

SISTEMA ESTRATÉGICO DE TRANSPORTE PÚBLICO  
AMABLE E.I.C.E.



PLAN INSTITUCIONAL DE  
CAPACITACIÓN

VIGENCIA

2022

**ESPA**  
**TODAS**  
Alcaldía de Armenia

## 1. INTRODUCCIÓN

Las entidades u organizaciones, sin importar su naturaleza, requieren contar con instrumentos de gestión que les permitan cumplir con su misionalidad y/o cometidos legales, procurando por ser competitivas para dar respuesta a los requerimientos de sus clientes y procurar por la satisfacción de sus necesidades.

El Estado Colombiano, acorde con las nuevas corrientes gerenciales y administrativas, le ha conferido a la función pública singular importancia, consciente de que el éxito de los resultados en los planes y programas del gobierno a nivel nacional, regional y local, dependen en última instancia de la capacidad de compromiso y vocación de servicio de las personas, quienes desarrollan las actividades y operacionalizan estos planes y programas, es decir, de los servidores públicos que ejercen su labor a lo largo de la geografía nacional.

Con este compromiso con la ciudadanía, la capacitación de los servidores públicos se convierte en un medio para adquirir competencias, habilidades y destrezas que permitan el mejoramiento continuo de la Administración Pública y la búsqueda de una mejor atención en la prestación de los servicios, como respuesta al cumplimiento de los objetivos y fines del Estado.

De acuerdo con lo señalado por el Departamento Administrativo de la Función Pública, los retos que se establecen a la capacitación en las entidades públicas deben ser basados en la solución de las necesidades, teniendo en cuenta esto, la formación y capacitación de los servidores públicos del Estado ocupa un sitio de preferencia dentro de los procesos de gestión del talento humano, por las incidencias positivas que las mismas tienen para el servidor y para la administración pública.

Para el servidor, esto contribuye a realizar su proceso de personalización y a satisfacer sus necesidades de saber, permitiéndole ser exitoso en sus proyectos existenciales y laborales, cualquiera sea el sitio y las circunstancias en los que le corresponda actuar.

Para la administración pública, toda vez que los logros que han de garantizar la legitimidad de sus entidades sólo serán posibles si cuenta con empleados capacitados y competentes que den respuesta satisfactoria a las necesidades de los ciudadanos.

Es así como los cambios que diariamente surgen o se implementan en nuestro contexto organizacional de lo público, influyen notoriamente en las instituciones para elevar los grados de excelencia del uso de los recursos organizacionales a



El futuro  
es de todos

Gobierno  
de Colombia



MUNICIPIO DE ARMENIA



Alcaldía de Armenia  
Compromiso Cuyabro

través de la preparación de sus servidores públicos.

Por lo anterior AMABLE E.I.C.E resaltar su nombre en la región, implementará por medio del Plan Institucional de capacitación con el que busca dar a las diferentes áreas capacitación como charlas, talleres y cursos, las cuales apuntan al mejoramiento de los procesos institucionales y al enriquecimiento de las competencias funcionales y comportamentales de los servidores públicos.

## 2. MARCO CONCEPTUAL

La base fundamental del Plan Institucional de Capacitación PIC pretende fortalecer el conocimiento (saber), competencias laborales (hacer) y valores tanto personales como institucionales (ser), es decir, la capacitación en competencias para mejorar su desempeño en el puesto de trabajo, y por consiguiente el alcance efectivo de los logros de la entidad.

Siguiendo las directrices del Plan Nacional de Formación y Capacitación de Servidores Públicos, cuya riqueza y direccionamiento se encuentra en la Guía para la Formulación del Plan Institucional de Capacitación – PIC.

Los lineamientos conceptuales que enmarcan la política de formación y capacitación de los empleados, orientadas al desarrollo del Plan Institucional de Capacitación son las siguientes:

- ✓ **Aprendizaje Organizacional:** Es comprendido como el conjunto de procesos que las entidades deben seguir, con el fin de que el conocimiento que se tenga al interior, se pueda manipular y transferir, aprovechando así este activo intangible de gran valía para la toma de decisiones, la formulación de políticas públicas y la generación de bienes y servicios.
- ✓ **Capacitación** “Es el conjunto de procesos organizados, relativos tanto a la educación no formal como a la informal, de acuerdo con lo establecido por la Ley General de Educación, dirigidos a prolongar y a complementar la educación inicial mediante la generación de conocimientos, el desarrollo de habilidades y el cambio de actitudes, con el fin de incrementar la capacidad individual y colectiva para contribuir al cumplimiento de la misión institucional, a la mejor prestación de servicios y al eficaz desempeño del cargo” (Ley 1567 de 1998- Art.4).

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



desarrollo personal integral y al cumplimiento de la misión de las entidades (Plan Nacional de Formación y Capacitación 2017).

