



Facultad de Derecho y Ciencias Sociales
Maestría en Gestión del Talento Humano

**Implementar efectivamente una estrategia de Onboarding para la
incorporación de nuevos colaboradores en la Alcaldía Municipal de Castilla la
Nueva – Meta**

Presenta:

Mateo Andrés Baracaldo Acevedo

Asesor tutor:

Yamit Lucumi Diaz

Castilla la Nueva, Meta, Colombia

29/05/2025

Resumen Ejecutivo

El objetivo del presente trabajo es definir de forma detallada el proceso de implementación de una estrategia de Onboarding para una entidad pública, la alcaldía municipal de Castilla la Nueva, ante la necesidad de vincular efectivamente a los colaboradores en el sector público, para que de esta manera se incremente la productividad y se disminuyan significativamente las falencias en la atención de la población en general. Para lo cual se definieron cuatro momentos clave, a la hora de poner en marcha la estrategia en administración municipal. En primer lugar, la bienvenida a la entidad por medio de un video institucional que contribuye al recibimiento de los colaboradores, y por ende al compromiso y sentido de pertenencia que puedan sentir hacia la Alcaldía de Castilla la Nueva. Luego, la composición de una capacitación específica con el contenido más complejo para los colaboradores actuales de la entidad, para lo que se realizó una encuesta a nivel general que permite identificar los requerimientos de la planta de trabajadores. Además, para aportar en la adaptación que perciben actualmente los colaboradores de la entidad, se creó un plan de acompañamiento laboral denominado “Plan Mentor” para ayudar a los nuevos trabajadores que se vinculen a la alcaldía. En cuarta medida, se estableció el seguimiento de la estrategia general de Onboarding, por medio de la percepción general en la satisfacción de la estrategia al interior de la entidad, para que a partir de esto se identifiquen oportunidades de mejora. Finalmente, se logró implementar de forma satisfactoria la estrategia, la cual se puede considerar como la primera iteración en la construcción de la vinculación integral de los colaboradores de la Alcaldía Municipal de Castilla la Nueva.

Palabras Clave: Onboarding, vinculación laboral, satisfacción, iteración, entidad pública.

Tabla de Contenidos

Resumen	2
Tabla de Contenidos	3
1. Justificación de Intervención	4
2. Contexto de Organización y Sector	7
<i>Ilustración 1: Organigrama Alcaldía Municipal de Castilla la Nueva (Dependencias)</i> ...	8
3. Sustentación Teórica	9
4. Proceso de Intervención	13
4.1. Objetivos	13
4.1.1. Objetivo General	13
4.1.2. Objetivos específicos	13
4.2. Solución	13
4.3. Efectos esperados	14
4.4. Plan de acción	16
<i>Tabla 1: Cronograma tentativo de actividades a realizar</i>	17
5. Presentación de resultados	19
<i>Tabla 2: Distribución porcentual de las preguntas binarias realizadas en la encuesta</i> .	19
<i>Ilustración 2: Grafico de barras con los procesos consultados en la pregunta de selección múltiple</i>	20
<i>Ilustración 3: Flujo de procesos para la gestión de recursos en la Alcaldía de Castilla la Nueva (Base de la capacitación)</i>	23
<i>Tabla 3: Composición del "Plan Mentor" con la especificación del funcionario por dependencia</i>	24
6. Conclusiones	27
7. Ética de la investigación	29
8. Referencias	30
9. Anexos	32
<i>Anexo A: Descripción detallada de la planta de la Alcaldía Municipal de Castilla la Nueva</i>	33
<i>Anexo B: Cartilla de Inducción y Reinducción de la Administración Municipal</i>	39
<i>Anexo C: Boletín de funcionarios destacados (Trimestral)</i>	98

1. Justificación de Intervención

Las alcaldías municipales, como entidades del sector público, presentan dinámicas particulares en la ejecución de sus funciones administrativas. Una de las características más destacadas es la alta rotación de personal, especialmente debido a los cambios de gobierno que ocurren cada cuatro años. Esto afecta tanto al personal de planta como a los contratistas, quienes suelen vincularse por períodos más breves.

Esta constante renovación de personal implica desafíos significativos para la continuidad y eficiencia de los procesos institucionales. La necesidad de adaptar y capacitar continuamente a nuevos colaboradores puede generar interrupciones en la prestación de servicios y afectar la calidad de la gestión pública. Además, la falta de continuidad en los equipos de trabajo puede dificultar la implementación de proyectos a largo plazo y la consolidación de políticas públicas sostenibles.

Dado que los períodos de gobierno están establecidos por la legislación y no pueden modificarse, las alcaldías deben desarrollar estrategias efectivas para mitigar los efectos de la rotación de personal. Esto incluye la implementación de programas de inducción y capacitación, así como la creación de sistemas que aseguren la transferencia de conocimiento y la preservación de la memoria institucional.

Ahora bien, uno de los principales problemas que afrontan este tipo de entidades públicas, es la baja productividad, por una parte por las formalidades de burocracia establecidas, que de cierta forma disminuyen el tiempo de entrega de todos los procesos que realiza la organización, y por otra porque el personal nuevo no tiene la instrucción suficiente para darle solvencia a todos los cometidos que debe llevar a cabo la entidad para evidenciar su adecuado desempeño. Sin embargo, no se trata de un tema de selección de personal, un colaborador en particular puede tener toda la

formación, aptitudes y experiencia necesarias para encajar a la perfección en un cargo, pero las modificaciones a los procesos realizadas en periodos distintos, pueden condicionar significativamente su productividad.

Teniendo en cuenta lo anterior, una de las posibles causas de la baja productividad en las entidades públicas se asocia al deficiente proceso de capacitación y formación del personal que se vincula a la función pública, ya que desde la planeación y ejecución de la incorporación que reciben los trabajadores al ingresar a la entidad, no se presenta de manera efectiva un nexo entre el colaborador y la entidad. Todo esto, es un aspecto excesivamente desatendido por las entidades públicas, y que puede estar relacionado con el tiempo laboral que se establece en los periodos de trabajo que se dispone dentro de este tipo de organizaciones, que no se considera importante ahondar en la instrucción apropiada de los colaboradores, lo que al final repercute negativamente en el tiempo de ejecución de las tareas, y representa una imagen adversa sobre el cumplimiento de la Alcaldía, en todas las interacciones de atención de población que lleve a cabo. Es por eso que, alineado a esta insuficiente capacitación de funcionarios públicos se presentan circunstancias negativas a nivel general, dado que un colaborador que tiene participación dentro de una entidad pública, y no está en condiciones de reconocer el alcance de su accionar al interior de la alcaldía, es propenso a fallar en la ejecución de sus funciones, y además puede llegar a estar proclive a participar en acciones indebidas e ilegales. Porque un trabajador que no tiene claridad sobre las labores que debe desempeñar, desconoce de igual manera la gravedad, y cuan delicada es su implicación en el sector público. Razón por la cual, se podría considerar que la vinculación de un colaborador a una entidad pública, es un proceso significativamente importante, ya que está estrechamente relacionado con la aceptación y la imagen que tiene dicha entidad ante la población,

dado que a partir de esta se reducen los tiempos en la atención al usuario, y se puede reducir en cierta medida la corrupción.

En términos de productividad la realidad es alarmante, ya que se encuentra entre uno de los países menos productivos según la OCDE en una lista de 38 países (OECD, 2024). Es por eso que, uno de los principales retos que tiene el país para su desarrollo es diseñar políticas que lo industrialicen, y que le permitan mantenerse a la vanguardia en relación a las tendencias globales, de acuerdo con la transformación productiva necesaria para el país no se estanque y sea sostenible a lo largo del tiempo (Henao, 2023).

2. Contexto de Organización y Sector

Castilla la Nueva es un municipio perteneciente al departamento del Meta, y que se encuentra ubicado a 52,3 kilómetros de su capital Villavicencio, tiene una extensión aproximada de 503 kilómetros cuadrados, una población cercana a los 16.285 habitantes, lo que dimensiona el tamaño reducido de este municipio y delimita en términos de tamaño las circunstancias que tiene que afrontar este territorio. Sin embargo, tiene una particularidad vinculada al presupuesto que tiene disponible su administración municipal, y es que esta alcaldía tiene acceso a recursos públicos de regalías por la extracción de petróleo que sucede en la superficie de su jurisdicción, de hecho, es el segundo territorio que más petróleo produce en el país (Agencia Nacional de Hidrocarburos, 2024), lo que representa unos recursos económicos importantes de inversión para el municipio.

De acuerdo con lo anterior, pese a las dimensiones de extensión y población de este territorio, cuenta con una importante proporción de capital para su financiación, razón por la cual las necesidades de personal de la administración municipal son importantes, en la actualidad la alcaldía municipal de Castilla la Nueva, cuenta con 103 colaboradores de planta, de los cuales el 45% tienen contrato de libre nombramiento y remoción de acuerdo con el decreto número 048 del 2021 donde se establece “POR LA CUAL SE DISTRIBUYEN LOS CARGOS DE LA PLANTA GLOBAL DE LA ALCALDIA DEL MUNICIPIO DE CASTILLA LA NUEVA, META”(Ver Anexo A), es decir que pueden ser desvinculados de la entidad sin consideraciones adicionales, este tipo de colaboradores son los que más rotan y el resto cuenta con contrato a término indefinido, trabajadores que a nivel general permanecen en la organización por un periodo de tiempo mucho más prolongado, pero si es frecuente que cambien de entorno laboral entre dependencias, sin mencionar la cantidad de contratistas que están contratados por periodos inferiores a un año para

contribuir a la ejecución de actividades de la alcaldía por estos días este número es cercano al doble de personal de planta contratado. Además, la entidad está conformada por una estructura lineal tradicional y centralizada, que se deriva del despacho del alcalde, hacia 11 dependencias conformadas por departamentos y secretarías, que garantizan el correcto funcionamiento de la alcaldía. De forma concreta, la administración municipal se trata de la atención al público y la gestión de proyectos de inversión que resuelvan problemáticas de la ciudadanía, todo esto dentro de un marco legal y administrativo que tiene una serie de procesos que permiten la obtención de resultados de dicha empresa, por lo que la medida de productividad se resume al desarrollo de proyectos de inversión, el tiempo que tome llevarlos a cabo, y la atención de requerimientos de la población, con su respectivo tiempo de ejecución efectiva. Lo que representa que, desde una mirada típica la ciudadanía representa usuarios de esta empresa, y la productividad se enfoca en atender las necesidades de los usuarios como es habitual, y la generación de valor de la organización se enfoca en construir bienestar para la población municipal (Alcaldía municipal de Castilla la Nueva, 2024).

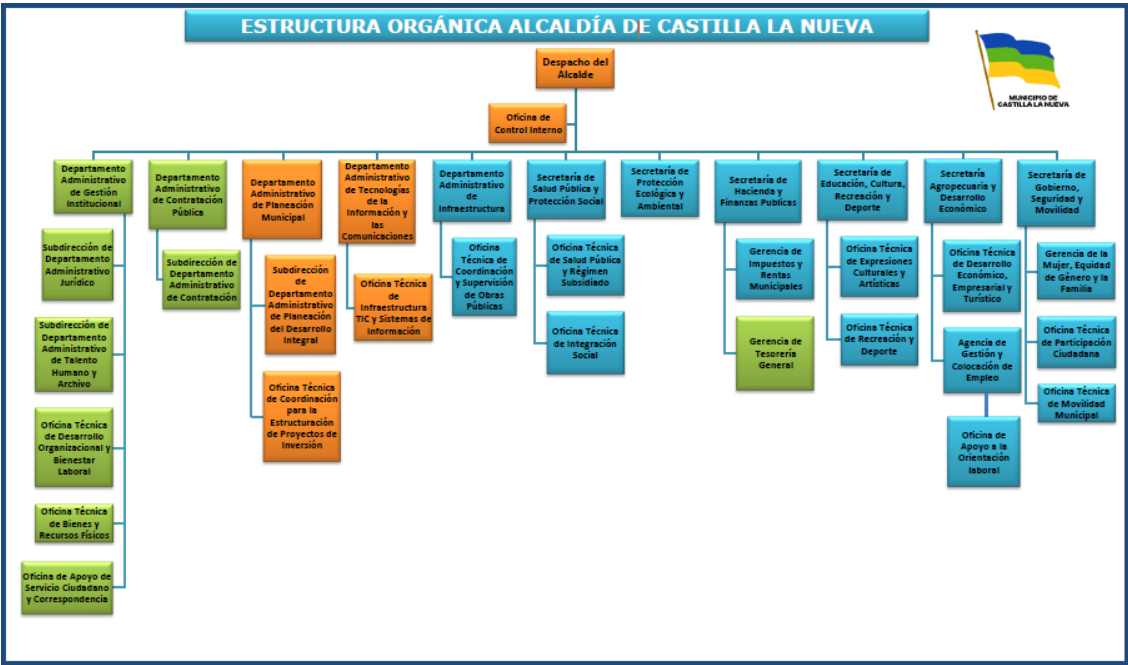


Ilustración 1: Organigrama Alcaldía Municipal de Castilla la Nueva (Dependencias)

3. Sustentación Teórica

A continuación, entonces, el origen etimológico de la palabra capacitación, tiene una raíz latina que se construye a partir del componente léxico *capax*, o *capacis* que representa la habilidad de una persona o cosa para asumir tareas o funciones, y los sufijos *tas* y *ción* que respectivamente significan cualidad y acción. Por lo que la definición de la palabra capacitación es, la acción y efecto de hacer a alguien apto, habilitarlo para llevar a cabo una tarea en particular (Real Academia Española, 2024). A saber, desde un punto de vista empresarial la capacitación se define como el proceso que le permite a la organización, en función de las demandas del contexto, desarrollar la capacidad de aprendizaje de sus miembros a través de la modificación de conocimientos, habilidades y actitudes, orientándolo a la acción para enfrentar y resolver problemas de trabajo (Blake, 1997) (Villota, 2018) .

No obstante, dadas las condiciones de crecimiento empresarial actuales, y siguiendo las necesidades más recurrentes de las organizaciones, es imprescindible considerar otras alternativas de implantación para la Alcaldía Municipal de Castilla la Nueva, una más completa que involucre una constante interacción y retroalimentación de la empresa hacia el empleado y viceversa. Por esta razón, se tiene contemplada la teoría de Onboarding para incorporarla en el proceso de vinculación del colaborador, ya que esta considera de manera global la incorporación de un trabajador a la organización, y su objetivo primordial es lograr que las nuevas incorporaciones laborales se integren de manera inmediata y correcta a su puesto de trabajo. En efecto, el Onboarding propone un proceso progresivo, que está diseñado para ayudar a los empleados a realizar exitosamente la transición hacia su nuevo rol profesional, involucrándose desde el día uno, lo que difiere de un programa de capacitación tradicional, ya que estos se caracterizan por ser más extensos y completos, donde el nuevo integrante reconoce de manera profunda a la organización

y lo que la rodea, desde su cultura organizacional, hasta los procesos de negocio que debe realizar desde su puesto como los que ejecuta la compañía de manera cotidiana (Catalan, 2016).

Si se remonta a los resultados obtenidos en otras organizaciones, independientemente de si se trata de una empresa pública o privada, se ha observado que la gran mayoría de colaboradores se sienten satisfechos con la inducción inicial de su empresa, pero a medida que tienen que hacer frente a los procesos empresariales para los que fueron contratados, experimentan un abandono o una sensación de desatención por parte de la organización, lo que genera una ruptura en el desarrollo profesional del colaborador al interior de la empresa. Por ejemplo, en un estudio realizado en India, en una empresa que se encuentra presente en diferentes ciudades, se analizó la satisfacción de los nuevos trabajadores, respecto al proceso de vinculación laboral, dando como resultado que solo el 30% se sintió satisfecho con el primer día al interior de la empresa, contrastante con el 90% de satisfacción que sintieron al recibir la respuesta positiva de ingreso en la oferta laboral, por lo que sucede algo importante en este gap de satisfacción. Igualmente, sucede que, para la muestra evaluada del estudio, solamente el 35% se sintió satisfecho con las interacciones con el área de recursos humanos, después de su comienzo profesional en la compañía, lo cual no es un dato menor, que describe la situación donde se necesita la implementación del Onboarding, ya que para un empleado nuevo de cualquier empresa, es esencial que perciba un acompañamiento continuo por parte del área de recursos humanos (Kumar, 2017). Para terminar, los resultados obtenidos en el estudio descrito revelan que hay una línea decreciente respecto a la satisfacción de los nuevos trabajadores de la organización, si se contempla el porcentaje de nuevos trabajadores que genuinamente no consideran que su proceso de incorporación con la compañía fue el adecuado, evidencia que resalta que la inducción de personal no es un tema que requiera únicamente la capacitación de colaborador, es importante que se den

unos pasos más adelante para garantizar la conexión integral del colaborador con la empresa (Godinho, Pinto Reins, Carvalho, & Martinho, 2023).

Ahora bien, analizando el proceso desde un marco normativo, se puede relacionar que esta respaldado por la siguiente normativa, en el artículo 54 de la Constitución Política colombiana se establece: “Es obligación del Estado y de los empleadores ofrecer formación y habilitación profesional y técnica a quienes lo requieran. El Estado debe propiciar la ubicación laboral de las personas en edad de trabajar y garantizar a los minusválidos el derecho a un trabajo acorde con sus condiciones de salud.”. Además, en el artículo 37 y 38 de la ley 1952 de 2019 se establece lo siguiente “Derechos. Además de los contemplados en la Constitución, la ley y los reglamentos, son derechos de todo servidor público: 1.3. Recibir capacitación para el mejor desempeño de sus funciones. ARTÍCULO 38. DEBERES. Son deberes de todo servidor público: 1. Capacitarse y actualizarse en el área donde desempeña su función.”. Para terminar, la Ley 1960 de 2019, “Por el cual se modifican la Ley 909 de 2004, el Decreto Ley 1567 de 1998 y se dictan otras disposiciones”, se dispone de lo siguiente: ARTÍCULO 3. El literal g) del Artículo 6 del Decreto-Ley 1567 de 1998 quedará así: g) Profesionalización del servicio Público. Los servidores públicos independientemente de su tipo de vinculación con el Estado, podrán acceder a los programas de capacitación y de bienestar que adelante la Entidad, atendiendo a las necesidades y al presupuesto asignado. En todo caso, si el presupuesto es insuficiente se dará prioridad a los empleados con derechos de carrera administrativa.”. Por lo que la implementación del proceso está en línea con las disposiciones de ley de la función publica

Finalmente, el propósito central de la implementación de una estrategia que articule correctamente la incorporación de nuevo talento para la organización debe ser, el impulsar la productividad de la compañía centrándose en el personal actual de la misma, en cómo se puede

lograr que todos los colaboradores de la compañía, y los futuros trabajadores se encuentren alineados en la maximización de la productividad empresarial, ya que la fuerza laboral es un activo preponderante para cualquier compañía, independientemente del mercado y la actividad que desempeñe. Es claro que se debe contemplar que la tendencia actual en este aspecto se enfoca hacia la mejora continua de los procesos al interior de la organización, debido a que la situación pos pandemia transformo a la productividad en un procedimiento mucho más incluyente que busca optimizar el flujo de trabajo sin dejar de lado el bienestar de los colaboradores. Por lo que una vez puesta en marcha una estrategia eficiente de incorporación del nuevo talento al interior de la empresa, se podría considerar la ejecución de un plan de Upskill/Reskill de los empleados para promover la mejora continua en la compañía, ya que este permite identificar en tiempo real las tareas que no aportan valor y las interrupciones innecesarias para la compañía. Pese a esto, es indispensable que primero se lleve a cabo un proceso de Onboarding en la empresa, para así entablar una correcta conexión de los colaboradores con la compañía desde su admisión laboral en adelante, siempre considerando como prioridad la productividad, debido a que desde esta, se puede impulsar de sobre manera el desarrollo sostenible de un país, tratándose de una empresa que pertenece al sector público, y que de establecerse correctamente los procesos de intervención, se puede replicar a lo largo de todas las organizaciones que compartan características similares al piloto de implementación laboral (Marsh Maclean, 2024).

4. Proceso de Intervención

4.1. Objetivos

4.1.1. Objetivo General

Implementar efectivamente una estrategia de Onboarding para la incorporación de nuevos colaboradores en la Alcaldía Municipal de Castilla la Nueva – Meta.

4.1.2. Objetivos específicos

- ❖ Determinar las condiciones actuales de vinculación de nuevos colaboradores en la organización.
- ❖ Establecer las necesidades que tiene la compañía en términos de formación para mejorar la productividad.
- ❖ Detallar los mecanismos de seguimiento y evaluación de los procesos que se establezcan luego de la estrategia de Onboarding.

