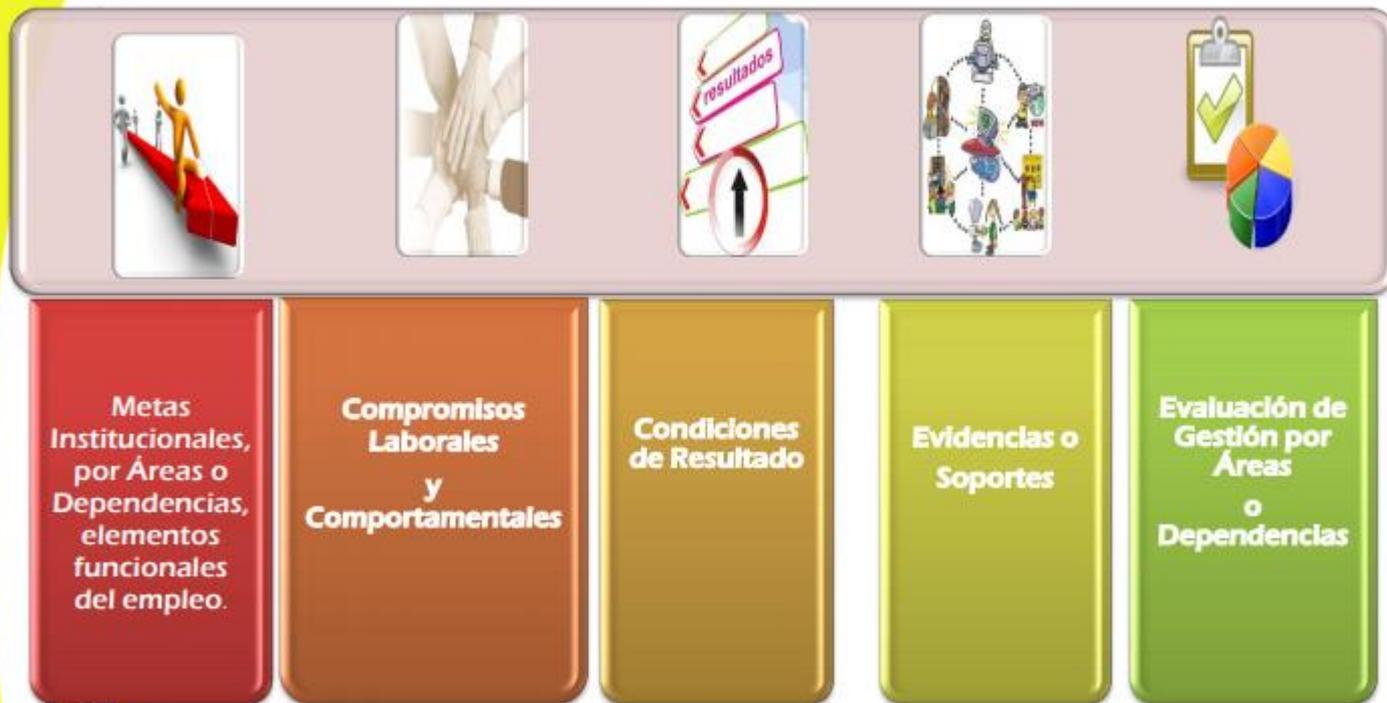
### 3 FASES

1. Planificación de objetivos
2. Seguimiento
3. Evaluación

COACHING



# CUÁLES SON SUS COMPONENTES?



Comisión Nacional  
del Servicio Civil



GOBIERNO DE COLOMBIA

# Manual de funciones



Documento normativo donde se describe (las funciones, objetivos, características, los requisitos y responsabilidades de cada cargo que se desarrolla.

Instrumento que establecen las funciones y las competencias laborales de los empleos que conforman la planta de personal

Es un instrumento de trabajo que contiene el conjunto de normas y tareas que desarrolla cada funcionario en sus actividades cotidianas.