- ✓ **Competencias laborales** Las competencias laborales constituyen el eje del modelo de empleo público colombiano y permite identificar de manera cuantitativa y cualitativa necesidades de capacitación, entrenamiento y formación (Plan Nacional de Formación y Capacitación Función Pública 2017).
- ✓ **Educación:** Entendida como 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).
- ✓ **Educación para el Trabajo y Desarrollo Humano:** antes denominada educación no formal, es la que se ofrece con el objeto de complementar, actualizar, suplir conocimientos y formar en aspectos académicos o laborales sin sujeción al sistema de niveles y grados establecidos para la educación formal. (Ley 1064 de 2006 y Decreto 4904 de 2009). El tiempo de duración de estos programas será de mínimo Educación Informal; 600 horas para la formación laboral y de 160 para la formación académica. (Circular Externa No. 100-010 de 2014 del DAFP).
- ✓ **Entrenamiento en el puesto de trabajo:** busca impartir la preparación en el ejercicio de las funciones del empleo con el objetivo que se asimilen en la práctica los oficios; se orienta a tender, 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 del entrenamiento en el puesto de trabajo debe ser inferior a 160 horas. (Circular Externa No. 100-010 de 2014 del DAFP).
- ✓ **Educación informal** es todo conocimiento libre y espontáneamente adquirido, proveniente de personas, entidades, medios masivos de comunicación, medios impresos, tradiciones, costumbres, comportamientos sociales y otros no estructurados (Ley 115 /1994).

**Ejes temáticos:** "Las temáticas priorizadas se han agregado en tres ejes, permitiendo así parametrizar conceptos en la gestión pública a nivel nacional y territorial" (Plan Nacional de Formación y Capacitación Función Pública 2017). En la siguiente gráfica se esquematizan los tres ejes, así:

- ✓ **Eje 1: Gobernanza para la Paz.** "La gobernanza propone como objetivo el



logro del desarrollo económico, social e institucional duradero, a partir de relaciones dinámicas y participativas entre el Estado, la sociedad civil y el mercado" (Plan Nacional de Formación y Capacitación Función Pública 2017). A partir de lo anterior, la introducción de la gobernanza para la paz en las mejores prácticas para la gestión de la formación, capacitación y entrenamiento, le ofrece a los servidores públicos un referente sobre cómo deben ser las interacciones con los ciudadanos, en el marco de la construcción de la convivencia pacífica y de superación del conflicto. En este sentido, los servidores orientan su gestión con un enfoque de derechos. Además, se busca generar sinergias en los diferentes modelos de formulación de políticas públicas, pues se fortalecen las competencias y capacidades requeridas por los servidores para generar y promover espacios de participación. Finalmente, fortalece las prácticas que le apuntan a la transparencia, formalidad y legalidad de los servidores públicos aumentando la confianza y su reconocimiento por parte de los ciudadanos. (Plan Nacional de Formación y Capacitación Función Pública 2017).

- ✓ **Eje 2: Gestión del Conocimiento.** "Responde a la necesidad desarrollar en los servidores las capacidades orientadas al mejoramiento continuo de la gestión pública, mediante el reconocimiento de los procesos que viven todas las entidades públicas para generar, sistematizar y transferir información necesaria para responder a los retos y a las necesidades que presente el entorno". Con base en esta premisa, nace la gestión del conocimiento, que tiene por objetivo implementar programas que (mediante el correcto estímulo y administración del conocimiento proceso de generación, sistematización y/o transferencia de información de alto valor de quienes integran la institución) permitan a la entidad ser un punto de referencia para el entorno social y territorial. La agregación de este eje permite además fortalecer la gestión pública a partir de su aplicación, principalmente en los equipos transversales. (Plan Nacional de Formación y Capacitación Función Pública 2017).
- ✓ **Eje 3: Creación de Valor Público.** Se orienta principalmente a la capacidad que tienen los servidores para que, a partir de la toma de decisiones y la implementación de políticas públicas, se genere satisfacción al ciudadano. Esto responde principalmente a la necesidad de fortalecer los procesos de formación, capacitación y entrenamiento de directivos públicos alineando las decisiones que deben tomar con un esquema de gestión pública orientado al conocimiento y al buen uso de los recursos para el cumplimiento de metas y fines planteados en el marco de la misión y competencias de cada entidad pública.
- ✓ **Entrenamiento:** En el marco de gestión del recurso Humano en el sector

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

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

- ✓ **Modelos de Evaluación:** Con base en los sistemas de información vigentes, se deben incluir indicadores que midan la pertinencia, la eficacia, eficiencia y efectividad de las capacitaciones y el entrenamiento en el aprendizaje organizacional.
- ✓ **Profesionalización:** Para evitar que el término de profesionalización tienda a generar confusión y se asocie al interés por aumentar el porcentaje de servidores titulados por la educación formal es necesario precisarlo. Michoia (2015) señala que este concepto hace referencia al proceso de tránsito de una persona, que inicia con su ingreso al servicio público, el posterior crecimiento y desarrollo en el mismo y que culmina con su egreso (planificado y controlado). Este proceso es independiente al nivel jerárquico del servidor y en ese sentido, la profesionalización estrecha las brechas que puedan existir entre los conocimientos anteriores que tenga el servidor y las capacidades y conocimientos puntuales que requiera en el ejercicio de su cargo.