4.2. Solución

Para llevar a cabo una correcta incorporación de colaboradores, se considerara la implementación de una estrategia de Onboarding, compuesta por tres etapas que permitirán la vinculación integral de los nuevos trabajadores que ingresen a la organización, dado que actualmente, y como ya se ha mencionado, la productividad de la compañía está sujeta a este proceso de integración de los colaboradores, bien sea por la prolongada curva de aprendizaje que se ocasiona por los actuales procedimientos de contratación, o por las condiciones de rotación de personal que se producen a razón de la inconexión con la empresa.

En primera medida, se construirá una socialización de la organización estándar para cualquier colaborador que ingrese a la compañía, el ideal es crear un discurso general que difunda una sensación de bienvenida y admisión a la empresa, este primer contacto se podría consolidar

en un video como recurso electrónico, de manera que el nuevo integrante pueda acceder a este en cualquier momento que lo desee en su proceso de inducción en la empresa.

Segundo lugar, la introducción al cargo el proceso mediante el colaborador realiza actividades de formación, y reconocimiento del entorno laboral, se tiene contemplado que al nuevo integrante de la entidad, se le asigne un acompañante del proceso, una persona que ya forme parte de la organización, y que tenga pleno conocimiento de las responsabilidades, y en general de la posición que ocupara el nuevo colaborador al interior del equipo de trabajo, este proceso tendría una duración de quince días calendario, y dará inicio una vez el trabajador a ingresar haga la respectiva lectura del manual de funciones de su cargo.

Para finalizar, se requiere la etapa de seguimiento y control, donde el colaborador podrá manifestar su satisfacción con el proceso de Onboarding, como también cualquier sugerencia o requerimiento que se pueda presentar durante este, de manera que se garantizará que el colaborador culmine realmente su incorporación con la empresa, y que una vez se encuentre en esta etapa manifestará a la empresa que se encuentra efectivamente vinculado de forma integral con la organización.

4.3. Efectos esperados

En lo que respecta al video de socialización, se esperaría que ocasionara en los individuos nuevos a ingresar en la empresa, una sensación de recibimiento agradable, que podría proliferar en el colaborador un sentido de pertenecía con la empresa. Además, una vez sea visualizado puede situar al colaborador dentro del clima y la cultura organizacional que va a afrontar de ese momento en adelante, y en cierta forma entender al lugar al que está ingresando, y las características que lo componen, para este caso, dado que es una empresa del sector público, dependiendo del contenido

del video y el discurso de socialización que se exponga, si se puede replicar a otras organizaciones con características similares, esto podría disminuir la corrupción del país.

Por otro lado, siguiendo el periodo destinado a formación y capacitación, se espera que los nuevos colaboradores, reduzcan su curva de aprendizaje, y se transformen en una herramienta laboral para la empresa, lo que de forma evidente optimizaría la productividad de la organización, y al fin de cuentas mejoraría la percepción de los usuarios con el funcionamiento y la atención de la Alcaldía. En adición, se podría contemplar que los nuevos trabajadores, con este procedimiento de formación, se sentirían aún mas parte de la empresa porque el acompañamiento denota un acto de importancia hacia la vinculación del colaborador, y le brindaría al individuo la seguridad psicológica suficiente para realizar sus actividades cotidianas de forma diligente y correcta.

En estricto sentido normativo, se le daría cumplimiento al numeral 3 del Artículo 33 de la Ley 734 de 2002, código disciplinario único donde se señala que es derecho de los servidores públicos: “recibir capacitación para el mejor desempeño de sus funciones”, también el Artículo 7 del Decreto Nacional 1567 de 1998 establece en el capítulo II, artículo 7 y 8 sobre programas de inducción y reinducción, que los procesos de formación y capacitación están dirigidos a facilitar y a fortalecer la integración del empleado a la cultura organizacional, a desarrollar en éste habilidades gerenciales y de servicio público y suministrarle información necesaria para el mejor conocimiento de la función pública y de la entidad, estimulando el aprendizaje y el desarrollo individual y organizacional, en un contexto metodológico flexible, integral, práctico y participativo, además que los programas de inducción son procesos dirigidos a iniciar al empleado en su integración a la cultura organizacional durante los cuatro meses siguientes a su vinculación, donde sus objetivos con respecto al empleador son: 1. Iniciar su integración al sistema deseado por la entidad, así como el fortalecimiento de su formación ética. 2. Familiarizarlo con el servicio

público, con la organización y con las funciones generales del Estado. 3. Instruirlo acerca de la misión de la entidad y de las funciones de su dependencia, al igual que sus responsabilidades individuales, sus deberes y derechos. 4. Informarlo acerca de las normas y las decisiones tendientes a prevenir y a reprimir la corrupción, así como sobre la inhabilidades e incompatibilidades relativas a los servidores públicos. 5. Crear identidad y sentido de pertenencia respecto de la entidad.

Para terminar, el control y seguimiento de la estrategia a implementar lograría identificar oportunidades de mejora continuamente, y además de cierto modo certificaría la incorporación del colaborador al interior de la organización, ya que el proceso de verificación con cada colaborador nuevo, le permitiría a la organización modificar y adecuar cualquier pendiente que pudiese generar de manera particular, las etapas anteriores en la incorporación del colaborador.

4.4. Plan de acción

La implementación de esta estrategia, estará respaldada y acompañada por el Departamento Administrativo de Gestión Institucional, específicamente por la Subdirección de Talento Humano y Archivo perteneciente a dicha dependencia. El rol cooperante de esta subdirección es indispensable para la estrategia, ya que suministran la información relevante actual de la empresa, y además facilitan los espacios y medios necesarios para la recolección de datos, para así consolidar todos los datos necesarios para llevar a cabo un correcto desarrollo de la estrategia de Onboarding a implementar. Tentativamente la estrategia se pondrá en marcha en el año 2025, una vez se realice la caracterización del personal actual de la organización, y se analicen los datos recolectados, dando como resultado el siguiente cronograma de actividades:

Tabla 1: Cronograma tentativo de actividades a realizar

Actividad	Mes 1	Mes 2	Mes 3	Mes 4	Mes 5	Mes 6
Caracterización de la población objetivo, y recolección de datos.	X	X				

Creación del discurso, y elaboración del video de socialización.			X			
Identificación de acompañantes para el proceso de capacitación, por dependencia y por cargo.				X		
Determinación de criterios y acciones de seguimiento y control.					X	
Puesta en marcha del plan piloto.						X

Para completar la recolección de datos e información relevante para la investigación, se considerara una perspectiva cuantitativa de análisis, debido a que se quiere verificar que para la población objetivo seleccionada, genuinamente se requiere poner en funcionamiento una estrategia de Onboarding, en este sentido se requiere confirmar que para la población laboral actual de la Alcaldía municipal de Castilla la Nueva, hay una insuficiencia en el proceso de incorporación de personal, que genera una disminución en la producción de la empresa, por lo que se requiere examinar de forma numérica para cuantos de los colaboradores el proceso de vinculación laboral es deficiente.

Ahora bien, en lo que respecta a la recolección de datos, se utilizara una encuesta virtual, para realizar la caracterización del personal, y además identificar por medio de preguntas con única respuesta, sí o no, el porcentaje de población que se siente insatisfecha con los diferentes procesos que se llevan a cabo a la hora de ingresar a trabajar para la empresa, y que tanto consideran que esto repercute en la operación cotidiana de esta. Adicionalmente, se ejecutara una revisión completa de los documentos vigentes de la empresa, relacionados con el tiempo de duración de los colaboradores, el motivo de desvinculación y la fecha de ingreso a la organización, debido a que la empresa es del sector público tiene toda esta información disponible, en actas y decretos

administrativos, y es parte del proceso de recolección identificar la información pertinente, para este caso, adicional a la información anteriormente descrita, se requiere la edad, el sexo, el rango de edad del colaborador, su formación académica, su tiempo en la organización, dependencia en la que labora y el nivel jerárquico del cargo que desempeña dentro de la empresa.

Una vez se tengan todos los datos, se realizará una encuesta on-line a toda la organización, es decir a toda la población objetivo de la intervención, compuesta por algunas preguntas de única respuesta, sí o no, verdadero o falso, y también alguna pregunta de selección múltiple, donde el trabajador plasme su nivel de satisfacción del proceso actual, y se evidencia la necesidad de implementación de la estrategia de Onboarding en la organización. Dado que para este caso particular, se tiene acceso a toda la población de interés de la investigación, no se requeriría de pruebas estadísticas que soporten la evidencia que entrega el porcentaje de colaboradores que responda afirmativamente a la necesidad de un proceso de incorporación más completo, es decir la porción de trabajadores que manifieste insatisfacción del total de colaboradores de la empresa, es una prueba suficiente estadísticamente hablando de la hipótesis a considerar, ya que en términos estadísticos se está realizando un censo de la organización, para lo cual no se requiere de muestra para efectuar las observaciones que se requieran. De manera que, se utilizara como instrumento cuantitativo a la encuesta de variables binomiales, para toda la población que labora en la Alcaldía Municipal de Castilla la nueva, donde no hay una muestra definida porque se aplicara de manera general, y se contemplarán los porcentajes de personas que efectivamente consideren necesario Onboarding en la organización, desde los censos estadísticos que darán como resultado las respuestas a la encuesta realizada.

5. Presentación de resultados

Una vez realizada la encuesta a toda la población de la entidad, que pertenece a la nómina de la Alcaldía municipal de Castilla la Nueva, es decir 103 colaboradores, con una tasa de respuesta del 96.12%, donde se realizaron siete preguntas de carácter binario, y una pregunta de selección múltiple, diseñadas para descifrar en qué punto se encuentra la mayor falencia en el proceso de incorporación actual, sin que los trabajadores se vean comprometidos por su respuestas y participen de forma activa en esta estrategia de mejora, la cual para su construcción requirió de tres reuniones con el Departamento Administrativo de Gestión Institucional de la entidad, donde se establecieron las condiciones actuales de las incorporaciones de trabajadores, y cuáles eran las principales falencias que tenía contemplada la administración municipal en este aspecto, es por eso que, es correcto afirmar que la administración municipal requiere un proceso moderno para que los colaboradores se sientan realmente parte de la entidad, todo esto soportado en los siguientes resultados:

Tabla 2: Distribución porcentual de las preguntas binarias realizadas en la encuesta.

Pregunta	Si/Verdadero	No/Falso	Porcentaje
¿Considera que el proceso de ingreso a trabajar a la administración municipal es suficiente?	29	70	70,71%
El proceso de adaptación laboral es sencillo y rápido en la alcaldía de Castilla la Nueva.	15	84	84,85%
¿Sintió usted que formaba parte de un equipo de trabajo en sus primeros días contratado?	38	61	61,62%
¿Comprende a detalle todas sus funciones y responsabilidades al interior de la entidad?	53	46	46,46%
Una vez leído el manual de funciones y procedimientos tengo todo lo necesario para trabajar sin ninguna duda.	11	88	88,89%
¿Recibió usted toda la información necesaria sobre su cargo una vez se vinculó a la entidad?	37	62	62,63%
¿Se sintió usted satisfecho con el acompañamiento que recibió de parte de la administración municipal durante su primer mes de trabajo?	8	91	91,92%

De acuerdo con la proporción de colaboradores que representa la inconformidad general con la metodología actual de la entidad a la hora de ingresar colaboradores, se observa con claridad la necesidad descrita, donde el requerimiento más importante por parte de los colaboradores de la alcaldía municipal de Castilla la Nueva, es el acompañamiento y la adaptación del trabajador, ya que de acuerdo con las respuestas a las preguntas diseñadas en la encuesta aplicada al personal de nómina, se puede analizar que estos dos aspectos son los que más peso de insuficiencia tienen al interior de la entidad, y es donde se debe centrar los esfuerzos de la estrategia de Onboarding a implementar en la administración. Además, de acuerdo con la pregunta de selección múltiple que se realizó a los colaboradores, relacionada con el proceso que más dificultades representa a la hora de desarrollar por primera vez las funciones en la entidad, donde se obtuvieron los siguientes resultados de análisis:



Ilustración 2: Gráfico de barras con los procesos consultados en la pregunta de selección múltiple

Teniendo en cuenta todo lo anterior, se tiene establecido el requerimiento de adaptación y acompañamiento de la absoluta mayoría de la población perteneciente a la entidad, y también un proceso en particular que representa complicaciones para el 48,48% de los colaboradores

encuestados, por lo que es preciso prestar especial atención a este proceso en la estrategia de Onboarding a implementar en la alcaldía municipal, la cual hace referencia al proceso de disponibilidad presupuestal que se debe realizar en cualquier entidad pública a nivel nacional, si bien los procedimientos a detalle pueden variar, en esencia se trata de lo mismo, y se debe garantizar que todos los colaboradores estén en condiciones, al momento de ingresar a laborar con la entidad, de reconocer el proceso de forma conceptual y específica. Ahora bien, los procesos incluidos en la pregunta de selección múltiple de la encuesta realizada a la población laboral, surgieron de una reunión realizada con la subdirección del departamento administrativo de talento humano y archivo, donde se discutieron cual eran los procedimientos cotidianos que se deben adelantar en todas las dependencias de la administración municipal, cuales de estos representaban las mayores falencias o retrasos en el desarrollo de las funciones de la Alcaldía Municipal de Castilla la Nueva, y no estaban incluidos de manera minuciosa en la Cartilla de Inducción y Reinducción de la entidad (Ver Anexo).

En primera medida, se construye el guion del video institucional que simboliza la bienvenida a los colaboradores a la entidad, una herramienta que busca facilitar la adaptación del trabajador:

- ❖ Inicio del video acompañado de música estimulante y una imagen de fondo alineada al manual de identidad de marca de la entidad, con el siguiente mensaje introductorio: “De hoy en adelante formas parte de la Administración Municipal de Castilla la Nueva, el municipio más próspero del Departamento del Meta.”.
- ❖ Se procede a plasmar planos de las diferentes instalaciones de la entidad, el despacho, la sede principal y la eco biblioteca, preámbulo del ingreso de una voz en OFF, que manifiesta lo siguiente: “Es un placer para mi darte la bienvenida a uno de los mejores lugares para

trabajar de toda la región ¡lo conseguiste! a partir de este momento vas a participar de la construcción social de toda una población ¡Sin duda una tarea apasionante! Día a días te darás cuenta lo importante que es tu contribución para nosotros y el por qué llegaste a un excelente ámbito laboral”.

- ❖ Se exhiben imágenes de grupos de trabajo en diferentes dependencias, y realizando labores diversas, discutiendo en una mesa de trabajo, reuniendo la papelería necesaria para un proceso y departiendo en un espacio común con la comunidad, al mismo tiempo la voz en OFF dice lo siguiente “La fuerza laboral es algo fundamental para nosotros, somos plenamente conscientes que sin tu cooperación no podríamos servir de manera efectiva a la comunidad, y no podríamos destacarnos como lo hemos venido haciendo en nuestro obrar institucional, por eso aquí, somos solidarios, trabajamos en equipo, somos honestos en nuestras funciones, y por sobre todas las cosas respetamos y valoramos tu presencia dentro de nuestra entidad ¡Gracias por hacer parte de alcaldía municipal de Castilla la Nueva!”.
- ❖ Para terminar, aparecen funcionarios actuales de la administración municipal saludando y sonriendo a cámara, para después cerrar con un mensaje que dice lo siguiente “Es aquí donde comienza tu éxito laboral.”.

En segundo lugar, dando atención al requerimiento de adaptación y a los resultados obtenidos por la encuesta realizada a los colaboradores, se establece una mesa técnica de ayuda online que será realizada, de acuerdo a la disponibilidad de tiempo de tres perfiles particulares de la entidad, la PROFESIONAL UNIVERSITARIO DE LA OFICINA TÉCNICA DE COORDINACIÓN PARA LA ESTRUCTURACIÓN DE PROYECTOS DE INVERSIÓN, la JEFE DE OFICINA TECNICA DE BIENES Y RECURSOS FISICOS o la PROFESIONAL

UNIVERSITARIO DE PRESUPUESTO DE LA SECRETARIA DE HACIENDA Y FINANZAS PUBLICAS, dicha asistencia virtual tendrá una duración de una hora, abarcara toda la información necesaria que requiera un colaborador nuevo en la entidad para utilizar recursos económicos en los diferentes circunstancias que se requieran para dar cumplimiento al plan de desarrollo municipal, y podrá ser impartida por cualquiera de los tres perfiles anteriormente mencionados, ya que estos tres perfiles conocen a detalle el flujo de procesos para solicitar disponibilidad presupuestal en la Alcaldía Municipal, el cual se presenta a continuación:

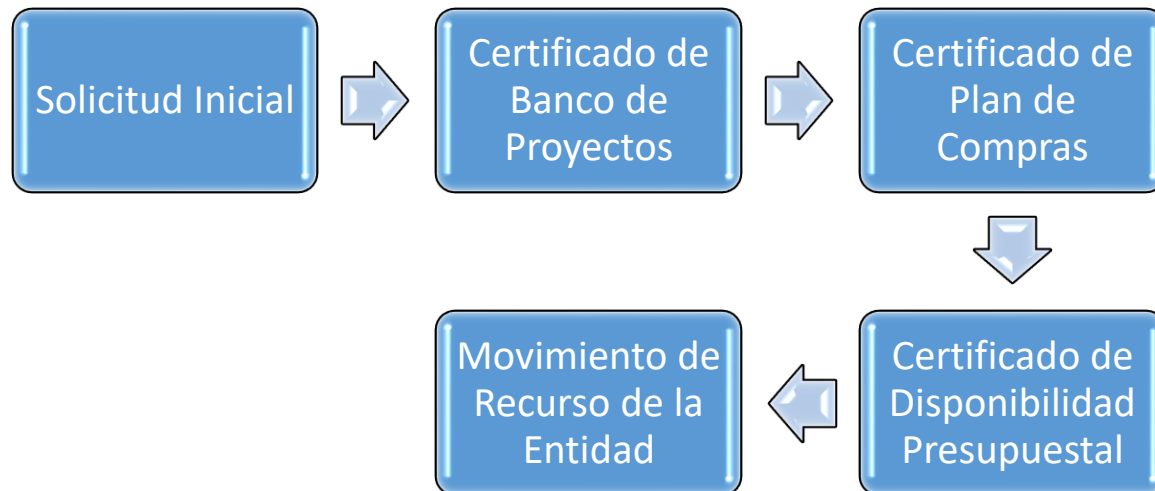


Ilustración 3: Flujo de procesos para la gestión de recursos en la Alcaldía de Castilla la Nueva (Base de la capacitación)

En tercer lugar, junto a la petición general de la población laboral actual de la entidad, respecto a la condición de acompañamiento en el proceso de vinculación la cual es menester para la considerable mayoría de colaboradores, se crea el “Plan Mentor” para contribuir de forma significativa en este aspecto tan importante a la hora de transformar un colaborador nuevo, en un miembro funcional de la entidad en el menor tiempo posible. Básicamente, cuando un colaborador ingrese laboralmente a alguna de las 11 dependencias, se le asignará un compañero que brindara

ayuda y orientación al nuevo colaborador, en cualquiera de las funciones que se disponga a desempeñar al interior de la entidad, todo durante un periodo de tiempo de un mes, donde el compañero será responsable de contribuir al proceso de vinculación del trabajador que le sea asignado. Por esta razón, la selección de los once trabajadores actuales de la entidad que se vinculan al “Plan Mentor” se llevó a cabo, considerando los colaboradores que tuvieran la mayor experiencia y disposición a la hora de apoyar a la entidad en el ejercicio de sus funciones, por ende se consideraron el boletín trimestral de funcionarios destacados emitido por la Oficina Técnica de Desarrollo Organizacional y Bienestar Laboral (Ver Anexos), los colaboradores a considerar deberán como mínimo figurar más de dos veces en dicho boletín. Además, se realizó una reunión con el Departamento Administrativo de Gestión Institucional donde se establecieron las once personas que conformarían el grupo inicial de colaboradores pertenecientes al “Plan Mentor”, con una sugerencia bastante significativa, y es que el personal que se seleccione para el plan debe pertenecer a la nómina con un tipo de nombramiento de carrera administrativa, para que esta medida perdure en adelante en la entidad, sin importar la elección popular que se lleve a cabo de manera externa en la administración municipal, por lo que el personal se detalla a continuación:

Tabla 3: Composición del "Plan Mentor" con la especificación del funcionario por dependencia

Nombre	Cargo	Dependencia
JULISSA KATERINE LEON RUBIO	Profesional Especializado	Secretaría de Gobierno, Seguridad y Movilidad
FABIAN ANDRES PAREDES NARANJO	Profesional Especializado	Secretaría Agropecuaria y Desarrollo Económico
JULIO CESAR GALLEGO GARAVITO	Profesional Universitario	Secretaría de Educación, Cultura, Recreación y Deporte
MELKY MARBELY ESTRADA ALVAREZ	Profesional Universitario Área de Salud	Secretaría de Salud Pública y Protección Social
YEISON ESNEY NIETO DIAZ	Profesional Universitario	Secretaría de Protección Ecológica y Ambiental
GLORIA CECILIA SALGADO VALENCIA	Profesional Especializado	Secretaría de Hacienda y Finanzas Públicas
JULIO IVAN MORENO ACOSTA	Profesional Especializado	Departamento Administrativo de Planeación Municipal

NINA ROCIO PIÑEROS	Profesional Universitario	Departamento Administrativo de Gestión Institucional
JUAN CARLOS RAMIREZ BARRERO	Profesional Especializado	Departamento Administrativo de Infraestructura
SANDRA MILENA PEÑA TRUJILLO	Profesional Universitario	Departamento Administrativo de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones
YENIFER ASTRID RAMIREZ AMEZQUITA	Profesional Universitario	Departamento Administrativo de Contratación Publica

Para finalizar, se requiere hacer un seguimiento de la estrategia de Onboarding, ya que, como cualquier estructura de cambio organizacional, corresponde a un proceso iterativo para poder realmente impactar representativamente a la empresa en cuestión. Para el caso particular en cuestión, la implementación en una entidad pública, evidentemente se requiere de una aceptación porcentual significativa de la estrategia, por lo que es preciso determinar en qué proporción los trabajadores de la entidad pública se sienten satisfechos con la estrategia de Onboarding, para que a partir de esto, se puedan plantear modificaciones o ajustes al piloto inicial, y de este modo, consolidar a futuro la mejor alternativa en el proceso de vinculación de los colaboradores, basado en que se optimizarían los requerimientos que los colaboradores consideren pertinentes para la construcción conjunta del proceso ideal de ingreso a la entidad. Es por eso que, una vez finalizado el “Plan Mentor”, se realizara un sondeo de satisfacción de la estrategia de manera virtual, que deberá ser contestado por todo el personal de nómina de la entidad, no solamente por los nuevos colaboradores, exactamente seis meses después que se inicie con el proceso de manera general en la administración municipal, donde se realizaran las siguientes cinco preguntas de respuesta binaria:

- ❖ ¿Considera usted que el video es un mecanismo efectivo de bienvenida a la entidad?
- ❖ ¿El tema abordado en la capacitación virtual fue cubierto en su totalidad?

