


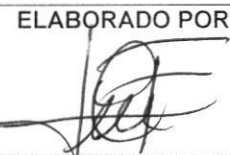


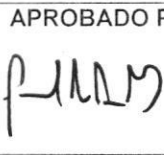


SERVICIUDAD E.S.P.	Código SAMI-01	Versión 04
MANUAL DE INDUCCIÓN Y REINDUCCIÓN	Página 1 de 10	

MANUAL DE INDUCCIÓN Y REINDUCCION

SERVICIUDAD ESP

MAYO DE 2018

ELABORADO POR:	ELABORADO POR:	ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
				
Dianna Marcela Ospina Valencia Subgerente Administrativo y Financiero	Jorge Leonardo Cardona Franco Apoyo SST	Maria Elena Peláez López Profesional Talento Humano	Leonardo Ramos Ramirez Secretario General	Fernando José Da Pena Montenegro Gerente
Fecha: 29-05-2018	Fecha: 29-05-2018	Fecha: 29-05-2018	Fecha: 29-05-2018	Fecha: 29-05-2018



SERVICIUDAD E.S.P.	Código SAMI-01	Versión 04
MANUAL DE INDUCCIÓN Y REINDUCCIÓN	Página 2 de 9	

MANUAL DE INDUCCIÓN Y REINDUCCIÓN

1. INTRODUCCIÓN

El manual de Inducción y Reinducción establece las acciones y parámetros que deben tener en cuenta, con el propósito de fortalecer los procedimientos del área y generar mejora continua. Por lo anterior, se presentan las principales actividades a desarrollar para la planificación, ejecución, seguimiento, control de los programas de Inducción y Reinducción.

2. OBJETIVO

- Facilitar a los nuevos y actuales funcionarios, su proceso de integración a la cultura organizacional y al servicio público, orientado al bien común y al interés general.
- Informar al servidor público de los riesgos, peligros y su control a los cuales se encontrará expuesto durante la ejecución de sus labores.
- Fomentar el desarrollo de una adecuada cultura de prevención en cuanto a salud y seguridad industrial.
- Generar cambios de actitud en el desempeño laboral de los servidores públicos
- Establecer actividades de promoción y prevención, tendientes a mejorar las condiciones de trabajo y salud de la población trabajadora de SERVICIUDAD E.S.P. protegiéndola contra los riesgos derivados de la ejecución de su trabajo.

3. ALCANCE

El manual de inducción y reinducción será aplicable a todos los Servidores Públicos de SERVICIUDAD E.S.P, con el fin de contar con personal idóneo y comprometido en el ejercicio de los respectivos cargos.



SERVICIUDAD E.S.P.	Código SAMI-01	Versión 04
MANUAL DE INDUCCIÓN Y REINDUCCIÓN	Página 3 de 9	

4. GENERALIDADES

El artículo 7º del Decreto Ley 1567 de 1998, por el cual se crea el sistema nacional de capacitación y el sistema de estímulos para los empleados del Estado, dispone: "(...) Artículo 7º.- Programas de Inducción y reinducción. Los planes institucionales de cada entidad deben incluir obligatoriamente programas de inducción y de reinducción, los cuales se definen como procesos de formación y capacitación 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, dando cumplimiento al Decreto 1072 del 2015 en su artículo 2.2.4.6.11.... "Artículo 2.2.4.6.11. Capacitación en seguridad y salud en el trabajo – SST. El empleador o contratante debe definir los requisitos de conocimiento y práctica en seguridad y salud en el trabajo necesarios para sus trabajadores, también debe adoptar y mantener disposiciones para que estos los cumplan en todos los aspectos de la ejecución de sus deberes u obligaciones, con el fin de prevenir accidentes de trabajo y enfermedades laborales. Para ello, debe desarrollar un programa de capacitación que proporcione conocimiento para identificar los peligros y controlar los riesgos relacionados con el trabajo, hacerlo extensivo a todos los niveles de la organización incluyendo a trabajadores dependientes, contratistas, trabajadores cooperados y los trabajadores en misión, estar documentado, ser impartido por personal idóneo conforme a la normatividad vigente. PARÁGRAFO 1. El programa de capacitación en seguridad y salud en el trabajo –SST, debe ser revisado mínimo una (1) vez al año, con la participación del Comité Paritario o Vigía de Seguridad y Salud en el Trabajo y la alta dirección de la empresa: con el fin de identificar las acciones de mejora. PARÁGRAFO 2. El empleador proporcionará a todo trabajador que ingrese por primera vez a la empresa, independiente de su forma de contratación y vinculación y de manera previa al inicio de sus labores, una inducción en los aspectos generales y específicos de las actividades a realizar, que incluya entre otros, la identificación y el control de peligros y riesgos en su trabajo y la prevención de accidentes de trabajo y enfermedades laborales. (Decreto 1443 de 2014, art. 11)"