### 3. PRESENTACIÓN DE LA EMPRESA – AMABLE EICE

El Sistema Estratégico de Transporte Público para Armenia “AMABLE”, tiene su origen en: Ley 336 de 1.996, en los Artículos 4 y 5 donde se manifiesta que el Transporte es considerado como un Servicio Público esencial, el documento CONPES 3167 del 23 de mayo de 2.002 “*Políticas para Mejorar el Servicio de Transporte Público Urbano de Pasajeros*”, en el cual se plantean acciones para todas las ciudades y se subdividen de acuerdo con su población, en virtud de este documento se realizaron estudios para mejorar el Transporte Público de la ciudad de Armenia Quindío; es así como en los años 2005 – 2007 se adelantó por parte del Municipio de Armenia la “MATRIZ ORIGEN – DESTINO de la Ciudad de Armenia” y la “Actualización del Plan Vial en Tránsito y Transporte para el Municipio de Armenia”. La Ley 1083 de 2006 se establecen algunas normas sobre planeación urbana sostenible y se dictan otras disposiciones, en donde se establece la

necesidad de reorganizar el Transporte Público; la Ley 1151 de 2007 la cual aprueba el Plan Nacional de Desarrollo de 2006 – 2010 “Estado Comunitario para Todos” estableció en el programa de Ciudades Amables, la estrategia que desarrolla diferentes acciones que permitirían estructurar movilidades eficientes, “Proyectos de Infraestructura que permitan impulsar los Sistemas Estratégicos de Transporte Público” en su Artículo 52. Adicionalmente se tiene como antecedente la Ley 1083 de 2006 “Por medio de la cual se establecen algunas normas sobre Planeación urbana sostenible y se dictan otras, disposiciones”, en donde se establece la necesidad de reorganizar el transporte público para incrementar la movilidad, en el marco de los planes municipales de movilidad. A nivel municipal el Acuerdo Municipal 009 de 2008 se incorpora el proyecto en la Política de “Ciudad Amable para la Vida”, dentro del plan de Desarrollo del Municipio de Armenia 2008 – 2011 “Armenia, Ciudad de Oportunidades” como parte del Eje Estratégico: Desarrollo Territorial y Ambiente Sostenible; El documento CONPES 3572 del 16 de marzo de 2009 “Sistema Estratégico De Transporte Público De Pasajeros Para La Ciudad De Armenia donde se dan las siguientes” **RECOMENDACIONES” entre otras:** A. El Ministerio de Hacienda y Crédito Público, el Ministerio de Transporte y el Departamento Nacional de Planeación recomiendan al CONPES: 1. Aprobar los recursos al proyecto Sistema Estratégico de Transporte Público de Pasajeros para la ciudad de Armenia Quindío de acuerdo con el esquema de financiación y el cronograma descrito en el presente documento – 9 de Marzo de 2009. 2. Declarar el SETP de la ciudad de Armenia de importancia estratégica para el país, de acuerdo con lo estipulado en el artículo 10 de la Ley 819 de 2003.

CONPES 3896 DE 2017: Este documento somete a consideración del Consejo Nacional de Política Económica y Social (CONPES) la reprogramación de los recursos de las vigencias futuras de los Sistemas de Transporte Público cofinanciados por la nación (excepto los sistemas de Bogotá, Barranquilla y Cartagena). Asimismo, se somete a consideración la recomposición de algunos componentes de gasto establecidos para cada uno de los sistemas, con el fin de optimizar los recursos aprobados en el desarrollo de los proyectos y el cumplimiento de los nuevos objetivos planteados en el Plan de Desarrollo 2019-2022 “Pacto por Colombia”.

Las entidades involucradas en el desarrollo del proyecto, dentro del ámbito de sus competencias, son el Ministerio de Transporte, Ministerio de Hacienda y Crédito Público, el Departamento Nacional de Planeación y las ciudades que implementan los sistemas de transporte anteriormente mencionados.