- ❖ ¿Cree que el tema actual de la capacitación debe continuar siendo cubierto en el proceso de incorporación de personal?
- ❖ ¿Considera usted que los mentores asignados para el proceso de acompañamiento contribuyen efectivamente con el medio de adaptación de los colaboradores?
- ❖ ¿El “Plan Mentor” contribuye realmente en el proceso de vinculación de los colaboradores?

Luego de recolectar la información de acuerdo a la respuesta de todos los colaboradores de la entidad, se procede a realizar un análisis de estas para poder establecer en que punto específico se puede mejorar la estrategia de Onboarding. Para esto, se requiere utilizar una medida que permita definir con claridad cual es el impacto percibido de toda la estrategia, a partir del sondeo realizado a los colaboradores de la entidad, es preciso utilizar una tasa que mida la satisfacción laboral en relación a la implementación, en particular se utilizara el eNPS descrito por la siguiente ecuación:

$$\left(\frac{\#Promotores}{\#Total Colaboradores} - \frac{\# Detractores}{\#Total Colaboradores} \right) * 100$$

Donde el número de promotores serán los colaboradores que respondan “Si”, caso contrario es el número de detractores, para cada una de las preguntas binarias se calculara el KPI anteriormente descrito, y cuando este valor porcentual se inferior al 60% se requerirá plantear una modificación a toda la estrategia, para lo que se necesitara nuevamente convocar al personal del Departamento Administrativo de Gestión Institucional que colaboro en la construcción de la primera iteración de la estrategia de Onboarding en la Alcaldía Municipal de Castilla la Nueva.

6. Conclusiones

Para concluir, la implementación de la estrategia de Onboarding en una entidad pública puede ser un proceso bastante desafiante, pero considerablemente fructífero si se tiene en cuenta las variables necesarias para que se pueda llevar a cabo, desde un enfoque estructurado en la correcta planeación de la puesta en marcha, de una metodología que mejora la experiencia y la satisfacción de los colaboradores a la hora de incorporarse a una entidad pública, para el caso particular de la Alcaldía Municipal de Castilla la nueva, se consideraron múltiples factores, y se construyó todo desde un entorno colaborativo y multidisciplinar que consolidó el proceso en las cuatro partes descritas (Bienvenida, capacitación, acompañamiento y seguimiento) lo que se tradujo en piloto cuando menos prometedor.

Pese a que esta implementación en el sector público puede presentar complejidades, a causa del tipo de contrato que maneja la gran mayoría de los colaboradores (Carrera Administrativa) y a la cultura organizacional general de este tipo de entidades, los resultados iniciales aluden que se está marcando un buen camino, ya que la participación de los colaboradores ha sido activa, y de manera preliminar la percepción positiva ante este nuevo mecanismo en la incorporación, se pueden contemplar como indicadores prometedores de éxito. Sin embargo, cualquier medida de implementación en el sector público, y en cualquiera, requiere una orientación iterativa, basada principalmente en el ensayo y error, con un seguimiento continuo que permita descifrar oportunidades de mejora, ya que jamás se podrá establecer una solución única que funcione a la perfección desde el comienzo, por el contrario, es preciso adaptar y ajustar la estrategia a las necesidades y contratiempos que se presenten en el camino.

En fin, los resultados obtenidos sugieren que la estrategia de Onboarding implementada tiene un potencial interesante, y una escalabilidad que cautiva, debido a que en su correcta

instauración se puede impactar positivamente en la productividad de la entidad, y además se puede contribuir en un efecto útil a la cultura organizacional del entorno público, más aún si se logra llevar a cabo un seguimiento y evaluación consecuentes para así asegurar su efectividad en el largo plazo, realizando ajustes que mantengan su relevancia e impacto.

7. Ética de la investigación

De acuerdo con la recolección de información, las reuniones adelantadas con el Departamento Administrativo de Gestión Institucional, para poder establecer el grupo de colaboradores que iba a conformar el “Plan Mentor”, se hizo con absoluta transparencia, luego de establecer ciertas consideraciones, en particular que el personal de nomina que estuviese vinculado a la entidad por un contrato de libre nombramiento y remoción no puede participar como mentores en el plan, únicamente porque se quiere que el plan trascienda a los cambios de gobierno, razón por la cual se eligió que los mentores deben ser colaboradores de carrera administrativa, lo cual fue socializado con toda la planta de la administración municipal para conservar la transparencia en el proceso de selección de los mentores involucrados. Adicionalmente, la selección inicial, es decir la primera selección de mentores, el plan piloto se realizó con absoluta objetividad, ya que los criterios considerados fueron el mayor número de veces que el colaborador haya figurado como funcionario destacado en el boletín presentado por la Oficina Técnica de Bienestar Laboral, para cada dependencia, acompañado por una comunicación expresa de parte del colaborador, en el interés de participar en la estrategia de vinculación nueva de la entidad, lo que se puede evidenciar como un trato respetuoso hacia el trabajador, no una imposición que claramente esta fuera de sus funciones institucionales, es decir pese a que el colaborador cumpla con el criterio de ser funcionario destacado, solo si esta absolutamente de acuerdo con formar parte del “Plan Mentor” sería añadido a este, lo cual representa un sentido de justicia de la intervención al actual proceso de incorporación de la entidad, ya que se esta vinculando a toda la entidad sin tener sesgos ni abuso hacia los colaboradores actuales de Alcaldía Municipal de Castilla la Nueva.

8. Referencias

Agencia Nacional de Hidrocarburos. (2024). Operación y regalías: Datos y estadísticas de producción. Bogotá: GOV.CO.

Alcaldía municipal de Castilla la Nueva. (2024). Relación de personal de planta del Municipio de Castilla la Nueva 2024. Castilla la Nueva: GOV.CO.

Blake, O. J. (1997). LA CAPACITACIÓN: Un recurso dinamizador de las organizaciones. Buenos Aires: Ediciones Macchi.

Catalán, K. F. (2016). Proceso de Onboarding al área comercial. Ciudad de México: Universidad Iberoamericana.

Godinho, T., Pinto Reins, I., Carvalho, R., & Martinho, F. (2023). Onboarding Handbook: An Indispensable Tool for Onboarding Processes. Administrative Sciences 13, 79-100.

Henao, D. A. (30 de Noviembre de 2023). Retos de las empresas y el sector público para mayor productividad y competitividad. Obtenido de Diario La Republica:
<https://www.larepublica.co/empresas/retos-de-las-empresas-y-el-sector-publico-para-mayor-productividad-y-competitividad-3758315>

Kumar, N. (2017). New employee onboarding process in an organization. En International Journal of Engineering Development and Research 5 (págs. 198-206). Kirikkale: Kirikkale University.

Marsh Maclean. (2024). Fuerza de Trabajo 2.0. New York: Mercer Global Trends.

OECD. (2024). Productividad laboral (PIB por hora trabajada). Berlín: OECD Library.

Real Academia Española. (13 de Octubre de 2024). Capacitación. Obtenido de Diccionario de la lengua española: <https://dle.rae.es/capacitaci%C3%B3n>

Villota, M. J. (2018). La capacitación del Personal y el Desempeño Laboral. Ambato: Universidad Técnica de Ambato.

9. Anexos



DECRETO No. 048 DE 2021
ABRIL 23 DE 2021

**"POR LA CUAL SE DISTRIBUYEN LOS CARGOS DE LA PLANTA GLOBAL
DE LA ALCALDÍA DEL MUNICIPIO DE CASTILLA LA NUEVA, META "**

EL ALCALDE DEL MUNICIPIO DE CASTILLA LA NUEVA, META,

En Uso de sus facultades constitucionales y legales especialmente la de los artículos 313, N. 3, 6, 315, numeral 7, de la constitución política, la ley 1551 del 2012, y en desarrollo de las facultades conferidas por el Concejo Municipal mediante Acuerdo No 018 del 26 de octubre de 2020, y

C O N S I D E R A N D O:

Que Mediante Decreto No. 047 del 2021, se adoptó la Planta de Personal de la Administración Central del Municipio de Castilla La Nueva, y corresponde al jefe de la entidad distribuir los cargos, de acuerdo con la estructura, las necesidades de organización y sus planes y programas.

Que mediante Decreto No. 046 y 047 de 2021, se estableció la Estructura y la Planta de Personal de la Alcaldía del Municipio de Castilla La Nueva, respectivamente.

Que el Artículo 4 del Decreto No. 047 de 2021, dispuso que la distribución de los empleos de la Planta Global, se efectuará mediante acto administrativo separado teniendo en cuenta la organización interna, las necesidades del servicio, los planes y programas de la entidad.

Que, en consecuencia, es necesario y oportuno distribuir los cargos de la planta de personal de la entidad.

En virtud y merito a lo expuesto,

D E C R E T A:

ARTÍCULO 1. DISTRIBUCIÓN DE CARGOS DE LA PLANTA DE PERSONAL.

Distribuir en las dependencias del Municipio de Castilla La Nueva, Meta, los siguientes cargos de la planta global de personal, aprobada mediante el decreto 047 de 2021:

Continuación Decreto Número 048 de 23 de Abril de 2021 "POR EL CUAL SE DISTRIBUYEN LOS CARGOS DE LA PLANTA GLOBAL DE LA ALCALDÍA DEL MUNICIPIO DE CASTILLA LA NUEVA, META"

TRD.100.12.01.048

Página 2 de 6

DEPENDENCIA	No. DE CARGOS	DENOMINACIÓN DEL EMPLEO	CÓDIGO	GRADO	NIVEL
DESPACHO DEL ALCALDE	1	ALCALDE	005	08	DIRECTIVO
	7	ASESOR	105	03	ASESOR
	2	TECNICO ADMINISTRATIVO	367	02	TECNICO
	1	TECNICO OPERATIVO	314	01	TECNICO
	1	SECRETARIO EJECUTIVO DEL DESPACHO DEL ALCALDE	438	08	ASISTENCIAL
	2	CONDUCTOR	480	05	ASISTENCIAL
OFICINA DE CONTROL INTERNO	1	JEFE DE OFICINA	006	06	DIRECTIVO
SECRETARIA DE GOBIERNO, SEGURIDAD Y MOVILIDAD	1	SECRETARIO DE DESPACHO	020	07	DIRECTIVO
	1	PROFESIONAL UNIVERSITARIO	219	02	PROFESIONAL
	1	AUXILIAR ADMINISTRATIVO	407	05	ASISTENCIAL
	1	COMISARIO DE FAMILIA	202	05	PROFESIONAL
	2	PROFESIONAL ESPECIALIZADO	222	03	PROFESIONAL
	1	TECNICO ADMINISTRATIVO	367	01	TECNICO
	1	INSPECTOR DE POLICÍA 3 A 6 CATEGORIA	303	03	TECNICO
	1	INSPECTOR DE POLICÍA RURAL	306	03	TECNICO
GERENCIA DE LA MUJER, EQUIDAD DE GENERO Y LA FAMILIA	1	GERENTE	039	05	DIRECTIVO
	1	PROFESIONAL UNIVERSITARIO	219	01	PROFESIONAL
OFICINA TECNICA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA	1	JEFE DE OFICINA	006	02	DIRECTIVO
	1	TECNICO ADMINISTRATIVO	367	01	TECNICO
OFICINA TECNICA DE MOVILIDAD MUNICIPAL	1	JEFE DE OFICINA	006	02	DIRECTIVO
	2	AGENTE DE TRANSITO	340	02	TECNICO

Continuación Decreto Número 048 de 23 de Abril de 2021 "POR EL CUAL SE DISTRIBUYEN LOS CARGOS DE LA PLANTA GLOBAL DE LA ALCALDÍA DEL MUNICIPIO DE CASTILLA LA NUEVA, META"

TRD.100.12.01.048

Página 3 de 6

DEPENDENCIA	No. DE CARGOS	DENOMINACIÓN DEL EMPLEO	CÓDIGO	GRADO	NIVEL
SECRETARIA AGROPECUARIA Y DESARROLLO ECONOMICO	1	SECRETARIO DE DESPACHO	020	07	DIRECTIVO
	2	PROFESIONAL ESPECIALIZADO	222	05	PROFESIONAL
	1	TÉCNICO ADMINISTRATIVO	367	03	TECNICO
OFICINA TECNICA DE DESARROLLO ECONOMICO, EMPRESARIAL Y TURISTICO	1	JEFE DE OFICINA	006	02	DIRECTIVO
	1	SECRETARIO	440	03	ASISTENCIAL
AGENCIA PUBLICA DE EMPLEO	1	GERENTE	039	05	DIRECTIVO
	1	PROFESIONAL UNIVERSITARIO	219	02	PROFESIONAL
OFICINA DE APOYO A LA ORIENTACIÓN LABORAL	1	JEFE DE OFICINA	006	01	DIRECTIVO
	1	PROFESIONAL UNIVERSITARIO	219	02	PROFESIONAL
SECRETARIA DE EDUCACION, CULTURA, RECREACION Y DEPORTE	1	SECRETARIO DE DESPACHO	020	07	DIRECTIVO
	1	SECRETARIA EJECUTIVA	425	07	ASISTENCIAL
OFICINA TECNICA DE EXPRESIONES CULTURALES Y ARTISTICAS	1	JEFE DE OFICINA	006	02	DIRECTIVO
	1	TECNICO ADMINISTRATIVO	367	02	TECNICO
	1	AUXILIAR ADMINISTRATIVO	407	05	ASISTENCIAL
OFICINA TECNICA DE RECREACION Y DEPORTE	1	JEFE DE OFICINA	006	02	DIRECTIVO
	1	PROFESIONAL UNIVERSITARIO	219	02	PROFESIONAL
SECRETARIA DE SALUD PUBLICA Y PROTECCION SOCIAL	1	SECRETARIO DE DESPACHO	020	07	DIRECTIVO
	1	PROFESIONAL UNIVERSITARIO	219	02	PROFESIONAL
	1	SECRETARIA EJECUTIVA	425	07	ASISTENCIAL
OFICINA TECNICA DE SALUD PUBLICA Y REGIMEN SUBSIDIADO	1	JEFE DE OFICINA	006	02	DIRECTIVO
	1	PROFESIONAL UNIVERSITARIO ÁREA DE SALUD	237	02	PROFESIONAL
OFICINA TECNICA DE INTEGRACION SOCIAL	1	JEFE DE OFICINA	006	02	DIRECTIVO
	1	PROFESIONAL UNIVERSITARIO	219	02	PROFESIONAL

Continuación Decreto Número 048 de 23 de Abril de 2021 "POR EL CUAL SE DISTRIBUYEN LOS CARGOS DE LA PLANTA GLOBAL DE LA ALCALDÍA DEL MUNICIPIO DE CASTILLA LA NUEVA, META"

TRD.100.12.01.048

Página 4 de 6

DEPENDENCIA	No. DE CARGOS	DENOMINACIÓN DEL EMPLEO	CÓDIGO	GRADO	NIVEL
SECRETARIA DE PROTECCION ECOLOGICA Y AMBIENTAL	1	SECRETARIO DE DESPACHO	020	07	DIRECTIVO
	1	PROFESIONAL UNIVERSITARIO	219	02	PROFESIONAL
SECRETARIA DE HACIENDA Y FINANZAS PUBLICAS	1	SECRETARIO DE DESPACHO	020	07	DIRECTIVO
	1	PROFESIONAL ESPECIALIZADO	222	05	PROFESIONAL
	1	PROFESIONAL UNIVERSITARIO	219	02	PROFESIONAL
	1	SECRETARIA EJECUTIVA	425	07	ASISTENCIAL
GERENCIA DE IMPUESTOS Y RENTAS MUNICIPALES	1	GERENTE	039	05	DIRECTIVO
	1	PROFESIONAL UNIVERSITARIO	219	02	PROFESIONAL
GERENCIA DE TESORERIA GENERAL	1	GERENTE	039	05	DIRECTIVO
	1	SECRETARIA EJECUTIVA	425	07	ASISTENCIAL
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE PLANEACIÓN MUNICIPAL	1	DIRECTOR DE DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO	055	07	DIRECTIVO
	1	PROFESIONAL ESPECIALIZADO	222	04	PROFESIONAL
	1	SECRETARIA EJECUTIVA	425	07	ASISTENCIAL
SUBDIRECCIÓN DE DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE PLANEACIÓN DEL DESARROLLO INTEGRAL	1	SUBDIRECTOR DE DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO	076	05	DIRECTIVO
	1	PROFESIONAL ESPECIALIZADO	222	03	PROFESIONAL
	1	PROFESIONAL UNIVERSITARIO	219	02	PROFESIONAL
	1	TECNICO ADMINISTRATIVO	367	02	TECNICO
OFICINA TECNICA DE COORDINACION PARA LA ESTRUCTURACIÓN DE PROYECTOS DE INVERSION	1	JEFE DE OFICINA	006	02	DIRECTIVO
	1	PROFESIONAL UNIVERSITARIO	219	02	PROFESIONAL
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE GESTION INSTITUCIONAL	1	DIRECTOR DE DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO	055	07	DIRECTIVO
	1	SECRETARIA EJECUTIVA	425	07	ASISTENCIAL

Continuación Decreto Número 048 de 23 de Abril de 2021 "POR EL CUAL SE DISTRIBUYEN LOS CARGOS DE LA PLANTA GLOBAL DE LA ALCALDÍA DEL MUNICIPIO DE CASTILLA LA NUEVA, META"

TRD.100.12.01.048

Página 5 de 6

DEPENDENCIA	No. DE CARGOS	DENOMINACIÓN DEL EMPLEO	CÓDIGO	GRADO	NIVEL
SUBDIRECCIÓN DE DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO JURIDICO	1	SUBDIRECTOR DE DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO	076	05	DIRECTIVO
	1	ASESOR	105	02	ASESOR
SUBDIRECCION DE DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE TALENTO HUMANO Y ARCHIVO	1	SUBDIRECTOR DE DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO	076	05	DIRECTIVO
	1	PROFESIONAL UNIVERSITARIO	219	02	PROFESIONAL
	1	TECNICO ADMINISTRATIVO	367	02	TECNICO
OFICINA DE APOYO DE SERVICIO AL CIUDADANO Y CORRESPONDENCIA	1	JEFE DE OFICINA	006	01	DIRECTIVO
	1	SECRETARIO	440	03	ASISTENCIAL
OFICINA TECNICA DE BIENES Y RECURSOS FISICOS	1	JEFE DE OFICINA	006	04	DIRECTIVO
	1	TECNICO ADMINISTRATIVO	367	02	TECNICO
OFICINA TECNICA DE DESARROLLO ORGANIZACIONAL Y BIENESTAR LABORAL	1	JEFE DE OFICINA	006	04	DIRECTIVO
	1	PROFESIONAL UNIVERSITARIO	219	01	PROFESIONAL
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE INFRAESTRUCTURA	1	DIRECTOR DE DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO	055	07	DIRECTIVO
	1	PROFESIONAL ESPECIALIZADO	222	08	PROFESIONAL
	1	TÉCNICO ADMINISTRATIVO	367	01	TECNICO
OFICINA TECNICA DE COORDINACION Y SUPERVISION DE OBRAS PUBLICAS	1	JEFE DE OFICINA	006	02	DIRECTIVO
	1	PROFESIONAL UNIVERSITARIO	219	01	PROFESIONAL
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE TECNOLOGIAS DE LA INFORMACION Y LAS COMUNICACIONES	1	DIRECTOR DE DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO	055	07	DIRECTIVO
	2	PROFESIONAL UNIVERSITARIO	219	02	PROFESIONAL
OFICINA TÉCNICA DE INFRAESTRUCTURA TIC Y SISTEMAS DE INFORMACIÓN	1	JEFE DE OFICINA	006	02	DIRECTIVO
	1	TECNICO ADMINISTRATIVO	367	02	TECNICO

Continuación Decreto Número 048 de 23 de Abril de 2021 "POR EL CUAL SE DISTRIBUYEN LOS CARGOS DE LA PLANTA GLOBAL DE LA ALCALDÍA DEL MUNICIPIO DE CASTILLA LA NUEVA, META"

TRD.100.12.01.048

Página 6 de 6

DEPENDENCIA	No. DE CARGOS	DENOMINACIÓN DEL EMPLEO	CÓDIGO	GRADO	NIVEL
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE CONTRATACIÓN PÚBLICA	1	DIRECTOR DE DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO	055	07	DIRECTIVO
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE CONTRATACIÓN PÚBLICA	1	TÉCNICO ADMINISTRATIVO	367	01	TECNICO
SUBDIRECCIÓN DE DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE CONTRATACIÓN	1	SUBDIRECTOR DE DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO	076	05	DIRECTIVO
SUBDIRECCIÓN DE DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE CONTRATACIÓN	1	PROFESIONAL UNIVERSITARIO	219	02	PROFESIONAL

ARTÍCULO 2. VIGENCIA. El presente Decreto rige a partir del día **26 de Abril de 2021**, y deroga las demás disposiciones que le sean contrarias.