Manual de funciones



IMPORTANCIA

FACILITA EL PROCESO DE INDUCCIÓN AL PERSONAL.

PERMITE EL PERFECCIONAMIENTO Y ORIENTACIÓN DE LAS FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES DEL PERSONAL.

DETERMINA LAS FUNCIONES ESPECÍFICAS, RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD DE LOS CARGOS.

PROPORCIONA INFORMACIÓN A LOS FUNCIONARIOS Y SERVIDORES SOBRE SUS FUNCIONES ESPECÍFICAS.

ESTABLECE JERARQUÍA Y COORDINACIÓN PARA EL CUMPLIMIENTO DE LAS FUNCIONES.

# EL MANUAL INTENGRA



- ❑ Sistema de Gestión en Seguridad y Salud en el Trabajo – SGSST



# ¿QUÉ ES UN SISTEMA DE GESTIÓN EN SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO?

“Parte del sistema de gestión total, que facilita la administración de los riesgos de Seguridad y Salud Ocupacional (S&SO) asociados con el negocio de la organización.

Incluye la estructura organizacional, actividades de planificación, responsabilidades, prácticas, procedimientos, procesos y recursos para desarrollar, implementar, cumplir, revisar y mantener la política y objetivos de Seguridad y Salud Ocupacional”. - **NTC**

**OHSAS 18001**



GOBIERNO DE COLOMBIA

# ¿ CÚAL ES EL PROPOSITO FUNDAMENTAL DE UN SISTEMA DE GESTIÓN EN SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO?

-**Minimizar los riesgos ocupacionales** para reducir los accidentes de trabajo, enfermedades profesionales y fatalidades.

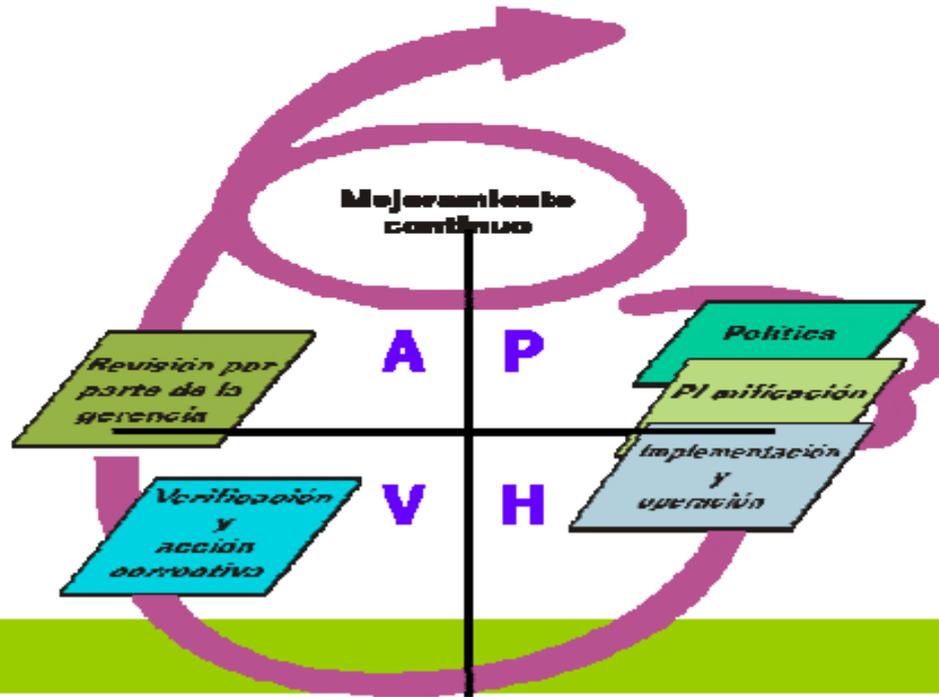
- Instrumento para el **desarrollo de una cultura de la seguridad que sea sostenible** dentro y fuera de las empresas.