SERVICIUDAD E.S.P.	Código SAMI-01	Versión 04
MANUAL DE INDUCCIÓN Y REINDUCCIÓN	Página 4 de 9	

5. ASPECTOS GENERALES

5.1 INDUCCIÓN

De conformidad con el Decreto Ley 1567 de 1998, la inducción es un proceso dirigido a iniciar al empleado en su integración a la cultura organizacional durante los cuatro meses siguientes a su vinculación. El aprovechamiento del programa por el empleado vinculado en período de prueba deberá ser tenido en cuenta en la evaluación de dicho período. Sus objetivos con respecto al empleador son

- a) Iniciar su integración al sistema deseado por la Entidad, así como el fortalecimiento de su formación ética.
- b) Familiarizarlo con el servicio público, con la organización y con las funciones generales del Estado.
- c) 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 las inhabilidades e incompatibilidades relativas a los servidores públicos.
5. Crear identidad y sentido de pertenencia respecto de la entidad;

5.2 REINDUCCION

Está dirigido a reorientar la integración del empleado a la cultura organizacional en virtud de los cambios producidos en cualquiera de los asuntos a los cuales se refieren sus objetivos, que más adelante se señalan. Los programas de reinducción se impartirán a todos los empleados por lo menos cada dos años, o antes, en el momento en que se produzcan dichos cambios, e incluirán obligatoriamente un proceso de actualizaciones acerca de las normas sobre inhabilidades e incompatibilidades y de las que regulan la moral administrativa. sus objetivos específicos son los siguientes:

1. Enterar a los empleados acerca de reformas en la organización del estado y de sus funciones.
2. Informar a los empleados sobre la reorientación de la misión institucional, lo mismo que sobre los cambios en las funciones de las dependencias y de su puesto de trabajo.
3. Ajustar el proceso de integración del empleado al sistema de valores deseado por la organización y afianzar su formación ética.
4. Fortalecer el sentido de pertenencia e identidad de los empleados con respecto a la entidad.
5. A través de procesos de actualización, poner en conocimiento de los empleados las normas y las decisiones para la prevención y supresión de la corrupción, así como informarlos de las



SERVICIUDAD E.S.P.	Código SAMI-01	Versión 04
MANUAL DE INDUCCIÓN Y REINDUCCIÓN	Página 5 de 9	

modificaciones en materia de inhabilidades e incompatibilidades de los servicios públicos.

6. Informar a los empleados acerca de nuevas disposiciones en materia de administración de recursos humanos

6. PERIODICIDAD DEL PROCESO

El programa de Inducción se programará al servidor público dentro de los 8 días siguientes a la firma del contrato o del inicio de las actividades.

La Reinducción a los servidores públicos se realizará anualmente, o en caso de que se genere cambio de funciones, para el cual fue inicialmente contratado el funcionario.

7. PERSONAS QUE ESTAN AL SERVICIO DEL ESTADO

SERVIDOR PÚBLICO: “Son servidores públicos los miembros de las corporaciones públicas, los empleados y trabajadores del Estado y de sus entidades descentralizadas territorialmente y por servicios. Los servidores públicos están al servicio del Estado y de la comunidad; ejercerán sus funciones en la forma prevista por la Constitución, la ley y el reglamento. La ley determinará el régimen aplicable a los particulares que temporalmente desempeñen funciones públicas y regulará su ejercicio”. Artículo 123 Constitución Política

EMPLEADO PUBLICO: Persona vinculada formalmente mediante resolución de nombramiento y acta de posesión.

TRABAJADOR OFICIAL: Persona vinculada mediante Contrato Individual de Trabajo a Término Fijo o Indefinido.