Dada en el Despacho del Alcalde de la Alcaldía de Castilla La Nueva, Meta, a los veintitrés (23) días del mes de Abril de dos mil veintiuno (2021).

PUBLÍQUESE Y CÚMPLASE

ORIGINAL FIRMADO

EDGAR FERNANDO AMEZQUITA HERRERA
Alcalde

Elaboró: Anderson Baquero Tafur Secretario Privado	Firma:
Revisó: Anderson Baquero Tafur Secretario Privado	Firma:
Revisó: Hugo Andrés Muñoz Ovalle Secretario de Planeación, Ambiente y Vivienda	Firma:
Revisó: Andrea del Pilar Martínez Escobar Jefe Oficina Asesora Jurídica	Firma:
Revisó: Blanca Fabiola Bejarano Moyano Subsecretaria Administrativa y Gestión Documental	Firma:

2024

ANEXO CARTILLA DE INDUCCIÓN & REINDUCCIÓN



DEPARTAMENTO DEL META
ALCALDÍA DE CASTILLA LA
NUEVA

08/07/2024

ANEXO CARTILLA DE INDUCCIÓN & REINDUCCIÓN



Contenido

INTRODUCCIÓN	4
PLATAFORMA ESTRATÉGICA	5
Misión	5
Visión.....	5
ESTRUCTURA ORGÁNICA.....	5
MAPA DE PROCESOS – ALCALDÍA DE CASTILLA LA NUEVA	6
PLAN DE DESARROLLO MUNICIPIO DE CASTILLA LA NUEVA – META	6
Enfoque de desarrollo y estructura del plan	6
Conformación Plan de Desarrollo	9
Seguimiento Plan de Desarrollo Territorial - PDT.....	9
MODELO INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN-MIPG	9
SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	10
Política del Sistema Integrado de Gestión de la Alcaldía de Castilla la Nueva – SIGAC	11
Objetivos del Sistema Integrado de Gestión.....	12
Indicadores del Sistema Integrado de Gestión.....	12
SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	13
SITUACIONES ADMINISTRATIVAS	14
Régimen salarial.....	14
Régimen Prestacional.....	15
Reglamento Interno de Trabajo	16
MANUAL DE INTEGRIDAD	16
SISTEMA DE GESTIÓN DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO (SGSST)	19
Seguridad y Salud en el Trabajo	19
Accidente de Trabajo	20
Incidente de Trabajo.....	20
Enfermedad laboral.....	1
¿A qué riesgos estás expuesto?	1
Riesgo biomecánico	1
Riesgo mecánico	1

ANEXO CARTILLA DE INDUCCIÓN & REINDUCCIÓN



Riesgo psicosocial	1
Riesgos Físicos	1
Ruido	1
Riesgo Biológico	1
Riesgo Locativo	1
Deberes dentro del SG-SST	1
COPASST.....	1
Comité de Convivencia Laboral.....	1
Integrantes del Comité de Convivencia Laboral	2
Plan de Emergencias	3
SISTEMA DE GESTIÓN AMBIENTAL	5
Plan Institucional de Gestión Ambiental (PIGA)	6
Objetivo general.....	6
Objetivos específicos.....	6
SISTEMA DE SERVICIO AL CIUDADANO.....	7
Elementos comunes del buen servicio en Canales de atención a la ciudadanía	7
Atributos que debes tener para servir al ciudadano	8
Atención a personas alteradas.....	3
Atención a Reclamos.....	3
Canales de atención a la ciudadanía	4
Generalidades para la atención mediante canal presencial	5
Recomendaciones generales	5
Ingreso a la entidad.....	6
Finalización del servicio	8
Atención preferencial	8
Canal telefónico.....	11
Etapas de la llamada telefónica	11
Canal virtual	12
Correo electrónico	13
Redes sociales.....	14
SISTEMA DE GESTIÓN DE SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN.....	17
Política de Seguridad de la Información de la Alcaldía de Castilla la Nueva – Meta .	17
Uso del internet.....	17

ANEXO CARTILLA DE INDUCCIÓN & REINDUCCIÓN



Uso del correo electrónico.....	1
Transferencia de Información.....	1
Seguridad física.....	1
Escritorio y pantalla limpia.....	2
Confidencialidad	2
Gestión de activos	2
COMUNICACIONES INTERNAS Y EXTERNAS	2
Comunicación Interna	1
Medios de comunicación internos:	1
Comunicación externa	1
Medios Oficiales de Comunicación Externos:	1
Manual de Imagen Visual.....	1
GESTION DOCUMENTAL: APLICACIÓN DE TRD Y ARCHIVOS DE GESTION	1
Gestión Documental.....	1
Definiciones	1
Cuadro de clasificación documental.....	2
Procedimiento de Gestión De Archivos.....	2
1. Clasificar	2
2. Ordenar	2
3. Foliación	3
4. Identificar y rotular	4
5. Diligenciar el Formato Único de Inventario Documental (FUID).....	4
6. Almacenar carpetas o expedientes en el Archivo de Gestión.....	4
TRANSFERENCIAS DOCUMENTALES	4
PROCEDIMIENTO TRANSFERENCIAS PRIMARIAS (Del Archivo de Gestión al Archivo Central)	5
CONTROL DE CAMBIOS	6

ANEXO CARTILLA DE INDUCCIÓN & REINDUCCIÓN



INTRODUCCIÓN

4

La Cartilla de Inducción y reinducción de la Alcaldía de Castilla la Nueva Meta, es un documento diseñado para que los servidores y colaboradores de la Alcaldía, conozcan la información que les permita facilitar y fortalecer la integración del empleado a la cultura organizacional, al suministrarle información necesaria para el mejor conocimiento de la Función Pública, estimulando el aprendizaje y el desarrollo individual y organizacional.

La Inducción se realiza en tres etapas, la primera a través de la cartilla que se dispone a los servidores públicos en la sede electrónica (página web) de la Alcaldía de Castilla la Nueva, en la cual se presenta información general y relevante de la entidad. En una segunda fase, implementaremos la evaluación de los conocimientos adquiridos en el desarrollo de la lectura y análisis de la Cartilla, y la tercera etapa, la cual es más específica con respecto a las funciones del cargo o necesidad del servicio, se realiza al iniciar su integración en el puesto de trabajo.

Los objetivos que persigue la presente cartilla con los servidores de la entidad son:

- ✓ Familiarizarlo con el servicio público y con la organización.
- ✓ Instruirlo acerca de la misión de la entidad y de las funciones de su dependencia, al igual que sus responsabilidades individuales, sus deberes y derechos.
- ✓ Informarlo acerca de las dependencias, planeación estratégica, metas y demás información relacionada con la entidad.
- ✓ Crear identidad y sentido de pertenencia de los principios, valores, misión de la Alcaldía de Castilla la Nueva.

ANEXO CARTILLA DE INDUCCIÓN & REINDUCCIÓN



PLATAFORMA ESTRATÉGICA

Misión

Somos garantes de los derechos básicos de nuestros ciudadanos, la generación de oportunidades para el progreso y la protección de su entorno, desde donde se genera la calidad de vida.

Visión

Al 2027 seremos un municipio atractivo para la inversión, reconocido por su identidad y condición llanera y ambientalmente sostenible, generador de condiciones y oportunidades para el desarrollo integral de sus ciudadanos.

5

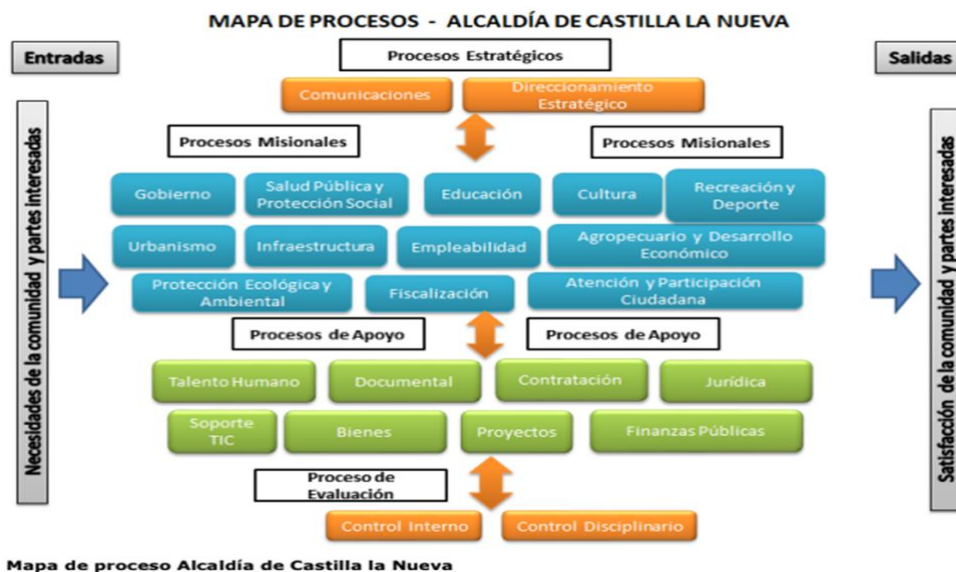
ESTRUCTURA ORGÁNICA



ANEXO CARTILLA DE INDUCCIÓN & REINDUCCIÓN



MAPA DE PROCESOS – ALCALDÍA DE CASTILLA LA NUEVA



6

PLAN DE DESARROLLO MUNICIPIO DE CASTILLA LA NUEVA – META

¿Qué es el Plan Territorial de Desarrollo (PTD)?

Es la hoja de ruta que establece los objetivos de gobierno, fijando programas, inversiones y metas para el cuatrienio. Permite evaluar sus resultados y garantiza la transparencia en el manejo del presupuesto.

Enfoque de desarrollo y estructura del plan: El plan de desarrollo “Castilla La Nueva, Somos el Cambio” fue adoptado por el Concejo Municipal mediante Acuerdo No. 007 del 30 de mayo de 2024. Este Plan busca que Castilla la Nueva se posicione como un escenario estratégico, desde donde se pueda operar de forma competitiva, partiendo desde sus fortalezas comparativas que le entregan su territorio, su población, sus vías de comunicación y cercanía con la capital del departamento, mediante la adopción tecnológica, el mejoramiento de las capacidades y habilidades de sus gentes, el fomento a la inversión y la promoción de los sectores más dinámicos, que conduzcan al crecimiento económico, el aumento de la calidad de vida y el bienestar social de sus pobladores.

ANEXO CARTILLA DE INDUCCIÓN & REINDUCCIÓN

Líneas estratégicas, sectores y programas

El plan de Desarrollo “Castilla La Nueva, Somos el Cambio”, se ha construido con una estructura de 4 líneas estratégicas:



Fuente: Equipo consultor PDM, 2024

El desarrollo de las líneas estratégicas está conformado con sectores, los cuales se relacionan a continuación:



Ilustración 1 LINEA ESTRATÉGICA 1 – Somos crecimiento sostenible

ANEXO CARTILLA DE INDUCCIÓN & REINDUCCIÓN



Ilustración 2 LÍNEA ESTRATÉGICA 2 – Somos garantía de derechos



Ilustración 3 LÍNEA ESTRATÉGICA 3 – Somos responsabilidad ambiental



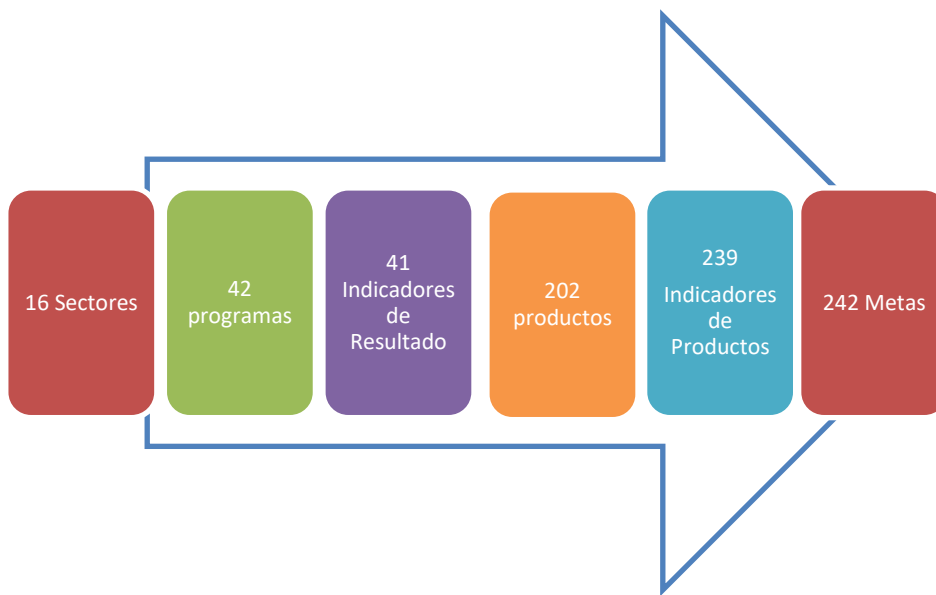
Ilustración 4 LÍNEA ESTRATÉGICA 4 – Somos Nueva Gestión Institucional

ANEXO CARTILLA DE INDUCCIÓN & REINDUCCIÓN



Conformación Plan de Desarrollo

El Plan de Desarrollo Territorial “Somos el Cambio” está organizado y conformado por Sectores, Programas, indicadores de resultado, productos, indicadores de producto y sus respectivas metas.



9

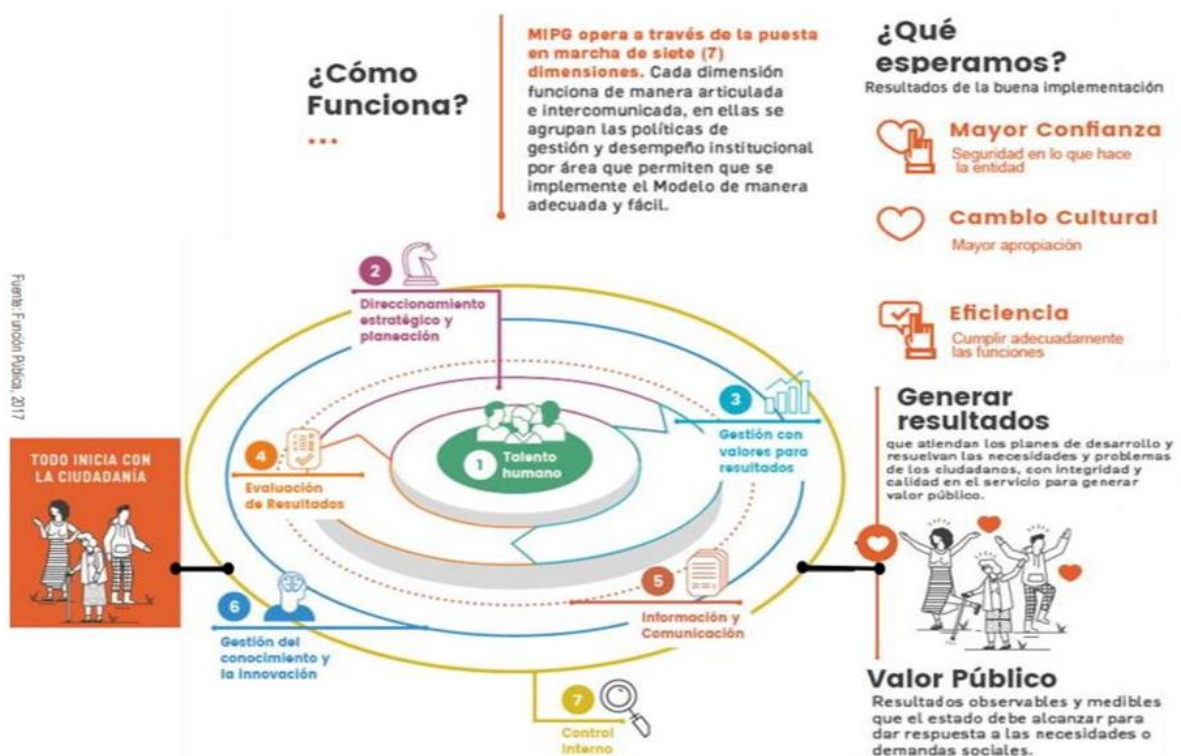
Seguimiento Plan de Desarrollo Territorial - PDT

Para el seguimiento del Plan de Desarrollo se va a implementar el aplicativo del Departamento Administrativo de Planeación SisPT. Así mismo, al interior de la entidad contamos con un tablero de control en Excel, en el cual se tiene organizado los datos y se actualiza la ejecución de los indicadores.

MODELO INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN-MIPG

El modelo integrado de planeación y gestión es un marco de referencia para dirigir, planear, ejecutar, hacer seguimiento, evaluar y controlar la gestión de las entidades y organismos públicos, con el fin de generar resultados que atiendan los planes de desarrollo y resuelvan las necesidades y problemas de los ciudadanos, con integridad y calidad en el servicio.

ANEXO CARTILLA DE INDUCCIÓN & REINDUCCIÓN



10

Según la Circular 100.04 -2018 de la Función Pública establece que **todos los servidores públicos deben conocer y aplicar el MIPG**, por lo tanto deben tomar como mínimo el módulo "Fundamentos Generales" del curso MIPG. Los cursos virtuales se encuentran publicados en el aula virtual del estado colombiano en el siguiente link: <https://www.funcionpublica.gov.co/web/eva/curso-mipg>

SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

La calidad en la gestión ayuda a reducir la improvisación dentro de los procesos relacionados con el producto o servicio, y permite llevar a cabo procesos totalmente planificados en los que se puede saber en cada momento cuales son las acciones a desarrollar, durante situaciones normales u optimas de funcionamiento, y además, cómo actuar ante una desviación de los requisitos establecidos. La gestión de la calidad brinda una oportunidad clave no sólo para planificar los procesos, también para establecer mecanismos para el seguimiento y la mejora de los mismos.