#### 4. ELEMENTOS ESTRATÉGICOS



El futuro  
es de todos

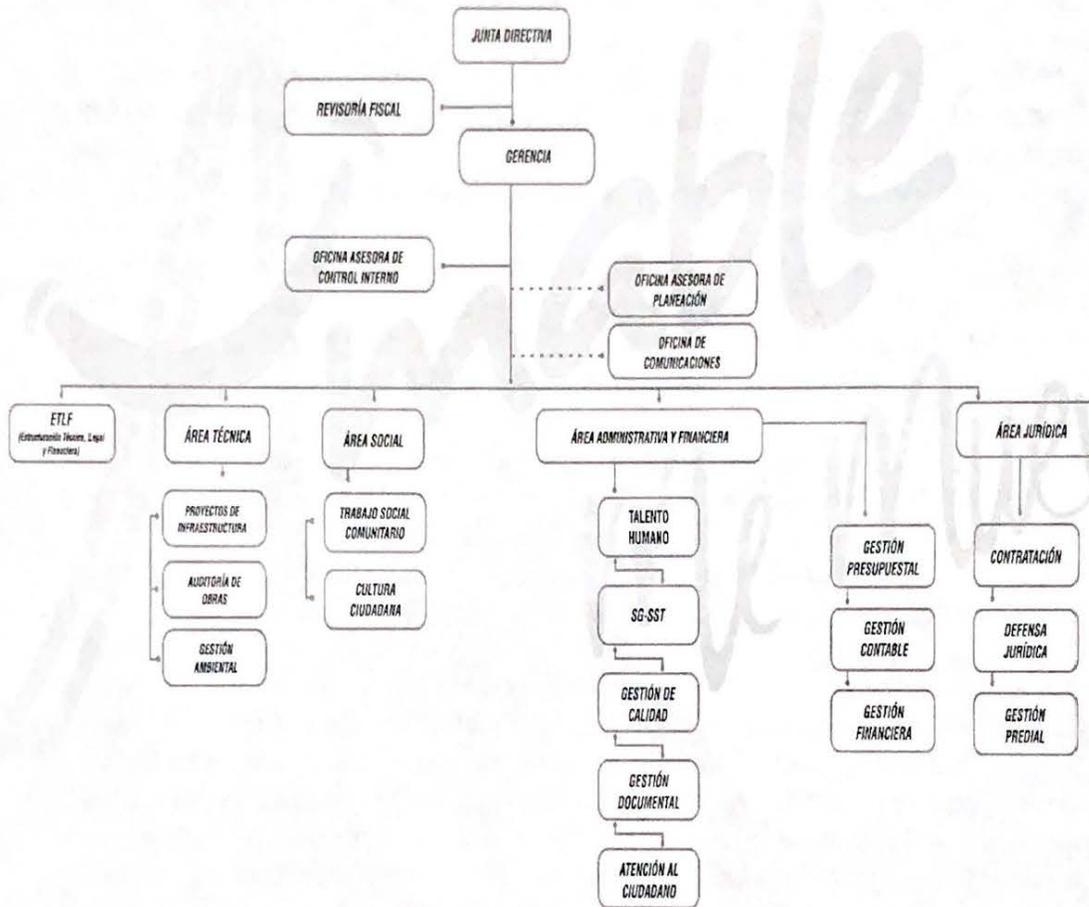
Gobierno  
de Colombia



**ESPA  
TODAS**  
Alcaldía de Armenia  
Compromiso Cuyabro

En el siguiente cuadro se describen elementos estratégicos de la AMABLE E.I.C.E.:

## ESTRUCTURA ORGÁNICA EMPRESA AMABLE SETP



AMABLE EICE - PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO PAAC 2020	
<b>OBJETIVO GENERAL</b>	Implementar y ejecutar para el año 2020 en la empresa Amable E.I.C.E., mecanismos que estén en el marco misional, estratégico y jurídico, que se encuentra establecido por el Gobierno Nacional a través de la ley 1474 de 2011 y el decreto nacional 2641 de 2012, para lo cual se desarrollara una política pública clara, transparente y eficiente, que permita contrapesar los efectos de la corrupción, a través del cumplimiento de los ordenamientos jurídicos y la aplicación de mecanismos de atención eficiente y eficaz a la ciudadanía en general y con el manejo adecuado y austero de los recursos públicos.
<b>OBJETIVOS ESPECÍFICOS</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Fortalecer la entidad el acceso a la información referente a la gestión que se realiza del proyecto por medio de la página institucional, motivando a la ciudadanía en el ejercicio de los deberes y derechos de control social.</li> <li>2. Impulsar el seguimiento visible de la inversión eficiente de los recursos designados al proyecto, que sean destinados al objeto social de la entidad.</li> <li>3. Fortalecer acciones que contribuyan a mantener reforzadas las fortalezas detectadas en los procesos.</li> <li>4. Promover herramientas orientadas a la prevención, disminución y eliminación de los posibles actos de corrupción en la entidad en la ejecución del proyectos.</li> <li>5. Identificar y dar tratamiento a los posibles riesgos de corrupción que se puedan dar en la ejecución del proyecto, valorar y establecer controles.</li> </ol>
<b>MISIÓN</b>	Nuestra misión es desarrollar, implementar y promover el Sistema Estratégico de Transporte Público - SETP, de la ciudad de Armenia, con un plan de movilidad inteligente e incluyente, que ayude a consolidar nuestra ciudad y que impacte de manera justa, amable y positiva, el medio ambiente urbano y la calidad de vida de todos los usuarios del SETP.
<b>VISIÓN</b>	En el año 2022 seremos líderes y modelos en la ejecución e implementación del sistema estratégico de transporte público, creando aportes para el desarrollo integral y continuo en áreas de operaciones sociales, ambientales, de seguridad y cultura ciudadana, que nos permitan mejorar la calidad de vida de los habitantes de la ciudad de Armenia.
<b>OBJETIVO</b>	Tenemos como objetivo primordial el diseño e implementación del Sistema Estratégico de Transporte Público - SETP, basado en la operación organizada y moderna del transporte público y fundamentados en el direccionamiento estratégico, encaminados a satisfacer las necesidades de la ciudadanía, haciendo uso adecuado de los recursos a través de personal idóneo, motivados y comprometidos con la efectividad y mejoramiento continuo de todos sus procesos y la Contribución al fortalecimiento institucional
AMABLE EICE - PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO PAAC 2020	
PRINCIPIOS Y VALORES ÉTICOS	
<b>PRINCIPIOS</b> En la Empresa "AMABLE" E.I.C.E, reconocemos y actuamos bajo los siguientes Principios, los cuales están incorporados en el Código de Ética:	<p><b>a. Igualdad:</b> Consiste en tratar por igual a todas las personas, sin distinciones de ninguna clase. Reconocimiento de la persona como criatura dotada de unas cualidades esenciales -comunes a todo el género humano- que le confieren dignidad en sí misma. Todas las personas nacen libres e iguales ante la ley, recibirán la misma protección y trato de las autoridades y gozarán de los mismos derechos, libertades y oportunidades sin ninguna discriminación por razones de sexo, raza, origen nacional o familiar, lengua, religión, opinión política o filosófica</p> <p><b>b. Calidad:</b> Se relaciona con la atención efectiva, oportuna, personalizada y humanizada del servicio en un ambiente adecuado, que permita satisfacer las necesidades y expectativas del Cliente Interno y Externo.</p>



<p><b>PRINCIPIOS</b> En la Empresa "AMABLE" E.I.C.E. reconocemos y actuamos bajo los siguientes Principios, los cuales están incorporados en el Código de Ética:</p>	<p><b>c. Moralidad.</b> Implica el ejercicio de la actividad administrativa, Industrial y comercial con los más altos cánones de moral y buenas costumbres. Se denomina moral o moralidad al conjunto de creencias y normas de una persona o grupo social determinado que oficia de guía para él.</p> <p><b>d. Eficiencia:</b> Lograr el máximo provecho de los recursos técnicos, materiales, humanos y financieros necesarios para la consecución de un resultado positivo en la prestación del servicio.</p> <p><b>e. Eficacia:</b> Significa actuar en función del cumplimiento de las metas institucionales. Prestar atención oportuna y asertiva en el momento requerido</p> <p><b>f. Economía:</b> Es lograr los mejores y mayores resultados, haciendo usos de los menores costos posibles, sin afectar la calidad por la cantidad.</p> <p><b>g. Celeridad:</b> Consiste en cumplir las competencias constitucionales y legales, las funciones asignadas y/o obligaciones los procedimientos establecidos con el máximo de diligencia y premura.</p> <p><b>h. Imparcialidad:</b> El funcionario y/o contratista de "AMABLE" E.I.C.E., debe actuar con legalidad, justicia e imparcialidad tanto en sus relaciones de trabajo, como en la prestación de los servicios, sin tratar con privilegio o discriminación, en cuanto a las formas y condiciones del servicio, a persona jurídica alguna o a persona natural, sea cual fuere su condición económica, ideológica, política sexual, racial, religiosa o de cualquier otra naturaleza.</p> <p><b>i. Participación ciudadana:</b> Dar a conocer a la comunidad los resultados de la gestión que se esta realizando en la Empresa y que es de interés general.</p> <p><b>j. Compromiso:</b> Participación responsable individual y en equipo, necesarias para un alto desempeño que permita el logro de los objetivos organizacionales y el mejoramiento de los procesos</p> <p><b>K. Confidencialidad :</b> El funcionario y/o contratista de "AMABLE" E.I.C.E., esta obligado a guardar discreción y reserva sobre los documentos, hechos e informaciones a las cuales tenga acceso y conocimiento como consecuencia del ejercicio de sus funciones y actividades, salvo que este autorizado para dar información sin perjuicio del derecho de información del administrado, ejercido conforme al ordenamiento jurídico vigente, a bien, cuando el contenido del documento e información no implique ocultamiento de un hecho ilegítimo que pueda acarrear responsabilidad administrativa, penal y lo civil.</p> <p><b>I. Autocontrol:</b> Es la capacidad que ostenta cada servidor público y/o contratista para controlar su trabajo, detectar desviaciones y efectuar correctivos para el adecuado cumplimiento de los resultados que se esperan en el ejercicio de su función, de tal manera que la ejecución de los procesos, actividades y/o tareas bajo su responsabilidad, se desarrollen con fundamento en los principios establecidos en la Constitución Política.</p>
<p><b>PRINCIPIOS</b> En la Empresa "AMABLE" E.I.C.E. reconocemos y actuamos bajo los siguientes Principios, los cuales están incorporados en el Código de Ética:</p>	<p><b>m. Autorregulación:</b> Es la capacidad para aplicar de manera participativa al interior de la entidad, los métodos y procedimientos establecidos en la normatividad que permitan el desarrollo e implementación de un Sistema de Control Interno, bajo un entorno de integridad, eficiencia y transparencia en la actuación pública.</p> <p><b>n. Autogestión:</b> Es la capacidad institucional de toda entidad pública para interpretar, coordinar, aplicar y evaluar de manera efectiva, eficiente y eficaz la función administrativa que le ha sido asignada por la Constitución, la Ley y sus reglamentos.</p> <p><b>ñ. Enfoque hacia el Usuario:</b> La razón de ser de las entidades es prestar un servicio dirigido a satisfacer a sus usuarios, por lo tanto, es fundamental que las entidades comprendan cuáles son las necesidades actuales y futuras de los usuarios, que cumplan con sus requisitos y que se esfuercen por exceder sus expectativas.</p> <p><b>o. Liderazgo:</b> Desarrollar una conciencia hacia la calidad implica que la Alta Dirección de la entidad sea capaz de lograr la unidad de propósito dentro de esta, al generar y mantener un ambiente interno favorable, en el cual los servidores públicos o los particulares que ejerzan funciones públicas y contratistas puedan llegar a involucrarse totalmente en el logro de los objetivos de la entidad.</p>