Para efectos prácticos: Seguridad y Salud Ocupacional  $\cong$  Seguridad y Salud en el Trabajo



GOBIERNO DE COLOMBIA

# SISTEMA DE GESTIÓN EN SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL OHSAS 18001



# DECRETO 1072 DE 2015



A partir del 26 de mayo de 2015, fecha en que fue publicado el Decreto 1072 mediante diario oficial No. 49523, nos corresponde dar aplicación única a este Decreto.

Así mismo, continúan vigentes todas las disposiciones legales contenidas en las normas compiladas en el Decreto 1072 de 2015.



CAPÍTULO 1: Disposiciones generales en Riesgos Laborales

CAPÍTULO 2: Afiliación al Sistema de Riesgos Laborales

CAPÍTULO 3: Cotizaciones en el Sistema de Riesgos Laborales

CAPÍTULO 4: Reembolsos

CAPÍTULO 5: Del Consejo Nacional de Riesgos laborales

CAPÍTULO 6: Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo

CAPÍTULO 7: Sistema de Garantía de Calidad del Sistema General de Riesgos Laborales

CAPÍTULO 8: Fondo de Riesgos Laborales

CAPÍTULO 9: Sistema de Compensación en el Sistema General de Riesgos Laborales

CAPÍTULO 10: Intermediarios de Seguros

CAPÍTULO 11: Criterios de graduación de las multas por infracción a las normas de SST -Seguridad y Salud en el Trabajo-

Frente a la implementación del Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo tenemos en cuenta las siguientes precisiones



GOBIERNO DE COLOMBIA

# DECRETO 1072 DE 2015



SISTEMA DE GESTIÓN DE SEGURIDAD Y SALUD EN  
EL TRABAJO

¡Yo te cuido, Tú te cuidas!

MINEDUCACIÓN



TODOS POR UN  
NUEVO PAÍS  
PAZ EQUIDAD EDUCACIÓN

GOBIERNO DE COLOMBIA

# SISTEMA GESTIÓN SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO

## 4 PLANES

**1. Básico**  
Planeación

- a. PROGRAMA ESTRATÉGICO
- b. PROGRAMA CONTROL RIESGOS
- c. PROGRAMA GESTIÓN RECURSOS
- d. PROGRAMA GESTIÓN CAMBIO
- e. PROGRAMA COMITÉS



**2. Intervención**  
Reducción

- a. MEDICINA PREVENTIVA
- b. MEDICINA DEL TRABAJO
- c. SEGURIDAD INDUSTRIAL
- d. HIGIENE INDUSTRIAL
- e. CONTROL DE EMERGENCIAS
- f. SEGURIDAD VIAL
- g. CONTRATISTAS Y PROVEEDORES



**3. Avanzado**  
Control

- a. VIGILANCIA RIESGO CARDIOVASCULAR
- b. VIGILANCIA RIESGO BIOMECÁNICO
- c. VIGILANCIA RIESGO RESPIRATORIO
- d. VIGILANCIA RIESGO VISUAL
- e. VIGILANCIA RIESGO PSICOSOCIAL



**4. Especializado**  
Revisión -Mejora

- a. REVISIÓN ALTA DIRECCIÓN
- b. AUDITORÍA INTERNA
- c. ACCIONES MEJORA



# PREGUNTA

¿Que estamos trabajando en nuestras entidades en materia de Seguridad y salud en el trabajo?



GOBIERNO DE COLOMBIA

# TALLER

Revise la situación del manejo del Talento humano del Municipio propuesto, evalúe la situación y presente alternativas de manejo



# GUIAS Y DOCUMENTOS DE SOPORTE

- Cartilla laboral
- Modelos y minutas
- Régimen salarial y empresarial
- Sistemas de incentivos
- Gestión de empleos de naturaleza gerencial
- Empleo y situaciones administrativas
- Guía para establecer o modificar el Manual de funciones y competencias
- Guía prima técnica empleados públicos
- Guía evaluación del desempeño
- Guía plan institucional de capacitación





# Gracias