La calidad está presente en todas las dimensiones, y para facilitar su desarrollo, el Gobierno Nacional, tomando como experiencia las diferentes estrategias para

ANEXO CARTILLA DE INDUCCIÓN & REINDUCCIÓN

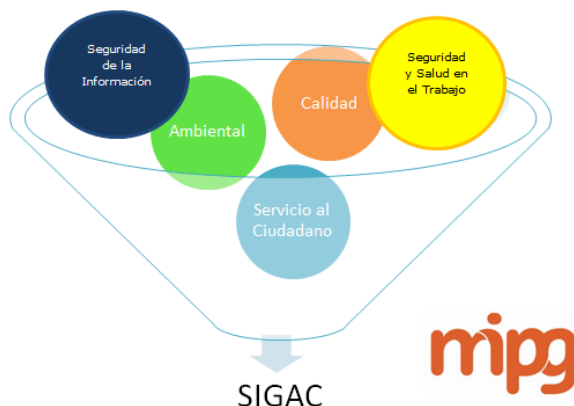


el desarrollo de las entidades, estableció el Modelo Integrado de Gestión y Planeación, conocido como MIPG.

El Decreto 1083 de 2015, Decreto único del Sector Función Pública, modificado por el Decreto 1499 de 2017, establece el Modelo Integrado de Planeación y Gestión - MIPG, el cual surge de la integración de los Sistemas de Desarrollo Administrativo y de Gestión de la Calidad en un solo Sistema de Gestión, y de la articulación de este con el Sistema de Control Interno.

La Alcaldía de Castilla la Nueva, de conformidad con el MIPG, conforma su Sistema Integrado de Gestión, el cual se complementa y articula con otros sistemas, modelos y estrategias que establecen lineamientos y directrices en materia de gestión y desempeño para la entidad, tales como el Sistema de Gestión de calidad, Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo, Sistema de Gestión Ambiental, Sistema de Seguridad de la Información y Sistema de Gestión de Servicio al Ciudadano. Así mismo, se articulan con el Sistema de Control Interno, con el cual se asegura el seguimiento, evaluación y mejora del Sistema Integrado y de la Entidad.

11



Política del Sistema Integrado de Gestión de la Alcaldía de Castilla la Nueva – SIGAC

El Gobierno Municipal de Castilla la Nueva se compromete a fortalecer su gestión interna con una administración transparente y efectiva de los recursos públicos, a través de la mejora e innovación continua de sus procesos, la promoción del autocontrol, autogestión y autorregulación, la protección y salud en el trabajo de todos sus colaboradores, desarrollo de cultura ambiental para la minimización de impactos y sostenibilidad ambiental. Así mismo, mejorar la seguridad y disponibilidad de la información, y la participación y atención ciudadana; con el

ANEXO CARTILLA DE INDUCCIÓN & REINDUCCIÓN



fin de incrementar la satisfacción de los grupos de valor, y la eficiencia y eficacia de la gestión de la administración municipal.

Objetivos del Sistema Integrado de Gestión

- ✓ Modernizar y Mejorar continuamente los procesos y aplicación transparente de las normas establecidas.
- ✓ Fomentar la Cultura del Autocontrol, Autogestión y autoevaluación.
- ✓ Asumir una gestión proactiva y preventiva mediante la aplicación del ciclo de gestión de riesgos a cada uno de sus procesos.
- ✓ Proporcionar condiciones de trabajo seguras y saludables, para la prevención de lesiones y deterioro de la salud, relacionadas con el trabajo eliminando peligros, mitigando y controlando los riesgos laborales que puedan generarse en el desarrollo de las responsabilidades de cada uno de sus servidores.
- ✓ Disminuir la significancia de los aspectos e impactos ambientales en las actividades y servicios de la entidad.
- ✓ Fomentar la cultura de la innovación que permita el mejoramiento integral y continuo de todos los sistemas de información institucional y las plataformas de infraestructura tecnológica sobre las que se soportan, convirtiéndose en un factor estratégico de evolución y vanguardia de servicio al ciudadano.
- ✓ Salvaguardar los activos de información digital y la tecnología para el procesamiento de la información, frente amenazas internas o externas.

12

Indicadores del Sistema Integrado de Gestión

Para medir el desarrollo del Sistema Integrado de Gestión, se establecen los siguientes indicadores:

1. Oportunidad de Trámites.
2. Nivel de percepción de satisfacción de la ciudadanía.
3. Desarrollo del Plan de Mejora Institucional.
4. Índice de Desempeño Institucional.

ANEXO CARTILLA DE INDUCCIÓN & REINDUCCIÓN



5. Cumplimiento del programa de SGSST.
6. Cumplimiento de los estándares mínimos en SST
7. Tasa Accidentalidad.
8. Tasa de incidencia (casos nuevos) de Enfermedad Laboral.
9. Tasa de Enfermedad laboral
10. Cumplimiento en el mantenimiento preventivo de los equipos de medición y/o apoyo.
11. Disponibilidad de la plataforma tecnológica.
12. Incidentes de Seguridad de la Información.
13. Ejecución del Programa de Gestión Ambiental.
14. Disminución en la significancia de impactos ambientales.

13

SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

El sistema de Gestión propende por la mejora continua de los procesos, con un enfoque a resultados, que permita incrementar la conformidad en la prestación de los servicios y la satisfacción de los grupos de valor de la entidad.

Este sistema se desarrolla a través de la documentación de los procesos, los cuales están conformados por la caracterización del proceso, manuales, procedimientos, guías, Instructivos y protocolos.

Los documentos se deben revisar y mejorar por cuestiones de cambios normativos, necesidad del servicio y/o oportunidad de mejora, en pro de incrementar la practicidad, productividad, calidad y satisfacción de los ciudadanos. Es por esto que los documentos se controlan a través de códigos y versión. Los formatos para documentar y el procedimiento de como realizar la creación o actualización de los documentos del proceso los encuentra en el siguiente link:

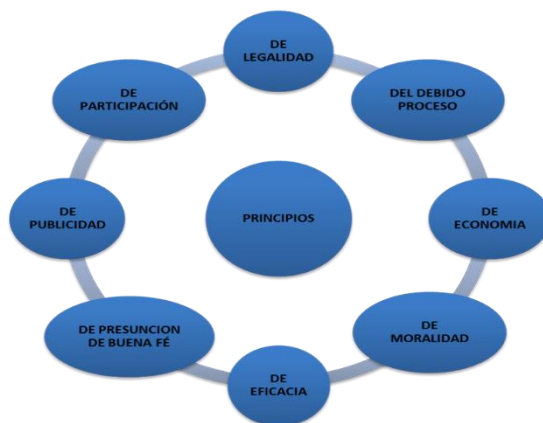
https://drive.google.com/drive/folders/1M7n0ejj_Uym6t9RkFnJ1TWhJK0ejDcQZ

La responsabilidad de actualizar y mejorar los procedimientos y demás documentos del proceso es el Líder del Proceso. El Profesional Especializado Grado 4 de Planeación, es la persona encargada de llevar el control de las actualizaciones de versiones o eliminación de documentos por obsolescencia, y también pueden contar con él para apoyar y orientar la actualización. La aprobación de actualización, creación o eliminación de documentos debe quedar en acta, cuyo consecutivo lo lleva citado profesional del Departamento Administrativo de Planeación Municipal.

ANEXO CARTILLA DE INDUCCIÓN & REINDUCCIÓN

PRINCIPIOS QUE RIGEN LA ADMINISTRACIÓN

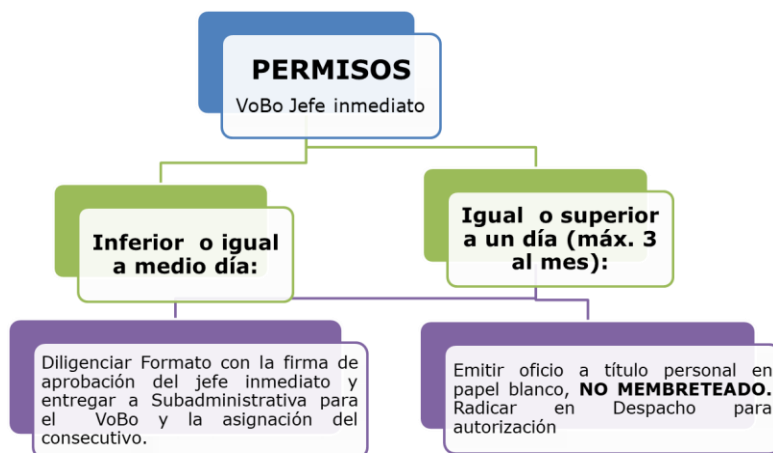
Principios jurídicos que delimitan la interpretación, la actuación y la participación de las autoridades.



14

Deberes y derechos de los funcionarios (instancias) (Fabiola Bejarano)

SITUACIONES ADMINISTRATIVAS



Régimen salarial

ASIGNACION BASICA MENSUAL (De acuerdo a la categorización del funcionario Código y Grado del cargo, según lo establecido por el DAFP).

AUXILIO DE TRANSPORTE (Sueldo inferior a 2 SMLV)

SUBSIDIO DE ALIMENTACIÓN (Según lo establecido por el DAFP).

ANEXO CARTILLA DE INDUCCIÓN & REINDUCCIÓN



Elementos Salariales

- Bonificaciones
- Auxilio de Transporte
- Subsidio de Alimentación
- Prima de servicios
- Prima de vacaciones

Régimen Prestacional

15

Prestaciones Sociales

- Vacaciones
- Prima de Vacaciones
- Bonificación por Recreación (Liquidación Vacaciones: pago de 2 días de sueldo)
- Bonificación por Servicios Prestados : Por cada año de servicio, según un tope establecido por el Gobierno: Si salario < al tope: 50% del salario. Si salario > al tope: 35% del salario.
- Prima de Navidad
- Intereses a las Cesantías
- Auxilio de cesantías
- Dotación de calzado y vestido de labor
- Bonificación de dirección para Gobernadores y Alcaldes
- Bonificación de Gestión Territorial para Gobernadores y Alcaldes

Prestaciones Sociales a cargo del Sistema de Seguridad Social

- Auxilio de Maternidad
- Auxilio por Enfermedad
- Accidente de Trabajo

Prestaciones en el Sistema de Riesgos Profesionales

- Para enfermedad profesional
- Para accidente de trabajo

Subsidio Caja de Compensación Familiar (COFREM)

- Subsidio Familiar : De acuerdo a requisitos establecidos por la caja de compensación.

ANEXO CARTILLA DE INDUCCIÓN & REINDUCCIÓN

Reglamento Interno de Trabajo



16

Regula la normatividad establecida en una entidad u organización contemplando procedimientos, conductas, derechos y deberes de los funcionarios, como:

- ✓ Permisos.
- ✓ Orden Jerárquico.
- ✓ Evaluación de desempeño
- ✓ Horario de Trabajo
- ✓ Entre otros

MANUAL DE INTEGRIDAD



Código de Integridad

ANEXO CARTILLA DE INDUCCIÓN & REINDUCCIÓN

Para lograr organizaciones y servidores públicos íntegros no basta con adoptar normas e instrumentos técnicos. También es indispensable que los ciudadanos, los servidores y las organizaciones públicas se comprometan activamente con la integridad en sus actuaciones diarias. Es decir, para avanzar en el fomento de la integridad pública es imprescindible acompañar y respaldar las políticas públicas formales, técnicas y normativas con un ejercicio comunicativo y pedagógico alternativo que busque alcanzar cambios concretos en las percepciones, actitudes y comportamientos de los servidores públicos y los ciudadanos.

17

Así las cosas, en Función Pública decidimos adoptar nuestro Código de Integridad con base a los siguientes valores:



ANEXO CARTILLA DE INDUCCIÓN & REINDUCCIÓN

Honestidad



Honestidad:

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



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.

18



Solidaridad:

Como servidores públicos, nos unimos y nos apoyamos para el logro del bien común, y lo hacemos evidente a través de la ayuda a las personas y en el encuentro con el otro. Actuamos bajo el compromiso del acompañamiento a la comunidad y a los diferentes grupos de interés conociendo sus necesidades de servicio, sus proyectos de vida, con el propósito de generar respuestas que impacten positivamente en el bienestar, la armonía y la calidad de vida de todos.



Trabajo en Equipo:

Somos personas que interactuamos y tenemos habilidades complementarias, trabajamos totalmente integradas y comprometidas con la misión y visión del Gobierno Municipal, compartimos ideas y valores comunes, regimos nuestros comportamientos por reglas que respetamos con prudencia y firmeza, buscando siempre el bien común.

ANEXO CARTILLA DE INDUCCIÓN & REINDUCCIÓN



Este código se armonizó con el Manual de Integridad, con la intención de ser suficientemente general y conciso para ser aplicable a por todos los servidores públicos de la Administración Municipal de Castilla de la Nueva – Meta.

En el Manual de Integridad encontrarás mucha más información sobre cada valor y una lista de las acciones que orientan la integridad de nuestro comportamiento como servidores públicos.

Conoce el Manual de Integridad aquí +

19

SISTEMA DE GESTION DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO (SGSST)



El Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo SG-SST, tiene como propósito la estructuración de la acción conjunta entre el empleador y los trabajadores, en la aplicación de las medidas de Seguridad y Salud en el Trabajo (SST) a través del mejoramiento continuo de las condiciones y el medio ambiente laboral, y el control eficaz de los peligros y riesgos en el lugar de trabajo.

Seguridad y Salud en el Trabajo



Disciplina que trata de la **prevención** de las **lesiones y enfermedades** causadas por las condiciones de trabajo, la protección, promoción de la salud de los trabajadores. Tiene por objeto mejorar las condiciones y el ambiente de trabajo, así como la salud en el trabajo, que conlleva la promoción y el mantenimiento del bienestar físico, mental y social de los trabajadores en todas las ocupaciones.

ANEXO CARTILLA DE INDUCCIÓN & REINDUCCIÓN

Accidente de Trabajo

Es accidente de trabajo todo suceso repentino que sobrevenga por causa o con ocasión del trabajo y que produzca en el trabajador una lesión orgánica, una perturbación funcional o psiquiátrica, invalidez o la muerte.



Se considera accidente de trabajo

- ✓ Órdenes del empleador; aun fuera de lugar y horario laboral.
- ✓ Durante el traslado de los trabajadores desde su residencia a los lugares de trabajo o viceversa. Cuando el transporte lo suministre el empleador.
- ✓ Ejecución de actividades recreativas, deportivas o culturales.
- ✓ Cuando se encuentran en función sindical.

¿Qué debo hacer en caso de un accidente?

- ✓ Informar al jefe inmediato.
- ✓ Reportar al responsable de SST
- ✓ Remisión a la IPS.
- ✓ Reporte de accidente de trabajo a la ARL
- ✓ y diligenciamiento del respectivo reporte FURAT.

Nota. Recuerda que el plazo máximo es de 48 horas después del evento para poder reportar Incidente de Trabajo.

Incidente de Trabajo

Suceso repentino no deseado que ocurre por las mismas causas que se presentan los accidentes, solo que por cuestiones del azar no desencadena lesiones en las personas



ANEXO CARTILLA DE INDUCCIÓN & REINDUCCIÓN

Enfermedad laboral

Es enfermedad laboral la contraída como resultado exposición a factores de riesgo inherentes a la actividad laboral o del medio en el que el trabajador se ha visto obligado a trabajar.



¿Quién ampara a los trabajadores?

*El Sistema General de Riesgos Laborales, es el encargado de proteger a los todos los trabajadores.

*EL trabajador debe que estar afiliado a una Administradora de Riesgos Laborales (ARL) y es esta la que garantiza el amparo en términos asistenciales y económicos en caso de enfermedad laboral.

Peligro

Fuente, situación o acto con potencial de causar daño en la salud de los trabajadores, a equipos e instalaciones.

Riesgo

Combinación de la probabilidad de que ocurran una o más exposiciones o eventos peligrosos y la severidad del daño que pueda ser causado por estos.

¿A qué riesgos estas expuesto?



Riesgo biomecánico



**MUNICIPIO DE
CASTILLA LA NUEVA**

The illustrations show various power tools in use. Top left: A hand saw cutting through a piece of wood. Top right: A tractor with a person driving it, moving soil. Bottom left: A chainsaw cutting through a log held in a stand. Bottom right: A hand drill being used to drill into a piece of wood.

A blue line drawing of a man in a suit, looking distressed with his hands on his head. He is surrounded by several circular icons connected by lines, representing various stressors: a lightning bolt, a hand holding a pen, a gift box, a clock, a person falling, and a hand holding a stack of papers.

El diagrama ilustra la escala de radiación, dividiéndola en **NO IONIZANTE** (izquierda, fondo púrpura) y **IONIZANTE** (derecha, fondo verde). En la zona no ionizante se representan: Líneas de alta tensión, Radio y T.V., Microondas, Telefonía móvil, Infrarrojo y Luz Visible (con un icono de bombilla). En la zona ionizante se representan: Rayos - X y Rayos - Gamma (con un icono de símbolo de radiación). En la parte inferior se muestran dos escalas logarítmicas: Frecuencia (Hertz) y Energía (eV).

Rango	Frecuencia (Hertz)	Energía (eV)
Radio y T.V.	10^5 a 10^9	10^{12} a 10^6
Microondas	10^9 a 10^{11}	10^6 a 10^4
Telefonía móvil	10^{11} a 10^{12}	10^4 a 10^3
Infrarrojo	10^{12} a 10^{14}	10^3 a 10^1
Luz Visible	10^{14} a 10^{15}	10^1 a 10^0
UV	10^{15} a 10^{16}	10^0 a 10^2
Rayos - X	10^{17} a 10^{19}	10^3 a 10^5
Rayos - Gamma	10^{19} a 10^{26}	10^5 a 10^{11}

A cartoon illustration of a man in a grey suit and white shirt, with a large nose and a mustache, covering his ears with both hands. He is sitting at a desk with a white telephone. To his left, there is a chaotic scene with several ringing telephones and signs. One sign says 'CORRUPTION NEPOTISME' in green, another says 'DANGER' in yellow, and a third says 'OMAGE' in yellow. A red sign with the word 'GAIN' is also visible. The background is a solid purple color. The cartoon is signed '2004' in the bottom right corner.

A construction worker wearing a high-visibility vest and gloves is using a jackhammer to break up concrete on a road. The worker is standing on a paved surface, and the jackhammer is creating a large cloud of dust and debris. In the background, there are orange construction vehicles and a metal railing.

ANEXO CARTILLA DE INDUCCIÓN & REINDUCCIÓN

Riesgo eléctrico



Riesgo Locativo



1

Riesgo Biológico



Deberes dentro del SG-SST

-  Procurar el cuidado integral de tu salud.
-  suministrar información clara , veraz y completa sobre su estado de salud.
-  Participar en las Actividades de capacitación en SST
-  Informa oportunamente acerca de los peligros y riesgos latentes en su sitio de trabajo



-  Proponer a la alta dirección la adopción de medidas que procuren y mantengan la salud en los lugares de trabajo.
-  Promover y procurar la participación del equipo de trabajo en las actividades de SST
-  Definir y asignar los recursos financieros, técnicos y el personal necesario para la gestión eficaz de SST
-  Recibir y dar tramite a quejas que puedan constituirse en acoso laboral junto con otras más.

COPASST

Es el Comité paritario de seguridad y salud en el trabajo, está encargado de la promoción y vigilancia del sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo (SGSST) dentro de la empresa y está conformado por representantes de los empleados y del empleador por igual número.

ANEXO CARTILLA DE INDUCCIÓN & REINDUCCIÓN



Funciones del COPASST

- Investigación de incidentes y accidentes.
- Inspección de equipos, procesos, etc.
- Intermedia en temas de seguridad y salud en el trabajo.
- Sirve como canal de información entre empleador y empleado.
- Gestiona capacitaciones acerca de SG-SST.

Integrantes COPASST 2023-2025

El COPASST se actualiza cada dos años, su actualización se realiza en el mes de marzo, cumplido el periodo. Por cambio de empleados de libre nombramiento y remoción, se actualizó en la vigencia 2024.