<p><b>PRINCIPIOS</b> En la Empresa "AMABLE" E.I.C.E, reconocemos y actuamos bajo los siguientes Principios, los cuales están incorporados en el Código de Ética:</p>	<p>p. <b>Enfoque del Sistema para la Gestión:</b> El hecho de identificar, entender, mantener, mejorar en general, gestionar los procesos y sus interrelaciones como un sistema contribuye a la eficacia, eficiencia y efectividad de la entidad en el logro de sus objetivos.</p>
<p>Además de estos principios incorporamos:</p>	<p>q. <b>Mejora Continua:</b> Siempre es posible implementar maneras más prácticas y mejores para entregar los productos o prestar servicios en la entidad. Es fundamental que la mejora continua del desempeño global de la entidad sea un objetivo permanente para aumentar la eficacia, eficiencia y efectividad.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Atención a los diferentes requerimientos de la ciudadanía, relacionados con el objeto de la entidad, con eficiencia y eficacia.</li> <li>b. Atendemos las necesidades de cada uno de nuestros clientes tanto internos como externos.</li> <li>c. Participación de la ciudadanía en la implementación del proyecto</li> <li>d. Participación del grupo de trabajo en el desarrollo de los procesos relacionados con el proyecto.</li> <li>e. Atención a todos los miembros de la comunidad</li> <li>f. No se aceptan contraprestaciones distintas a las pactadas en los contratos de prestación de servicios</li> <li>g. Cumplimiento de las obligaciones pactadas</li> <li>h. Custodia de los bienes del estado</li> <li>i. Respeto ciudadano</li> <li>j. Calidad del bien entregado</li> <li>k. Transparencia en los procesos para la ejecución de las obras objeto de la entidad.</li> </ul>
<p>Valores: En la Empresa "AMABLE" E.I.C.E, se reconocen los siguientes valores organizacionales:</p>	<p>a. <b>Respeto:</b> Es la actitud que se asume hacia las diferentes situaciones que presentan en la Empresa, dirigida al reconocimiento y la aceptación de las diferencias con las demás personas.</p> <p>b. <b>Honestidad:</b> Es una forma de vivir congruente entre lo que se piensa y la conducta que se observa hacia el prójimo, que junto a la justicia, exige en dar a cada quién lo que le es debido. Cada funcionario y/o contratista de la Empresa AMABLE tiene responsabilidad consigo mismo y con los demás, en relación con la calidad de su trabajo, el compromiso con la institución y el desarrollo de sus funciones; guardar discreción y seriedad ante las confidencias personales y secretos profesionales, tener especial cuidado en el manejo de los bienes económicos y materiales.</p> <p>c. <b>Tolerancia:</b> Tener la capacidad de mantener la armonía en los diferentes estados de ánimo, aceptar, concertar con los demás, respetando su diversidad cultural y de pensamiento; la Tolerancia Social es el respeto hacia ideas, creencias o prácticas cuando son diferentes o contrarias a las propias. En AMABLE se manifiesta mediante la libertad de pensamiento, la comunicación, el conocimiento y la actitud hacia las demás personas.</p> <p>d. <b>Responsabilidad:</b> La responsabilidad es un valor que está en la conciencia de la persona, que le permite reflexionar, administrar, orientar y valorar las consecuencias de sus actos, siempre en el plano de lo moral. Todos los funcionarios y contratistas de "AMABLE" E.I.C.E. encaminan sus acciones hacia el logro de los objetivos de la entidad, asumiendo las consecuencias de sus actuaciones y omisiones.</p>
	<p>e. <b>Lealtad Institucional:</b> La lealtad es una obligación de fidelidad que un sujeto o ciudadano le debe a su estado o a sí mismo, la lealtad es virtud consistente en el cumplimiento de honor y gratitud, la lealtad esta mas apegada a la relación en grupo. Todas las actuaciones de los funcionarios deben estar encaminadas a salvaguardar los intereses y la normatividad aplicable a nuestra Empresa.</p>