8. DESCRIPCIÓN DE LAS ETAPAS

El programa de inducción y reinducción se va a realizar siguiendo las siguientes etapas:

8.1 INDUCCIÓN Y REINDUCCION GENERAL

En esta etapa al nuevo servidor público se le proporciona información general de la empresa Serviciudad con el propósito de facilitar el proceso de adaptación e integración del personal que ingrese, como proporcionar información necesaria para el desarrollo de sus funciones, así mismo proporcionar la información clara relacionada con el sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo sobre los riesgos y peligros a los cuales se encontrará expuesto en su sitio de trabajo y la manera como podrá realizar su trabajo de forma segura y satisfactoria, para ello se llevara a cabo las actividades de 1 al 6



SERVICIUDAD E.S.P.	Código SAMI-01	Versión 04
MANUAL DE INDUCCIÓN Y REINDUCCIÓN	Página 6 de 9	

8.2 ESPECIFICA

En esta etapa se le proporciona información particular de la labor que realizará en el puesto de trabajo y área, se realizara presentación con los colaboradores de la entidad, para que puedan conocerse y acompañarlos para que tengan un comienzo productivo, para ello se llevara a cabo las actividades de 7 al 9

8.3 EVALUACIÓN

En esta etapa se evalúa el Programa de Inducción y Reinducción con el objetivo de medir el impacto de las actividades sobre la integración y adaptación del trabajador y a su cargo, para ello se llevará a cabo las actividades de 10 al 12



SERVICIUDAD E.S.P.	Código SAMI-01	Versión 04
MANUAL DE INDUCCIÓN Y REINDUCCIÓN	Página 7 de 9	

PLAN DE TRABAJO

ETA PA	TEMA O ACTIVIDADES	METODO	RECURSOS	RESPONSABLE
INDUCCIÓN Y REINDUCCION GENERAL	1. Entregas carta de Bienvenida	Comunicación escrita	recursos humanos	Gerente y profesional talento humano
	2. Citación a la inducción.	Comunicación escrita	Correo y mensajería	Área de talento humano
	3. Verificación de asistencia a la inducción	Registro documentado del proceso	recursos humanos	Área de talento humano
	4. Presentación de las características del servicio, reseña histórica, planeación estratégica (misión, visión, valores corporativos, objetivos, mapa de procesos, estructura organizacional.)	Visual	Auditorio, recursos humanos, refrigerio	Área de talento humano
	5. Políticas generales, reglamento interno, código de ética, régimen disciplinario (derechos y deberes), aplicativos, incentivos y beneficios.	Visual	Auditorio, recursos humanos, refrigerio	Área de talento humano y control interno disciplinario
	6. Presentación del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo (SG-SST) •Aspectos generales y legales en Seguridad y salud en el trabajo •Política de SST •Política de prevención en el consumo de alcohol, tabaco y sustancias psicoactivas	Visual	Auditorio, recursos humanos, refrigerio	Área de seguridad y salud en el trabajo



SERVICIUDAD E.S.P.	Código SAMI-01	Versión 04
MANUAL DE INDUCCIÓN Y REINDUCCIÓN	Página 8 de 9	

- Reglamento de higiene y seguridad industrial
- Funcionamiento del comité paritario de SST
- Funcionamiento del comité de convivencia laboral
- Manual de convivencia laboral
- Plan de emergencias, brigadas, rutas de evacuación, señales de alarma y puntos de encuentro
- Peligros y riesgos asociados a la labor a desempeñar y sus controles
- Procedimientos seguros para el desarrollo de la tarea
- Responsabilidades generales en SST
- Derechos y deberes del sistema de riesgos laborales

EVALUACIÓN INDUCCIÓN ESPECÍFICA

SUBCIENTE	7. Presentación de los compañeros	Verbal	Recursos humanos y área específica	Área de talento humano y jefe de área
	8. Se transfieren los objetivos de trabajo del área y las estrategias para llevarlo a cabo	Comentada	Recursos humanos	Jefe de área
	9. Ratificación de las funciones del cargo y entrega del manual de funciones	Escrita y comentada	recursos humanos y papelería	Jefe de área
	10. Certificación de inducción y reintroducción	Lista de chequeo	Papelería	Área de talento humano
	11. Evaluación al funcionario sobre la inducción y reintroducción dada.	Escrita	Papelería y recursos humanos	Área de talento humano y colaboradores



SERVICIUDAD E.S.P.	Código SAMI-01	Versión 04
MANUAL DE INDUCCIÓN Y REINDUCCIÓN	Página 9 de 9	

12. Evaluación de Efectividad de la inducción y reinducción para implementar Acciones de mejora

Escrita

Papelería y
recursos humanos

Área de talento
humano

9. SOCIALIZACION DE MANUAL DE INDUCCION Y REINDUCCION

Una vez adoptado el presente manual mediante el acto administrativo respectivo, será socializado con los funcionarios de la Empresa.

10. ANEXOS

- FORMATO CERTIFICADO DE INDUCCION Y REINDUCCION RECIBIDA
- FORMATO EVALUACION A FUNCIONARIOS DE INDUCCION Y REINDUCCION
- FORMATO DE EVALUACION DE EFECTIVIDAD DE INDUCCION Y REINDUCCION

Dosquebradas, Mayo de 2018



SERVICIUDAD E.S.P.