Integrantes del COPASST 2024-2025

	Rol	Nombre	Dependencia
Representantes Del Empleador	Principal Presidente	Jhon Walter Ortiz Suarez	Secretaría Agropecuarias y Desarrollo Económico
	Principal	Belén Astrid Olaya Arroyo	Departamento Administrativa de Gestión Institucional
	Suplente	Daniel Andrés Pinto	Departamento Administrativo de Infraestructura
Representantes De Los Trabajadores	Principal	Orlando Quintero David	Oficina Técnica De Infraestructura Tic Y Sistemas De Información
	Principal Secretaria	Nina Roció Pineros	Oficina Técnica De Desarrollo Organizacional Y Bienestar Laboral
	Suplente	Julio Ivan Moreno Acosta	Departamento Administrativo De Planeación Municipal

Comité de Convivencia Laboral

Es una de las estrategias obligatorias que adoptan las organizaciones para contribuir a la protección de los trabajadores, cuyo objetivo es el de propender

ANEXO CARTILLA DE INDUCCIÓN & REINDUCCIÓN



por mejorar las condiciones laborales, y salvaguardarlos contra los posibles riesgos psicosociales que pueda afectar su salud en las actividades laborales

Algunas de las funciones son:

- Recibir, analizar y dar trámite a las quejas que se presenten, en las que se describan situaciones que puedan constituir acoso laboral.
- Promover espacios de diálogo para llegar a una solución efectiva de la controversia.
- Formular planes de mejora.
- Sugerir medidas preventivas y correctivas.
- Realizar seguimiento a las recomendaciones emitidas en el comité.
- Realizar informes trimestrales y anuales, elaborar estadística de quejas y reclamos presentados

2

Integrantes comité de Convivencia Laboral 2023-2025

Al igual que el COPASST, el comité de Convivencia Laboral se actualiza cada dos años, su actualización se realiza en el mes de marzo, cumplido el periodo. Por cambio de empleados de libre nombramiento y remoción, se actualizó en la vigencia 2024.

Integrantes del Comité de Convivencia Laboral

	Rol	Nombre	Dependencia
Representantes del Empleador	Principal Presidente	Belén Astrid Olaya Arroyo	Departamento Administrativa de Gestión Institucional
	Principal	Juan Diego Morales Espitia	Secretaría de Gobierno, Seguridad y Movilidad
	Suplente	Ana Yaqueline Castañeda Linares	Oficina Técnica de Bienes y Recursos Físicos
	Suplente	Oscar Ivan Guarnizo	Departamento Administrativo de las Tecnologías de Información y las Comunicaciones
Representantes de los Trabajadores	Principal	Kelly Johanna Gallego Guzmán	Comisaría De Familia
	Principal	Edna Carolina Cáceres Agudelo	Comisaría De Familia
	Suplente	Yaneth Mantilla Bautista	Subdirección Del Departamento Administrativo Jurídico

ANEXO CARTILLA DE INDUCCIÓN & REINDUCCIÓN



	Suplente	Julio Alberto Ríos Velandia	Oficina Técnica De Integración Social
--	----------	-----------------------------	---------------------------------------

Plan de Emergencias

Es un instrumento de las acciones de intervención del riesgo. Consiste en la planeación de las acciones que deben efectuarse en caso de suceder un evento específico, por lo tanto el plan de emergencias se compone de varios planes de respuesta y contingencias ante eventos específicos como; plan de evacuación, terremotos, incendios, rescate.

3

Este plan lo podrán consultar a través de su cuenta institucional en el siguiente link: https://drive.google.com/drive/folders/1v_b50oRzVgRzayp_CrMTXrOoyCviotnr

Brigadas de Emergencia

En la Alcaldía de Castilla la Nueva tenemos tres tipos de Brigadas

1. Brigada de Primeros auxilios.
2. Brigada contraincendios.
3. Brigada de evacuación y rescate

BRIGADISTAS SEDE PRINCIPAL PALACIO MUNICIPAL



ORLANDO QUINTERO DAVIS
TÉCNICO ADMINISTRATIVO
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE TECNOLOGÍAS
DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES



YEISON ESNEY NIETO DIAZ
PROFESIONAL UNIVERSITARIO
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE
INFRAESTRUCTURA

ANEXO CARTILLA DE INDUCCIÓN & REINDUCCIÓN

BRIGADISTAS SUBSEDE ANTIGUA ALCALDIA (UMATA)



JULIO IVAN MORENO ACOSTA
PROFESIONAL ESPECIALIZADO
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE PLANEACIÓN
MUNICIPAL



STEPHEN DIRK RODRIGUEZ ROA
PROFESIONAL ESPECIALIZADO
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE PLANEACIÓN
MUNICIPAL

4

BRIGADISTAS SUBSEDE ANTIGUO HOSPITAL



MELBA TORRES ORTIZ
JEFE DE OFICINA
SECRETARIA DE SALUD PUBLICA Y PROTECCIÓN
SOCIAL



ELIANA ZULEYMA IBARRA MOLINA
JEFE DE OFICINA
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE GESTIÓN
INSTITUCIONAL



YANETH MANTILLA BAUTISTA
ASESOR JURIDICO
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE GESTIÓN
INSTITUCIONAL

BRIGADISTA SEDE BIBLIOTECA SAN LORENZO BRIGADISTA ARCHIVO CENTRAL- CASA DE LA CULTURA



Diego Alfonso Najer Niño
TECNICO ADMINISTRATIVO
SECRETARIA DE EDUCACIÓN, CULTURA, RECREACIÓN
Y DEPORTE.



JOHANNA MARCELA LOPEZ BUITRAGO
TECNICO ADMINISTRATIVO
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE GESTIÓN
INSTITUCIONAL

ANEXO CARTILLA DE INDUCCIÓN & REINDUCCIÓN



BRIGADISTAS SEDE ECOBIBLIOTECA



JULIO CESAR GALLEGO GARAVITO
PROFESIONAL UNIVERSITARIO
SECRETARIA DE EDUCACIÓN, CULTURA, RECREACIÓN
Y DEPORTE



DAYANA ALEJANDRA CASALLAS MARÍN
ASESOR
SECRETARIA DE PROTECCIÓN ECOLÓGICA Y
AMBIENTAL

5

BRIGADISTAS AGENCIA PÚBLICA DE GESTIÓN Y COLOCACIÓN DE EMPLEO



FABIAN PAREDES NARANJO
PROFESIONAL UNIVERSITARIO
SECRETARIA AGROPECUARIA Y DESARROLLO
ECONÓMICO.



DIANA MILENA MARTIN ROMERO
JEFE DE OFICINA
SECRETARIA AGROPECUARIA Y DESARROLLO
ECONÓMICO.

SISTEMA DE GESTIÓN AMBIENTAL

Con el propósito de cuidar y conservar el medio ambiente, para las actuales y futuras generaciones, así como velar por el cumplimiento de los requisitos normativos en materia ambiental aplicable a la Alcaldía de Castilla la Nueva, y de conformidad con lo establecido en el numeral 3.2.3.3. Correspondiente a la dimensión de valores con resultados, establecidos por el MIPG, se establece el Sistema de Gestión Ambiental.

ANEXO CARTILLA DE INDUCCIÓN & REINDUCCIÓN



Para llevar a cabo la implementación, desarrollo y mantenimiento de este sistema una de las herramientas en las que se soporta es el Plan Institucional de Gestión Ambiental - PIGA.

Plan Institucional de Gestión Ambiental (PIGA)



6

El Plan Institucional de Gestión Ambiental - PIGA se implementa dentro del Sistema de Gestión Ambiental, como acciones para abordar los aspectos ambientales significativos tales como: consumo de agua, consumo de energía, generación de emisiones, generación de residuos, consumo de materias primas e insumos. Adicionalmente, se tienen en cuenta los requisitos legales aplicables para establecer las acciones que permitan abordar estos temas.

El Plan Institucional de Gestión Ambiental - PIGA está compuesto por acciones para promover el ahorro y uso eficiente del agua, mitigar el cambio climático y gestión adecuada de los residuos sólidos. Con la implementación de este programa y sus respectivos seguimientos, la entidad, además de cumplir con las normas legales ambientales y la política de Fortalecimiento Institucional gestiona la conformidad con el numeral 6.2.2. Planificación de acciones para lograr los objetivos ambientales, norma ISO 14001:2015.

Objetivo general

Implementar y fomentar el cumplimiento del Plan Institucional de Gestión Ambiental – PIGA para que contribuya a la mitigación y adaptación del cambio climático y al uso eficiente de los recursos que impactan el desempeño ambiental de la Alcaldía de Castilla la Nueva.

Objetivos específicos

- Promover el uso racional y eficiente del recurso hídrico en la Alcaldía de Castilla la Nueva (Programa de ahorro y uso eficiente del agua).
- Promover el uso racional y eficiente del recurso energético en la Alcaldía de Castilla la Nueva (Programa de ahorro y uso eficiente de la energía eléctrica).

ANEXO CARTILLA DE INDUCCIÓN & REINDUCCIÓN



- Fomentar el adecuado manejo de los residuos sólidos en la Alcaldía de Castilla la Nueva (Programa de gestión integral de residuos sólidos).
- Propiciar acciones que contribuyan a un ambiente laboral adecuado en la Alcaldía de Castilla la Nueva (Cero papel y cambio climático).

SISTEMA DE SERVICIO AL CIUDADANO

Como la establece la Política de Servicio al Ciudadano del MIPG, su propósito es facilitar el acceso de los ciudadanos a sus derechos, mediante los servicios de la entidad, en todas sus sedes y a través de los distintos canales. El servicio al ciudadano se enmarca en los principios de información completa y clara, de igualdad, moralidad, economía, celeridad, imparcialidad, eficiencia, transparencia, consistencia, calidad y oportunidad, teniendo presente las necesidades, realidades y expectativas del ciudadano.

El propósito principal de la oficina de apoyo de servicio al ciudadano y correspondencia es apoyar y orientar a la ciudadanía, recibiendo a través de los distintos canales de comunicación establecidos para tal efecto, como son: Ventanilla única de correspondencia, ubicada en el palacio municipal de la calle 6 No 8-10 barrio el Centro, el correo electrónico contactenos@castillalanueva-meta.gov.co y las PQRS en línea a través de la página www.castillalanueva.gov.co. Por medio de estos canales son recibidas las peticiones, quejas, denuncias, reclamos y se brinda la información requerida relacionada con los servicios y trámites que presta el Municipio de castilla la Nueva.

La administración Municipal cuenta con un software de correspondencia denominado control documental, donde los funcionarios debemos responder a las distintas PQRS dentro de los términos de ley.

Contamos con una guía de atención a respuestas rápidas y una guía de atención al ciudadano, la cual pueden consultar en el siguiente link: https://drive.google.com/drive/folders/1tZXktz1JeOqkZcDC51MbvTcEhUY_vC2p

Elementos comunes del buen servicio en Canales de atención a la ciudadanía

Independientemente del canal que elija el ciudadano para realizar trámites, solicitar servicios, información, orientación o asistencia relacionada con nuestro quehacer, debemos velar por unos elementos comunes que garanticen que

ANEXO CARTILLA DE INDUCCIÓN & REINDUCCIÓN



siempre prestaremos el mejor servicio, para ello debemos desarrollar los siguientes atributos:

Atributos que debes tener para servir al ciudadano

Probidad: Es actuar con rectitud y honradez, con el fin de satisfacer el interés del ciudadano y dejar a un lado todo provecho o ventaja personal.

Temperancia: Es tu prudencia al recibir las críticas hechas por el ciudadano. Esta actitud facilitará la evaluación y determinará los correctivos para mejorar la prestación del servicio.

Responsabilidad: Es tu compromiso con la toma de decisiones de manera consciente y asumir las consecuencias de tus acciones, para cumplir con eficacia y eficiencia los deberes que se te han confiado en tu labor diaria.

mantener relaciones fundadas en la imparcialidad.

Transparencia: Es actuar bajo pleno conocimiento de los temas a considerar, con la misma diligencia que un buen administrador emplearía frente a sus propios bienes. Ejercer la función de la Administración Pública debe inspirar confianza en la comunidad, evitar acciones que puedan poner en riesgo la finalidad social, el patrimonio del Estado y la imagen que debe tener la sociedad respecto a sus servidores. Igualmente, facilita la divulgación pública de información pertinente para los ciudadanos.

Respeto y efectividad: Se refiere a la honestidad en el cumplimiento de tus deberes y obligaciones, siendo prudente y actuando con tolerancia frente a las decisiones y situaciones que se presentan cada día. El servicio debe responder a las necesidades y solicitudes de la ciudadanía.

Justicia: Es tener permanente disposición para el cumplimiento de tus funciones u actividades, otorgando a cada uno lo que le es debido, tanto en las relaciones con el Estado, como con los ciudadanos, superiores y subordinados. La justicia implica

ANEXO CARTILLA DE INDUCCIÓN & REINDUCCIÓN



Tu actitud

La actitud es tu disposición para obrar o comportarte, debes tener una actitud de servicio, estar siempre en posición corporal adecuada, dispuesto a escuchar al otro, ponerte en su lugar y ser consciente de que cada persona tiene necesidades diferentes, que exigen un trato personalizado.

1

Aunque el buen servicio sea la regla, si un usuario es grosero o violento, también es obligatorio exigirle respeto de manera cortés. Si el ciudadano persiste en su actitud, debes llamar a tu jefe inmediato para que te apoye en el manejo de la situación.

Confiabilidad: Bajo ninguna circunstancia debes recibir pagos, regalos o dádivas a cambio de un buen servicio al ciudadano, hacerlo, además de violentar los atributos del buen servicio, conlleva responsabilidad penal y disciplinaria.

Amable: Es el trato cortés y sincero con el ciudadano.

Incluyente: Es prestar un servicio de calidad para todos los usuarios, sin discriminaciones de ninguna índole.

Oportuno: Es brindar el servicio en el momento adecuado, cumpliendo con los términos acordados con el ciudadano.



Como servidor público debes:

Anticipar y satisfacer las necesidades del ciudadano.

ANEXO CARTILLA DE INDUCCIÓN & REINDUCCIÓN

Escucharlo y evitar interrumpirlo mientras habla.

Ser creativo e ir siempre un paso más allá de lo esperado en la atención.

Comprometerte únicamente con lo que puedas cumplir.

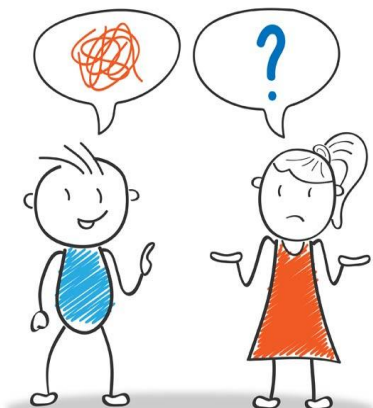
“Ponerse en los zapatos de el” esto te ayuda a ser más sensible y atender con calidad y calidez.

Debes evitar tutear al ciudadano al igual que utilizar términos como “Mi amor”, “Corazón”, etc.

Para dirigirte al ciudadano debes encabezar la frase con “Señor” o “Señora”.

Evita las respuestas cortantes como “Sí”, “No”, ya que se pueden interpretar como frías y de afán.

2



Tu lenguaje

Es la capacidad para comunicarse por medio de signos lingüísticos. Ten en cuenta las siguientes recomendaciones en el trato con el ciudadano:

El lenguaje debe ser respetuoso, claro y sencillo.

Debes evitar el uso de jergas, tecnicismos y abreviaturas.

Debes llamar al ciudadano por el nombre que él utiliza, no importa si es distinto al que figura en la cédula de ciudadanía o al que aparece en la base de datos de la entidad.



Saber cómo responder NO a las solicitudes

En ocasiones el ciudadano recibe una respuesta que no espera. En estos casos, debes darle todas las explicaciones necesarias para que comprenda la razón.

Para ayudar a que la negativa sea mejor recibida, te recomendamos:

Explicarle con claridad y sin tecnicismos los motivos por los que no se puede acceder a la solicitud.

Darle alternativas que, aunque no sean exactamente lo que el ciudadano quiere, ayuden a solucionar aceptablemente la petición y le

ANEXO CARTILLA DE INDUCCIÓN & REINDUCCIÓN

muestren que él es importante y que la intención es prestarle un servicio de calidad a pesar de las limitaciones.

Asegurarte de que el ciudadano entendió la respuesta, los motivos que la sustentan y los pasos a seguir, si los hay.

Atención a personas alteradas



Pueden presentarse casos con ciudadanos inconformes, a veces por desinformación o porque la respuesta no es la esperada; en estos momentos debes mantener una actitud amigable y mirar al interlocutor a los ojos.

Para resolver este tipo de situaciones, debes:

Dejar que el ciudadano exponga su situación, escucharlo atentamente, no interrumpirlo ni entablar una discusión con él.

Escúchalo muy bien, pon atención a sus detalles.

Evitar calificar su estado de ánimo y no pedirle que se calme.

No menospreciarlo, y mostrar una actitud de respeto.

Cuándo sienta que se esté calmando, ofrecerle algo de tomar (Agua o café), pedirle que se siente si está de pie.

Trata de obtener cuál es la intención o propuesta de él para ir cerrando el asunto.

No tomar la situación como algo personal, ya que la ciudadanía se queja de un servicio, no de la persona.

Si el mismo problema ocurre con otro ciudadano, informa a tu jefe para dar una solución de fondo.

No perder el control; si conservas la calma es probable que el ciudadano también se calme.

Cuidar tu tono de voz; muchas veces no cuenta tanto qué dices sino cómo lo dices.

Darle alternativas de solución, si las hay.

Comprometerte sólo con lo que puedes cumplir, no generar falsas expectativas.

Atención a Reclamos



La Ventanilla Única ubicada en la sede principal, es la encargada de recibir las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones escritas que ingresan a la entidad.

ANEXO CARTILLA DE INDUCCIÓN & REINDUCCIÓN

Para la atención de reclamos debes tener en cuenta:

Escucha con atención y sin interrumpir al ciudadano.

Formula todas las preguntas que sean necesarias para tener una comprensión exacta del problema y de lo que el usuario solicita.

Primero explica lo que puede hacer y luego deja claro, de manera tranquila, aquello que no puede hacer.

Ejecuta de inmediato la solución ofrecida.

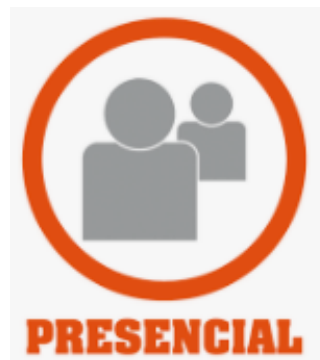
Ten en cuenta los tiempos establecidos para responder, especialmente, en caso de que el usuario haya interpuesto un derecho de petición.

Radica de manera inmediata la queja o reclamo, en caso de que la misma sea presentada en forma escrita o verbal.

Revisa que estén todos los documentos o soportes necesarios para evitar reprocesos.

Canales de atención a la ciudadanía

Son los medios o mecanismos de comunicación que tenemos para que los ciudadanos puedan solicitar la gestión de trámites y servicios, sobre temas de competencia de la entidad. Los canales de atención son los siguientes:



Presencial: Es el contacto personalizado de los ciudadanos con los funcionarios públicos y/o contratistas de la Entidad, a través de las instalaciones físicas de la entidad.



Telefónico: Es el contacto verbal de los ciudadanos con los funcionarios públicos y/o contratistas de la Entidad, a través de los medios telefónicos dispuestos para tal fin. El número telefónico de la Alcaldía de Castilla la Nueva, para radicar PQRSDF es (608) 675 10 27.

ANEXO CARTILLA DE INDUCCIÓN & REINDUCCIÓN



Presentación personal: es la percepción que tendrá el ciudadano respecto a la imagen que ve en ti y en la Alcaldía. Tu Identificación debe estar visible.

Comportamiento: si realizas actividades diferentes a las laborales, como chatear o interactuar con tus compañeros (si no es necesario para completar la atención solicitada), indispones al ciudadano, le haces percibir que sus necesidades no son importantes.

5

Virtual: Es el contacto de los ciudadanos a través del Portal Web de la Alcaldía de Castilla la Nueva, las redes sociales o correos electrónicos institucionales.



Generalidades para la atención mediante canal presencial

El Canal presencial permite el contacto directo de los ciudadanos con el fin de brindar información de manera personalizada frente a un trámite o servicio solicitado.

Con el objeto de prestar un buen servicio se debe establecer un horario para cada sede, el cual debe ser publicado por los diferentes canales de atención.

La expresividad en el rostro: si miras al ciudadano a los ojos demuestras interés. El lenguaje gestual y corporal debe ser educado y cortés.



Recomendaciones generales

ANEXO CARTILLA DE INDUCCIÓN & REINDUCCIÓN

La voz y el lenguaje: Es necesario que adaptes la voz a las diferentes situaciones y que vocalices de manera clara para que la información sea comprensible.

La postura: tu postura mientras atiendes al ciudadano refleja lo que sientes y piensas; mantén la columna erguida, y el cuello y hombros relajados.



El puesto de trabajo: el cuidado y apariencia de tu puesto de trabajo tienen un impacto inmediato en la percepción del ciudadano; si está sucio y con elementos ajenos a tu labor, dará una sensación de desorden y descuido.