<p>Valores: En la Empresa "AMABLE" E.I.C.E. se reconocen los siguientes valores organizacionales:</p>	<p>f. <b>Solidaridad:</b> La solidaridad se define como la colaboración mutua entre las personas, como aquel sentimiento que mantiene a las personas unidas en todo momento, sobre todo cuando se vivencian experiencias difíciles de las que no resulta fácil salir. Para "AMABLE" E.I.C.E. se entiende como el sentimiento que impulsa a los funcionarios de la empresa a prestarse ayuda mutua, encaminada a una forma de comportamiento que conlleve a beneficios individuales y colectivos.</p>
	<p>g. <b>Autonomía.</b> La autonomía expresa la capacidad para darse normas a uno mismo sin influencia de presiones externas o internas. Los funcionarios y contratistas de "AMABLE" E.I.C.E. deberán actuar con absoluta independencia de criterio, y siempre deberán emitir juicios imparciales y objetivos, garantizando la existencia de libertad de criterio.</p>
	<p>h. <b>Superación:</b> Los funcionarios y contratistas de "AMABLE" E.I.C.E. debe promover la autoestima, reconociendo su valor como ser humano, como funcionario y contratista de la Empresa, procurando la superación personal y profesional que le permita incrementar sus conocimientos, experiencia y solidez moral.</p>
	<p>i. <b>Transparencia:</b> Los funcionarios y contratistas de "AMABLE" E.I.C.E. deben actuar en todo momento con absoluta transparencia y ajustar su conducta al derecho que tiene la sociedad de estar informada sobre la actividad de la Administración.</p>

## 5. OBJETIVOS DEL PIC

### OBJETIVO GENERAL:

Contribuir al desarrollo integral de los servidores públicos y al mejoramiento de la empresa, fortaleciendo las competencias laborales, conocimientos, habilidades de formación y capacitación, reforzando conductas que permitan generar gestión del cambio y cumplimiento de metas institucionales y personales.

### OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- ✓ Promover el desarrollo integral del talento humano y el mejoramiento de las competencias laborales y comportamentales.
- ✓ Promover el desarrollo de conocimientos, habilidades y aptitudes del talento humano, integrando el conocimiento y la innovación como parte de la cultura organizacional.
- ✓ Contribuir al mejoramiento institucional mediante actividades de capacitación que permitan la integración del conocimiento al quehacer individual.
- ✓ Desarrollar capacidades, destrezas, habilidades, valores y competencias fundamentales del servidor, con el propósito de obtener eficacia personal, grupal e institucional, de manera que se genere el desarrollo profesional y el mejoramiento de la Empresa.

## 6. IDENTIFICACIÓN DE NECESIDADES DE CAPACITACIÓN

AMABLE E.I.C.E aplica matriz de diagnóstico de necesidades, luego de la aplicación de encuestas al interior de la entidad.

## 7. METODOLOGIA

AMABLE E.I.C.E mediante la aplicación de encuestas realizó la recolección de datos para su posterior tabulación y análisis en la matriz de análisis creada (anexo 1):

### SISTEMA ESTRATÉGICO DE TRANSPORTE PÚBLICO - AMABLE E.I.C.E

#### ENCUESTA INTERNA NECESIDADES DE CAPACITACIÓN VIGENCIA \_\_\_\_

La empresa AMABLE E.I.C.E. aplica la siguiente herramienta, con el fin de generar la actualización de los conocimientos y el mejoramiento continuo de las competencias laborales y comportamentales de sus funcionarios y contratistas, para el perfeccionamiento de saberes, actitudes, habilidades y conocimientos específicos que aporten a su desarrollo personal, profesional y organizacional.