Al llegar el ciudadano al puesto de trabajo, salúdalo de inmediato, de manera amable y sin esperar a que sea él quien te salude primero.

En caso de dejar el puesto de trabajo por un corto periodo de tiempo, asegúrate de que algún compañero supla tu ausencia.

Los documentos que recibas de los ciudadanos deben ser archivados o direccionados lo antes posible para evitar su deterioro, daño o pérdida.

Ten todos los formatos e implementos de trabajo a la mano.

Ingreso a la entidad

Los Servidores Públicos prestamos un buen servicio así:

- Abren la puerta cuando el ciudadano se aproxima.
- Establecen contacto visual con él, sonríen y evitan mirarlo con desconfianza.
- Saludan.
- Orientan al ciudadano.
- No se dirigen a los ciudadanos con sobrenombres.



ANEXO CARTILLA DE INDUCCIÓN & REINDUCCIÓN

Las personas de la recepción prestan un buen servicio así:

- Saludan amablemente.
- Si es necesario llaman a la dependencia para anunciar el ingreso del ciudadano y en lo posible obtienen el nombre del servidor que lo atenderá para comunicarlo al visitante.
- Tienen el listado de extensiones o números de teléfono a la mano.
- Orientan al ciudadano hacia el piso o cubículo al cual debe dirigirse para ser atendido.

ETAPAS PARA UNA BUENA ATENCIÓN



Contacto inicial

Saluda con una sonrisa, mirando a los ojos y manifestando con la expresión de tu rostro la disposición para servir: "Buenos días/tardes", "Bienvenido" ¿en qué le puedo servir?".

Pregúntale al ciudadano su nombre y úsalo para dirigirte a él, anteponiendo "Señor" o "Señora".

No tutees al ciudadano.

Durante la atención

Dedícate en forma exclusiva al ciudadano que está en el turno y escúchalo con atención.

Ten los formatos disponibles para la atención en caso de que procedan.

Hazle saber que entiendes sus necesidades.

Responde a las preguntas y dale toda la información que requiera de forma clara y precisa.

Si debes retirarte del puesto de trabajo, explícale al ciudadano porqué debes hacerlo y ofrécele un cálculo aproximado del tiempo que tendrá que esperar.

Pídele aprobación antes de retirarte y espera su respuesta.

Al regresar dile: "Gracias por esperar".

Si la solicitud requiere mayor análisis:

Explícale al ciudadano la razón de no poder atender su solicitud en forma inmediata.

ANEXO CARTILLA DE INDUCCIÓN & REINDUCCIÓN

Infórmale la fecha en que recibirá respuesta y el medio por el cual se le entregará.

Si es necesario elevar una solicitud por escrito o aportar nueva documentación, explícale la situación sobre la forma en que debe realizar el requerimiento o adjuntar los soportes necesarios.

Si el servicio debe prestarse por otra dependencia u otra entidad:

Explícale por qué debes remitirlo a otra dependencia, indícale a dónde debe dirigirse y pon en conocimiento del nuevo servidor que debe atender al ciudadano remitido, el asunto y el nombre del ciudadano.

Si el servicio debe prestarlo otra entidad, dale por escrito la dirección a la cual debe acudir, el horario de atención, los documentos que debe presentar y, si es posible, el nombre del servidor que lo atenderá.

Finalización del servicio

Retroalimenta al ciudadano sobre los pasos a seguir cuando quede alguna tarea pendiente.

Pregúntale como regla general: ¿Hay algo más en que pueda servirle?

Despídete con una sonrisa, llamando al usuario por su nombre, anteponiendo el «señor» o «señora»

Revisa, si es el caso, los compromisos adquiridos y hazles seguimiento.

Si hubo alguna dificultad para responder, infórmale a tu jefe para que resuelva de fondo.



Atención preferencial



Es aquella que brindamos en situaciones particulares, para facilitar el acceso a los servicios que ofrece la Administración Municipal, a todas aquellas personas que por su situación física o sensorial requieran una atención preferencial.

Adultos mayores o mujeres embarazadas

Una vez entran a la sala de espera debes darles prelación en su atención.

Niños, niñas y adolescentes

Tienen prelación sobre los demás usuarios; escúchalos atentamente y otorga tratamiento reservado a la solicitud.

En ningún momento debes manifestar incredulidad sobre lo que digan.

Háblales claro y en un lenguaje acorde con su edad.

ANEXO CARTILLA DE INDUCCIÓN & REINDUCCIÓN



Personas en situación de vulnerabilidad

Debes tratarlos con actitudes que reconozcan su derecho a la atención y asistencia humanitaria, escúchalos atentamente y oriéntalos sin mostrar prevención, para evitar mayores traumatismos y dignificar a quienes han sufrido situaciones extremas.

Grupos étnicos minoritarios

Identifica si la persona puede comunicarse en español, o si necesita intérprete, en caso de no tenerlo debes pedirle a la persona que explique con señas la solicitud o entregue los documentos, con el objeto de revisarlos y comprender qué es lo que requiere.

En caso de no ser posible la comunicación, le indicarás que deje por escrito la solicitud o grabarás su petición, para pedir el apoyo técnico del Ministerio de Cultura y ayude de enlace en la búsqueda y designación de un intérprete para atender el requerimiento.

Personas de talla baja

Debes buscar la forma de quedar a una altura adecuada para hablar y tratar al ciudadano según su edad cronológica.

Personas en condición de discapacidad

recibirán una atención especial en cuanto al turno de llegada y debes tener en cuenta las siguientes reglas:

Conoce las diferentes condiciones de discapacidad.

No trates a las personas adultas con discapacidad como si fueran niños. Evita hablarles en tono aninado, consentirles la cabeza o comportamientos similares.

Mira al ciudadano con naturalidad y no hagas o digas nada que le incomode como risas burlonas, miradas de doble sentido o comentarios imprudentes.

Antes de llevar a cabo cualquier acción de ayuda pregúntale: "¿Desea recibir ayuda?, ¿Cómo desea que le colabore?".

Cuando la persona lleve un acompañante, debe ser la persona con discapacidad la que indique si ella realizará la gestión directamente o prefiere que lo haga su acompañante.

No adivines lo que la persona necesita; dale tiempo suficiente para que se exprese y plantee sus requerimientos.

Verifica siempre que la información dada ha sido comprendida y de ser necesario, repite la información en un lenguaje claro y sencillo.

Personas ciegas o con alguna discapacidad visual

No le jales de la ropa o el brazo y manténle informado sobre las actividades que se están realizando durante la solicitud.

Oriéntale con claridad usando expresiones como: "Al frente suyo está

ANEXO CARTILLA DE INDUCCIÓN & REINDUCCIÓN



el formato o a su derecha está el bolígrafo”.

Si la persona tiene perro guía, no debes separarlos, ni distraer o consentir al animal. Si la persona pide ayuda para movilizarse de un punto a otro, posa la mano de ella sobre tu hombro o brazo.

Cuando entregues documentos, dile con claridad cuáles son, si por algún motivo debes retirarte de tu puesto, debes informarle a la persona con discapacidad visual antes de dejarla sola.

Personas con discapacidad auditiva, sordas o hipoacusias:

Debes hablar de frente a la persona, articulando las palabras (sin exagerar) en forma clara y pausada, evita cubrirte la boca o voltear la cara, cuida el lenguaje corporal, no aparentes haber entendido, pídele si es el caso que lo repita o lo escriba.

NOTA: Al momento de hacer contacto con personas con discapacidades auditivas, debes conectarte con el Centro de Relevo, a fin de tener una comunicación bidireccional entre la persona sorda y tu. Esta comunicación se desarrolla a través de una plataforma tecnológica que cuenta con intérpretes de Lenguaje de Señas en línea, que permite interactuar y atender en debida forma el requerimiento.

Para acceder al Centro de Relevo deberas ingresar al siguiente link:

<https://centroderелеvo.gov.co/632/w3-channel.html>

Personas con sordo-ceguera

Informarles que estás presente tocándolas suavemente en el hombro o el brazo, trata de ponerte donde te vean, vocaliza correctamente y atiende las indicaciones del acompañante sobre el método de comunicación que prefiere.

Personas con discapacidad física o motora

No debes tocar ni cambiar de lugar sus instrumentos de ayuda (caminador, muletas, bastón), y si se encuentra en silla de ruedas te debes ubicar a una distancia mínima de un metro.

Personas con discapacidad cognitiva

Debes brindarles información visual, con mensajes concretos y cortos y ser paciente tanto al hablar como al escuchar (dado la dificultad para entender conceptos y suministrar información).

Personas con discapacidad mental:

Debes hacerles preguntas cortas, en lenguaje claro y sencillo, evitando críticas o entrar en discusiones que puedan generar irritabilidad o malestar, confirmando que la información dada ha sido comprendida y teniendo en cuenta las opiniones y sentimientos expresados por la persona.

ANEXO CARTILLA DE INDUCCIÓN & REINDUCCIÓN



Canal telefónico



En la Alcaldía de Castilla la Nueva contamos con la Línea Única de Atención a la Ciudadanía, (57+8) 675 10 27, donde los ciudadanos pueden obtener información acerca de trámites e información de interés general.

Recomendaciones generales al atender al ciudadano por contacto telefónico

Atiende la llamada de manera amable y respetuosa.

Evita hablar con terceros mientras estás atendiendo una llamada.

Ten a la mano el listado de las extensiones o números de teléfonos de contactos de las dependencias o servidores a los que es posible que debas transferir la llamada.

Ten el inventario actualizado de los trámites y servicios de la Alcaldía, la dependencia responsable y el contacto.

Mantén una postura relajada y natural, pues se proyecta el comportamiento mediante la voz.

Etapas de la llamada telefónica Al inicio de la llamada

Contesta la llamada antes del tercer timbre.

Saluda primero con "Buenos días", "Buenas tardes", di el nombre de la Entidad, tu nombre y luego ofrece ayuda con frases como: "¿En qué le puedo servir?"

Durante la llamada

Escucha con atención lo que necesita el ciudadano, sin interrumpirlo, así la solicitud no sea de tu competencia.

Tipifica la llamada en el sistema de información de acuerdo al requerimiento del ciudadano.

Solicítale al ciudadano todos los documentos o requisitos necesarios para la atención.

Si se puede resolver la solicitud, entrega la información completa y cerciórate de que al ciudadano se le prestó el servicio y se cumplieron sus expectativas.

En caso de que la solicitud no sea de tu competencia, amablemente dile que pasarás la llamada al área encargada o dale el número de teléfono en donde puede recibir la información.

Si debes transferir o poner en espera la llamada

ANEXO CARTILLA DE INDUCCIÓN & REINDUCCIÓN



Pide al usuario que espere unos minutos en línea mientras lo comunicas con el área y con el funcionario competente.

Debes marcar la extensión y esperar a que contesten, informa a quien contesta que vas a transferir una llamada del Señor o Señora (nombre de la persona) y lo que necesita, y luego transfieres la llamada.

En caso de que marques la extensión y no contesten, retoma la llamada del ciudadano y tómale sus datos personales (nombre, teléfono de contacto y correo electrónico) y dile que se le informará al encargado del tema para que le devuelva la llamada o se contacte a través del teléfono o correo informado.

Si no puedes dar respuesta en el momento

Explica al ciudadano la razón de la demora.

Cuando el ciudadano haya aceptado esperar, y se presenta demora en la prestación del servicio, debes retomar la llamada cada cierto tiempo y explicarle cómo va su gestión.

Si se estima que el tiempo de espera será largo, darle la opción a la persona de que se mantenga en la línea u ofrecer devolverle la llamada después; si la persona acepta la devolución de la llamada, debe pedírsele su número telefónico y, efectivamente devolver la llamada.

Ofrece agradecimiento al ciudadano al retomar la llamada, por la espera o discúlpate por la demora.

Luego de recibida la información requerida, informa la fecha en que el ciudadano recibirá respuesta y el medio por el cual se hará.

Si debes dejar la llamada en espera mientras realizas alguna consulta, antes de ello, debes informarle al ciudadano por qué debes poner la llamada en espera, y decirle el tiempo aproximado que tendrá que esperar.

Al finalizar la llamada

Verifica que el ciudadano entendió la información y pregúntale si hay algo más en lo que le puedas servir.

Despídete amablemente, llamándolo por su nombre.

Permítele al ciudadano colgar primero.

Si tomaste un mensaje para otro servidor público, infórmale y comprueba si la llamada fue devuelta.

Canal virtual

Este canal integra todos los medios de servicio a la ciudadanía que se prestan a través de tecnologías de información y comunicaciones como sede electrónica (página web), correo electrónico y redes sociales.

ciudadanía a través de redes sociales están establecidas por Gobierno en Línea

ANEXO CARTILLA DE INDUCCIÓN & REINDUCCIÓN

del Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones En la Alcaldía de Castilla la Nueva contamos con el portal único oficial para el ciudadano: <http://www.castillalanueva-meta.gov.co/peticiones-quejas-reclamos> A través de este portal se realiza la interacción entre la Administración Municipal y el ciudadano, con el fin de cumplir con la estrategia de Gobierno en Línea en sus diferentes fases.



De esta manera facilitamos el acceso a los trámites y la recepción de documentos y radicación de PQRS.

Correo electrónico

Recomendaciones generales:

El servidor público es responsable del uso de su cuenta de correo, razón por la cual no debe permitirle a terceros acceder.

Siempre que le envíen un correo respóndalo, a excepción de que sea un correo informativo. En lo responder,

representa falta de interés y respeto por el remitente.

El correo electrónico institucional no debe usarse para temas personales, ni para enviar cadenas o distribuir mensajes con contenidos que puedan afectar a la entidad.

Seguir los procedimientos establecidos por la entidad con relación al uso de plantillas y firmas.

Imprimir los correos electrónicos únicamente en los casos en que sea absolutamente necesario.

En los casos en los cuales las respuestas incluyan datos personales, ofrecer enviar la respuesta por medios más formales (Hábeas data).

Responder únicamente los mensajes que llegan al correo institucional y no a un correo personal de un servidor público.

Responder siempre desde el Sistema de Gestión de Correspondencia oficial con la opción envío por correo electrónico (E-mail).

Al responder un mensaje verificar si es necesario que todos a quienes se envió copia del mismo requieren conocer la respuesta. En ocasiones se envía copia a personas a quienes no les compete, lo que genera ocupación innecesaria de la capacidad de los buzones de correo de otros servidores de la entidad.

Iniciar la comunicación con frases como "Según su solicitud de fecha...,

ANEXO CARTILLA DE INDUCCIÓN & REINDUCCIÓN



relacionada con..." o "En respuesta a su solicitud de fecha..., relacionada con...".

Escribir siempre en un tono impersonal.

Ser conciso. Leer un correo electrónico cuesta más trabajo que una carta en papel.

Redactar oraciones cortas y precisas. Si el mensaje es largo, dividirlo en varios párrafos para que sea más fácil de leer. Un texto preciso, bien estructurado, ayuda a evitar malentendidos o confusiones.

No usar mayúsculas sostenidas, negrillas ni signos de admiración si no son estrictamente necesarios.

Responder todas las preguntas o solicitudes de forma clara y precisa.

Si se requiere adjuntar documentos al mensaje, considerar quiénes son los destinatarios. Es posible que el destinatario de un archivo adjunto no tenga el software para leerlo.

Guardar el archivo en un formato que la mayoría de software puedan leer.

Conviene estar atento al tamaño del adjunto pues un archivo muy pesado podría ser bloqueado por el servidor de correo electrónico del destinatario.

En la finalización del servicio

El servidor público debe asegurarse de que bajo su firma aparezcan todos los datos necesarios para que la persona lo identifique y se pueda poner en contacto en caso de necesitarlo. Esto

puede incluir: cargo, teléfono, correo electrónico, nombre y dirección web de la entidad.

Revisar de manera completa el mensaje antes del envío. Con esto se evitará cometer errores que generen una mala impresión de la Entidad en quien recibe el correo electrónico.

Redes sociales

Recomendaciones generales

Las redes sociales, según lo previsto el procedimiento de Atención al Ciudadano, no se consideran como canal para la presentación de PRSDF, sin embargo claramente son un espacio de interacción con la ciudadanía que no empieza con un evento tan específico -e individual- como una llamada entrante o un turno de atención.



A pesar de que existen maneras de notificarse de los nuevos comentarios, solo son útiles hasta cierto punto porque la cantidad de información -en simultánea- puede volverlas inmanejables. Por esto, se recomienda monitorear los comentarios, las preguntas y, en general, los mensajes.

ANEXO CARTILLA DE INDUCCIÓN & REINDUCCIÓN



comunicarlo al jefe inmediato para que resuelva de fondo.

En el contacto inicial

Establecer mecanismos frecuentes de consulta de las redes sociales para estar al tanto de los mensajes recibidos.

Procesar las respuestas teniendo en cuenta si son mensajes a los que se puede responder inmediatamente o no.

En el desarrollo del servicio

Se puede sugerir consultar otros canales como la sede electrónica (página web) por ejemplo, las preguntas frecuentes u otro medio con información pertinente.

Tratar de responder varios mensajes con una sola respuesta, pero cada uno con algún detalle particular para que no parezcan mensajes de un robot.

En Twitter, para facilitar el monitoreo, conviene no seguir a los usuarios.

No revelar información personal, o que solo incumbe a una persona, en mensajes abiertos.

Informar que para presentación de Derechos de Petición, debe hacerse uso de la ventanilla única y por la sede electrónica (página web).

En la finalización del servicio

Si hay alguna dificultad para responder por falta de información, información incompleta o errada,

Protocolo de atención por chat

Su propósito es determinar los pasos a seguir en la atención a las personas que establecen contacto con la Alcaldía de Castilla la Nueva, a través del chat de su sede electrónica (página web) o redes sociales institucionales.

Es una guía con orientaciones básicas, enfocada a generar procedimientos acordes con los previstos por el Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano y las recomendaciones para la mejor atención de público conforme a servicios en línea, en búsqueda de ordenar y facilitar la interacción entre los servidores públicos y la ciudadanía.

Las siguientes recomendaciones también son aplicables para la comunicación por aplicaciones de redes sociales.

Es importante tener en cuenta lo siguiente:

Acciones de anticipación

Verificar el estado de los equipos antes de comenzar la atención (computador, acceso a internet, claves de administrador).

Tener a mano el material institucional de apoyo para las respuestas.

Al iniciar el servicio

ANEXO CARTILLA DE INDUCCIÓN & REINDUCCIÓN



16

Empezar el servicio al usuario lo más pronto posible, y evitar demoras o tiempos de espera no justificados.

Responder las preguntas por orden de entrada en el servicio.

Saludar diciendo: "Buenos días/tardes, bienvenidos al chat institucional de la Alcaldía de Castilla la Nueva".

Enseguida, preguntar "¿En qué le puedo ayudar?"

Si la solicitud no es clara, conviene preguntar algo del tipo: "¿Puede precisarme con más detalle su solicitud o pregunta?" "¿Me puede facilitar algún dato adicional?"

No manifestar opiniones personales ni políticas sobre los temas o las intervenciones.

Garantizar la seguridad del usuario y contraseña utilizados para administrar este canal de atención.

Utilizar un lenguaje adecuado y cordial durante la sesión.

Generar armonía y cordialidad en la escritura que presente con cada ciudadano.

Garantizar respuestas claras, transparentes y oportunas en todo momento.

Hacer uso de un lenguaje asertivo, efectivo, y con buena ortografía y gramática.

Verificar si ha entendido, poniéndolo en sus propias palabras, y confirmar con el ciudadano si es correcta esa versión.

Una vez entendida la solicitud, buscar la información, preparar la respuesta e informar al ciudadano que esta tarea puede llevar un tiempo.

Una vez que se tenga la información, responder teniendo en cuenta las siguientes recomendaciones: Cuidar la ortografía: una comunicación con errores ortográficos pierde seriedad.

No utilizar símbolos, emoticones, signos de admiración, etc.

Dividir las respuestas largas en bloques.

No dejar que transcurra mucho tiempo sin hablarle al ciudadano, para que no piense que ha perdido comunicación.

Si la pregunta que ha formulado el ciudadano es muy compleja, o hace falta tiempo para responder durante el horario del chat, conviene enviar un mensaje: "Para responder su consulta, se necesita tiempo adicional. Si le parece bien, le enviaremos la respuesta completa por correo electrónico o por el medio que usted indique".

No usar mayúsculas sostenidas, negrillas ni signos de admiración si no son estrictamente necesarios.

En la finalización del servicio

Al finalizar, enviar un mensaje de cierre al ciudadano para comprobar que entendió la respuesta.

ANEXO CARTILLA DE INDUCCIÓN & REINDUCCIÓN



Una vez se haya confirmado que el ciudadano está conforme con la respuesta, despedirse y agradecerle el uso del servicio.

En caso que el ciudadano no responda en un tiempo prudencial, enviarle la última respuesta disponible, e invitarlo a comunicarse nuevamente.

Agregar expresiones como:
"Recuerden que los atendió (Nombre y

Apellido). Estamos trabajando para mejorar nuestro servicio, ayudarle y orientarle. Que tengan feliz día."

17

SISTEMA DE GESTIÓN DE SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN

El Sistema de Gestión de Seguridad de la Información busca que la entidad incorpore la seguridad de la información en todos sus procesos, trámites, servicios, sistemas de información, infraestructura y en general, en todos los activos de información de las entidades del Estado, con el fin de preservar la confidencialidad, integridad, disponibilidad y privacidad de los datos.

Con el fin de lograr la aplicación de una política coherente y acorde a las necesidades de las diferentes entidades públicas a nivel territorial, la Política de Gobierno Digital adopta la metodología de segmentación establecida por el Consejo de Gestión y Desempeño Institucional en el Documento Técnico Criterios Diferenciales MIPG (versión 2 – 2019).

Política de Seguridad de la Información de la Alcaldía de Castilla la Nueva – Meta

La información es un recurso valioso para la Alcaldía Municipal de Castilla la Nueva, la cual apoyada en su misión, visión y objetivos estratégicos expresa su compromiso en la minimización de los riesgos a los cuales está expuesta la información, impulsando una cultura de seguridad, gestionando los incidentes de seguridad y realizando tratamiento a los datos personales, con el fin de garantizar la continuidad de los procesos principales y lograr la mejora continua.

Ámbito de Seguridad de las comunicaciones

- Uso del internet
- Uso del correo electrónico

• Transferencia de información Uso del internet

Los funcionarios deben hacer uso del servicio de internet de manera

ANEXO CARTILLA DE INDUCCIÓN & REINDUCCIÓN

responsable, ética, no abusiva, sin afectar la productividad de la entidad, sin atentar contra las leyes vigentes y sin poner en riesgo la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la plataforma tecnológica.

Uso del correo electrónico

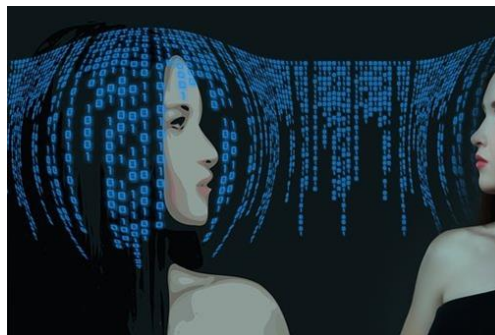


Es responsabilidad del funcionario, el manejo de la cuenta de correo y la **privacidad de la contraseña**.

La cuenta de correo institucional solo podrá ser utilizada para **finés laborales**.

Es responsabilidad del funcionario verificar la **veracidad del remitente**, de tal forma que no se exponga la seguridad de la información de la entidad.

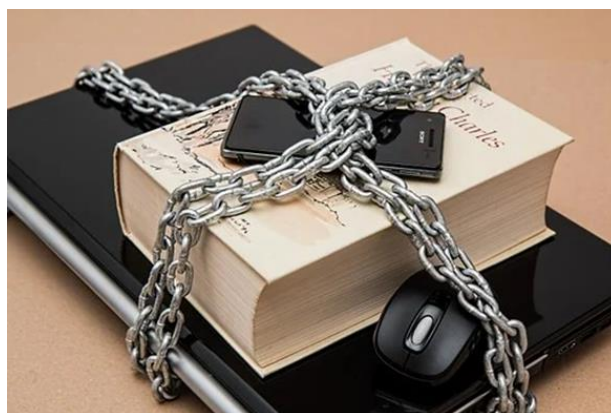
Transferencia de Información



1

La Alcaldía Municipal de Castilla la Nueva firmará acuerdos de no divulgación o confidencialidad de la información clasificada como reservada, que requiera ser entregada o transferida a personal contratista, o terceras partes.

Seguridad física



Los equipos que pertenecen a la plataforma tecnológica de la entidad, así como los de soporte a la infraestructura tecnológica deben estar protegidos contra amenazas naturales y humanas.

En caso de robo o pérdida, se **reportará** al Almacén municipal y al

ANEXO CARTILLA DE INDUCCIÓN & REINDUCCIÓN



departamento administrativo de tecnologías de la información y las comunicaciones e instaurar la respectiva denuncia ante la autoridad competente.

Escritorio y pantalla limpia

Es responsabilidad de los funcionarios y contratistas bloquear la sesión de su equipo cuando se ausente de su puesto de trabajo y se reactivará ingresando la contraseña del usuario. Al terminar la jornada laboral se deben cerrar las aplicaciones y apagar los equipos de cómputo de manera adecuada.

Confidencialidad

CONFIDENTIAL

La **información sensible** que se encuentre en papel o en medios magnéticos debe ser protegida y **no dejar a la vista**. Especialmente cuando no se esté utilizando, para lo cual debe asegurarse bajo llave en gabinetes u otros sitios seguros.

Los documentos clasificados reservados que se envíen a impresoras deben retirarse inmediatamente.

Gestión de activos



Los **activos de información** de la Alcaldía Municipal de Castilla la Nueva, tales como hardware, software, aplicaciones, servicios, información (bases de datos, archivos de datos, contratos, acuerdos, planes, entre otros) son para uso exclusivo del cumplimiento de los objetivos misionales y debe dársele un **uso ético, racional y responsable**.

Es responsabilidad de cada funcionario y contratista tomar las acciones correspondientes para la protección de la información contenida en medios removibles, con el fin de evitar acceso físico y lógico no autorizado, daños y pérdida de información.

COMUNICACIONES INTERNAS Y EXTERNAS

Establecer las directrices generales para el manejo efectivo de la comunicación interna y externa, así como instituir una ruta de gestión institucional en el campo de la comunicación, que permita prevenir y afrontar, las situaciones no previstas

ANEXO CARTILLA DE INDUCCIÓN & REINDUCCIÓN



que se puedan presentar en la Alcaldía de Castilla la Nueva – Meta y que alteran el proceso de comunicación de la entidad.

Comunicación Interna

La comunicación entre los servidores de la Alcaldía de Castilla la Nueva – Meta deberá ser respetuosa, transparente, oportuna, constante, comprensiva y sencilla.

La comunicación que genere afectación del clima o imagen organizacional, maltrato a compañeros de trabajo o grupos de valor, será informada al jefe de control interno de la entidad, so pena de iniciar procesos disciplinarios, por parte de la dependencia correspondiente.

Las cuentas institucionales designadas para las comunicaciones oficiales de la Alcaldía de Castilla la Nueva son las siguientes:

Sede electrónica: www.castillalanueva-meta.gov.co

Redes sociales: Facebook, Instagram, X (Twitter), TIK TOK, y YouTube
Usuario: @AlcaldíaDeCastillaLaNueva

Medios de comunicación internos:

- ✓ Correo electrónico
- ✓ Circulares internas
- ✓ Buzón de sugerencias
- ✓ Cartelera institucional
- ✓ Campañas internas institucionales
- ✓ Chat interno
- ✓ Memorandos
- ✓ Comités
- ✓ Mensajería aplicaciones móviles

Comunicación externa



Imagen N° 1 Esquema de Comunicación Externa

ANEXO CARTILLA DE INDUCCIÓN & REINDUCCIÓN



Medios Oficiales de Comunicación

Externos:

- Comunicados de prensa.
- Declaraciones a medios.
- Productos multimedia.
- Folletos, publicaciones.
- Comunicaciones digitales (sede electrónica (página web) y redes sociales).

1

Las redes sociales están para interactuar con la ciudadanía y brindar información sobre:

- Servicios de la administración
- Hechos históricos del municipio
- Obras sociales, civiles
- Comunicados de prensa, entre otros

Manual de Imagen Visual

Este manual describe las pautas y normas para el correcto uso de la imagen de la administración municipal en diversas aplicaciones físicas, impresas y digitales. Se abordan temas como la estructura, forma y color del logotipo, así como los usos apropiados de la marca y estilos tipográficos, con el fin de establecer una coherencia en los criterios y usos tanto internos como externos en la papelería y los diferentes canales de comunicación.

Para hacer publicaciones se deben seguir los lineamientos del manual de comunicaciones y manual de imagen visual, los cuales los puede consultar en el siguiente link:

<https://drive.google.com/drive/folders/1A96xKDwNRGcc0Z51GyrDSyDqseiuG9u4>

GESTION DOCUMENTAL: APLICACIÓN DE TRD Y ARCHIVOS DE GESTION

Gestión Documental

Es el conjunto de actividades administrativas y técnicas, tendientes a la planificación, procesamiento, manejo y organización de la documentación producida y recibida por los sujetos, obligados, desde su origen hasta su destino final, con el objeto de facilitar su utilización y conservación.

ANEXO CARTILLA DE INDUCCIÓN & REINDUCCIÓN



Definiciones

Acceso a documentos de archivo: Derecho de los ciudadanos a consultar la información que conservan los archivos públicos, en los términos consagrados por la Ley.

Acervo documental: Conjunto de documentos de un archivo, conservados por su valor sustantivo, histórico o cultural.

Administración de archivos: Conjunto de estrategias organizacionales dirigidas a la planeación, dirección y control de los recursos físicos, técnicos, tecnológicos, financieros y del talento humano, para el eficiente funcionamiento de los archivos.

Almacenamiento de documentos: Acción de guardar sistemáticamente documentos de archivo en espacios, mobiliario y unidades de conservación apropiadas.

Archivo: Conjunto de documentos, sea cual fuere su fecha, su forma y soporte material, acumulados en un proceso natural por una persona o instituciones públicas o privadas.

Archivos de Gestión (o de las oficinas productoras de los documentos): Archivo de la oficina productora que reúne su documentación en trámite, sometida a continua utilización y consulta administrativa.

Archivo Central: Unidad administrativa que coordina y controla el funcionamiento de los archivos de gestión y reúne los documentos transferidos por los mismos una vez finalizado su trámite y cuando su consulta es constante

Clasificación documental: Fase del proceso de organización documental, en la cual se identifican y establecen agrupaciones documentales de acuerdo con la estructura orgánica funcional de la entidad productora (fondo, sección, series y/o asuntos)

Descripción documental: Fase del proceso de organización documental que consiste en el análisis de los documentos de archivo y de sus agrupaciones, y cuyo resultado son los Instrumentos de descripción y de consulta.

Documento: Información registrada, cualquiera que sea su forma o el medio utilizado.

Documentos de apoyo: Documento generado por la misma oficina o por otras oficinas o Instituciones, que no hace parte de sus series documentales, pero es de utilidad para el cumplimiento de sus funciones.

ANEXO CARTILLA DE INDUCCIÓN & REINDUCCIÓN



FUID: Formato único de inventario documental.

TRD: Tabla de Retención Documental.

Cuadro de clasificación documental

Corresponde al esquema que refleja la jerarquización dada a la documentación producida por una institución y en el que se registran y las series y subseries Documentales de una entidad. ([Click para ver el cuadro de clasificación de la Entidad](#))

2

Procedimiento de Gestión De Archivos

Sigue estos pasos para Organizar y Gestionar los Documentos de tu Oficina.

1. Clasificar

Una vez recibidos los documentos, se deben conformar carpetas que correspondan a las series documentales establecidas en la respectiva Tabla de Retención Documental (TRD) de la Oficina. **Conoce Aquí las TRD de tu oficina.**



2. Ordenar

Se ordenarán los documentos teniendo en cuenta:

- Ordenar de tal manera que se pueda evidenciar el desarrollo de los trámites y que el documento con la fecha más antigua de producción, será el primer documento que se encontrará al abrir la carpeta y la fecha más reciente se encontrará al final de la misma.
- Diligenciar el Formato Hoja de control de ingreso de documentos al expediente, registrando el nombre de cada tipo documental, el folio correspondiente y los demás datos que exige el formato.
- Los documentos deben estar desprovistos de elementos metálicos que puedan dañarlos.
- Los documentos en fotocopias y borradores de trabajo que cumplen una función administrativa transitoria, no forman parte de los archivos de gestión de las dependencias y por lo tanto no conforma

ANEXO CARTILLA DE INDUCCIÓN & REINDUCCIÓN



expediente alguno, serán denominados como documentos de apoyo o consulta.

- d) Los borradores, copias o manuscritos, una vez aprobado el documento final, se destruirán por parte del encargado del trámite; en ningún caso el servidor responsable de la administración del archivo de gestión los almacenará.
- e) Los documentos que se encuentre en papel químico, térmico o fax deberán ser fotocopiados, eliminando los originales. plazo afectar al papel.

3

3. Foliación

La numeración (foliación) se realiza en la esquina superior derecha de la cara recta (principal) de la hoja. En el mismo sentido que se encuentra el texto del documento (Horizontal - Vertical), utilizando lápiz de mina negra, de tal forma que no se afecte el texto del documento, ni los posibles números y / o sellos de radicación existentes.

Importante:

El foliar los documentos diariamente evitara que existan faltantes y reducirá el trabajo al momento de realizar la transferencia documental.

Para evitar el Deterioro físico el documento NO se debe subrayar, aplicar resaltador, hacer anotaciones, ni grapar los documentos.

Recuerda que número de folios por carpeta es de 200 (220maximo) según sea el caso.

Cuando el expediente se conforme por más de 200 folios, se procederá a utilizar cuántas carpetas sean necesarias. Se enumera de la siguiente manera: Si el expediente está conformado por tres carpetas se registra Carpeta 1 de 3, 2 de 3, 3 de 3

Los documentos en formatos mayores a carta u oficio (planos, mapas, dibujos, etc.), tendrán el número consecutivo que les corresponde, aun cuando estén plegados. Los anexos impresos (folletos, boletines, periódicos,) que hagan parte del expediente, se numerarán como un solo folio y se dejar la anotación el FUID.

Los Cd se deberán conservar en un sobre blanco, identificar con el tema respectivo, estos No se deben foliar.

ANEXO CARTILLA DE INDUCCIÓN & REINDUCCIÓN



4. Identificar y rotular

Se deben identificar las carpetas mediante el diligenciamiento de los rótulos normalizados. De acuerdo a la TRD de la oficina; Los rótulos deberán ser diligenciados en tinta negra excepto los campos NUMERO DE CAJA, No. CARPERTA Y No. De folios los cuales se diligenciarán provisionalmente a lápiz negro. Link Rotulo de Cajas

Importante:

Para realizar el diligenciamiento de los campos de los Rótulos se deberá remitir a la TRD de cada área donde se encuentra detallada la información requerida para tal fin. Utilizando el Formato de Rotulo para carpetas

Las cajas de archivo deberán ser identificadas única y exclusivamente con los rótulos para cajas, estos no deben tener enmendaduras.

5. Diligenciar el Formato Único de Inventario Documental (FUID)

Se deberá diligenciar el Formato Único de Inventario documental (FUID) todos los expedientes o carpetas desde el momento de su conformación en los archivos de gestión. El inventario debe ser de fácil acceso y consulta por parte de los Servidores de las dependencias para la efectiva recuperación de la información, en concordancia con el Artículo 26 de la Ley 594 de 2000 – Ley General de Archivos, razón por la cual se recomienda ser llevado de manera digital.

6. Almacenar carpetas o expedientes en el Archivo de Gestión

Se debe ubicar la documentación en las carpetas de las series Documentales según corresponda. Las carpetas en la estantería de Archivo de Gestión se almacenarán de izquierda a derecha en forma de Z, iniciando siempre en el espacio superior de cada estante para facilitar su posterior Recuperación y consulta. Aspectos a tener en cuenta.

TRANSFERENCIAS DOCUMENTALES

La organización de los archivos debe ser el punto de partida para lograr la eficacia y modernización administrativa, ya que los documentos producidos en el desarrollo de sus actividades, no son solamente el testimonio de su existencia, sino el referente para la toma de decisiones. Al Archivo Central le corresponde velar por la administración, custodia y conservación del acervo documental de la entidad.

La Transferencia de Archivos, consiste en el traslado ordenado, clasificado e inventariado de documentos de archivos de gestión de las oficinas o dependencias al Archivo Central. Transferencia que se hace cuando la documentación ha cumplido sus tiempos de retención, de acuerdo a los

ANEXO CARTILLA DE INDUCCIÓN & REINDUCCIÓN



parámetros establecidos en la Tabla de Retención Documental de conformidad con el cronograma de transferencias.

PROCEDIMIENTO TRANSFERENCIAS PRIMARIAS (Del Archivo de Gestión al Archivo Central)



5

1. Tener en cuenta la fecha programada en el cronograma de Transferencias Documentales, realizado por la Subsecretaría Administrativa y Gestión Documental.
2. Prepare la Transferencia documental teniendo en cuenta lo estipulado en las TRD.
3. Seleccione los expedientes de las series y subseries documentales que según hayan cumplido los tiempos de Retención de acuerdo a las Tablas de **Retención Documental**.
4. Realice los procesos técnicos de clasificación, ordenación y descripción.
5. Retire todos aquellos documentos que no hacen parte del expediente (formatos, hojas en blanco, fotocopias cuando no hagan parte del expediente).
6. Incorporar en cada carpeta el número de folios adecuado (200 folios por carpeta).
7. Ordene las carpetas y proceda a enumerarlas de (1) hasta (N).
8. Registre los datos completos en el Formato Único de Inventario Documental – FUID.
9. Imprima el Original y la copia del inventario y remita a la Subsecretaría Administrativa y Gestión Documental. Se realiza la verificación del total de la transferencia en presencia de las dos partes. Si cumple con los requisitos el encargado del Archivo Central le dará la ubicación física a la transferencia.
10. Si NO cumple con los requisitos técnicos se devolverá toda la transferencia para su revisión y ajuste.

ANEXO CARTILLA DE INDUCCIÓN & REINDUCCIÓN



Los formatos y procedimiento de la gestión documental los puede descargar y consultar en el siguiente link:

<https://drive.google.com/drive/folders/1DpAgJKFUPg7VTrdE-j90tsVEIGb9fweZ>

CONTROL DE CAMBIOS

6

Versión	Fecha	Motivo de la Revisión	Modificaciones
1	09/12/2021	N.A	Creación del Manual
2	18/07/2023	Proceso de Inducción y Reinducción	Se actualizaron los nombres de los integrantes de los diferentes comités inherentes a la garantía de derechos de los funcionarios, así como el número telefónico oficial de la entidad con el nuevo prefijo nacional,
3	08/07/2024	Actualización lineamientos de	Se actualizó la misión y visión, la descripción del Plan de Desarrollo, se agregó directrices del Manual de Imagen Visual, se actualizaron los integrantes del COPASST y de Convivencia Laboral y se agregó el capítulo de control de cambios



ALCALDÍA DE
CASTILLA LA NUEVA



2025 FUNCIONARIOS DESTACADOS I TRIMESTRE

La **Oficina Técnica de Desarrollo Organizacional** felicita a los siguientes funcionarios que han sido destacados por cada dependencia por su **compromiso y buena disposición** ante las necesidades de sus áreas.

FABIAN ANDRES PAREDES NARANJO

Profesional Universitario
Secretaría Agropecuaria Y Desarrollo Económico

YEISON ELIBERTO VERA GONZALEZ

Asesor Jurídico
Departamento Administrativo De Infraestructura

ANGELA DAYANA ANDRADE ROZO

Profesional Universitaria
Secretaría De Salud Publica Y Protección Social

KAROL DAYANA SALAZAR VILLAMIL

Técnica Operativa
Departamento Administrativo De Contratación
Pública

YEISON ESNEY NIETO DÍAZ

Profesional Universitario
Secretaría De Protección Ecológica Y Ambiental

JENNY MAYERLY SERRATO SIERRA

Gerente de Rentas e Impuestos Municipales
Secretaría De Hacienda Y Finanzas Públicas

JULISSA KATERINE LEON RUBIO

Profesional Universitaria
Secretaría De Gobierno, Seguridad y Movilidad

JULIO CESAR GALLEGO

Profesional Universitario
Secretaría De Educación, Cultura, Recreación y
Deporte

LUZ MARINA AGUILERA CORREDOR

Profesional Universitaria
Departamento Administrativo de Planeación
Municipal

SANDRA MILENA PEÑA TRUJILLO

Profesional Universitario
Departamento Administrativo de Tecnologías de la
Información y las comunicaciones

ANA BEATRIZ ORTIZ ORTIZ

Técnica Administrativa
Departamento Administrativo de Gestión
Institucional

JORGE OSWALDO ECHEVERRY RAMIREZ

Asesor de Despacho
Despacho del Alcalde