Por lo anterior le invitamos que mediante la presente encuesta, usted contribuya a la elaboración y desarrollo del plan institucional de capacitación PIC para la vigencia \_\_\_\_ de la empresa:

Fecha:	
Nombres y apellidos:	
Área:	
Cargo:	

1) Marque con una (X), si la respuesta coincide con los temas relacionados, de lo contrario diligencie el ítem otro:

Competencias laborales					
N°	TEMA	(X) marque	N°	TEMA	(X) marque
1.	Gestión documental y archivo		8.	Sistema de gestión de calidad	
2.	Contratación y supervisión		9.	Estatuto anticorrupción	
3.	Excel básico		10.	Normatividad ambiental	
4.	Excel intermedio		11.	Sistemas estratégicos de transporte	
5.	Seguridad y salud en el trabajo		12.	Control Urbano	

6.	MIPG		13.	Normatividad urbanística	
7.	Nuevo Código Único Disciplinario		14.	Otro Cuáles?	
	R/			R/	
	R/			R/	
Competencias Comportamentales					
N°	TEMA	(X) marque	N°	TEMA	(X) marque
1.	Ética y valores		4.	Manejo de estrés	
2.	Liderazgo		5.	Comunicación	
3.	Trabajo en equipo		6.	Resolución de conflictos	
2) Relación sus expectativas con el plan institucional de capacitación para la vigencia:					

## 8. CONTENIDO DEL PLAN

### RESULTADO TABULACIÓN ENCUESTAS

1. Competencias laborales	
Gestión documental y archivo	5,56%
Contratación y supervisión	5,56%
Excel básico	0,00%
Excel intermedio	8,33%
Seguridad y salud en el trabajo	11,11%
MIPG	2,78%
Nuevo código único disciplinario	2,78%
Sistemas de gestión de calidad	5,56%
Estatuto anticorrupción	11,11%
Normatividad ambiental	5,56%
Sistemas estratégicos de transporte	19,44%
Control urbano	8,33%
Normatividad urbanística	13,89%
¿Otro?	0,00%
<b>Total datos registrados</b>	<b>100,00%</b>
2. Competencias comportamentales	
Ética y valores	13,04%
Liderazgo	17,39%
Trabajo en equipo	17,39%
Manejo de estrés	30,43%
Comunicación	13,04%
Resolución de conflictos	8,70%
<b>Total datos registrados</b>	<b>100,00%</b>



✓ INDUCION Y REINDUCION:

Estas actividades se encuentran desarrolladas en la POLITICA DE TALENTO HUMANO de la entidad que hace parte del proceso administrativo documento código PO-AM-PA-SETP-001 del 22/10/2019 versión 1 según el sistema de gestión de calidad.

## 8. ESTRATEGIA DE IMPLEMENTACIÓN

Aprobado el Plan Institucional de Capacitación, el área de Administrativa y financiera se encargará de socializarlo, a través de correos electrónicos, publicación en la página WEB, y demás canales de comunicación con que cuente la empresa como la ventanilla única de documentos, de igual manera velará por implementación de las actividades inmersas en el PIC, mediante charlas, cursos, talleres, entre otros, los cuales serán dictados con personal interno y externo

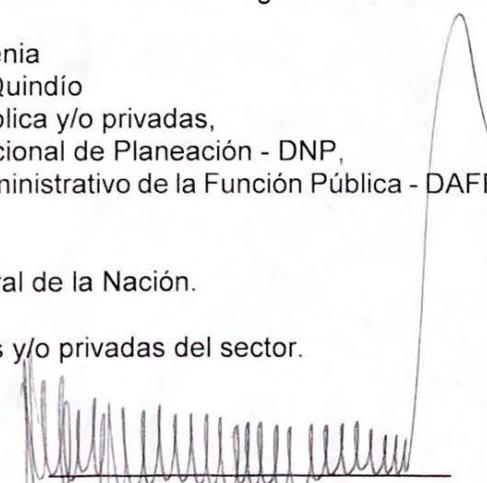
Para socializar y realizar las actividades, se contará con piezas de invitación con su respectivo contenido, por medio de gestión institucional.

## 9. REDES DE APOYO

Tener en cuenta los diferentes aliados estratégicos como lo son:

- ✓ Municipio de Armenia
- ✓ Gobernación del Quindío
- ✓ Universidades Pública y/o privadas,
- ✓ Departamento Nacional de Planeación - DNP,
- ✓ Departamento Administrativo de la Función Pública - DAFP, se establecerán
- ✓ SENA
- ✓ ESAP
- ✓ Contaduría General de la Nación.
- ✓ ARL Positiva
- ✓ Entidades públicas y/o privadas del sector.

Atentamente,

  
**ABG. JAMES CASTAÑO HERRERA**  
Gerente

Elaboró: Johan Mauricio Castañeda Morales- Área de Planeación  
Revisó: Gloria Patricia Pareja Giraldo- Área de Planeación  
Aprobó: Gerente - James Castaño Herrera - Comité Institucional  
William Arias - Área Administrativa



El futuro  
es de todos

Gobierno  
de Colombia



**ESPA  
TODOS**  
Alcaldía de Armenia  
Compromiso Cuyabre