Código
SAFO- 142

Versión
1

FORMATO DE CERTIFICADO DE INDUCCIÓN Y REINDUCCIÓN RECIBIDA

Página
1 de 1

Fecha:	Hora de inicio:	
Nombre completo:	N° Documento:	
Cargo:	Area:	
TEMA:	INDUCCIÓN: _____	REINDUCCIÓN: _____
Maque con una X si recibio los temas relacionados a continuacion:		
GENERALIDADES DE LA EMPRESA	SI	NO
MISION		
VISION		
POLITICA DE CALIDAD		
OBJETIVOS DE CALIDAD		
VALORES		
MAPA DE PROCESOS		
ORGANIGRAMA		
NOMATIVIDAD	SI	NO
CODIGO DE ETICA		
REGLAMENTO INTERNO DE TRABAJO (horarios, permisos,)		
REGIMEN DISCIPLINARIO (DERECHOS Y DEBERES)		
APLICATIVOS		
BENEFICIOS E INCENTIVOS		
SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO	SI	NO
ASPECTOS GENERALES Y LEGALES EN SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO		
POLITICA DEL SG-SST		
POLITICA DE NO CONSUMO DE SUSTANCIAS PSICOACTIVAS, ALCOHOL Y TABACO		
REGLAMENTO DE HIGIENE Y SEGURIDAD INDUSTRIAL		
FUNCIONAMIENTO DEL COPASST		
FUNCIONAMIENTO DEL COMITÉ DE CONVIVENCIA		
MANUAL DE CONVIVENCIA LABORAL		
PLAN DE EMERGENCIAS, BRIGADA, RUTAS DE EVACUACIÓN, SEÑALES DE ALARMA Y PUNTOS DE ENCUENTRO		
PELIGROS Y RIESGOS ASOCIADOS A LAS LABORES A DESEMPEÑAR Y SUS CONTROLES		
PROCEDIMIENTOS SEGUROS PARA EL DESARROLLO DE LAS TAREAS		
RESPONDABILIDADES GENERALES EN SST		
DERECHOS Y DEBERES DEL SISTEMA DE RIESGOS LABORALES		
Confirmo haber recibido la capacitación e información General de la empresa y del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo.		
NOMBRE: _____	FIRMA _____	
C.C. _____		
RESPONSABLE (S) DE LA INDUCCIÓN:		
NOMBRE: _____	CARGO _____	
NOMBRE: _____	CARGO _____	
NOMBRE: _____	CARGO _____	
NOMBRE: _____	CARGO _____	
NOMBRE: _____	CARGO _____	

SUBGERENTE/FN



SERVICIUDAD E.S.P.

Código
SAFO-04

Versión
3

FORMATO DE EVALUACIÓN A FUNCIONARIOS DE INDUCCIÓN Y REINDUCCIÓN

Página
1 de 1

Fecha:

Nombre completo:

N° Documento:

Cargo:

Area:

A continuación encontrará una serie de preguntas las cuales tienen 10 minutos para que sea resueltas, su aprendizaje es de gran importancia para mejorar la calidad de nuestros procesos. Muchas gracias por su colaboración

Marque con una "X" la respuesta que usted considera correcta.

1. Identifique 3 valores de SERVICIUDAD E.S.P.

- Honestidad, servicio, lealtad
- Proactividad, reciprocidad, compromiso
- Liderazgo, transparencia, solidaridad

2. Marque el sector económico de SERVICIUDAD E.S.P.

- Agropecuario
- Industrial
- Servicios públicos

3. Identifique la visión de SERVICIUDAD E.S.P.

- Enfocarse en prestar un buen servicio al cliente
- En el año 2021 será una empresa líder en la Región, en la prestación de servicios públicos domiciliarios
- Garantizar la continuidad, calidad y cobertura de los servicios

4. Marque cuál es el procedimiento para la solicitud de permisos

- Se solicita solo al jefe inmediato con copia a la subgerencia administrativa y financiera
- Si es menor de un día se solicita al jefe inmediato, si es mayor de un día se debe enviar oficio a la Gerencia con el visto del jefe inmediato
- Se debe enviar oficio a la Subgerencia Administrativa

5. Identifique cual o cuales son los deberes de los funcionarios de SERVICIUDAD E.S.P.

- Tratar con respeto, imparcialidad y rectitud a las personas con que tenga relación por razón del servicio
- Recibir puntualmente la remuneración
- Dedicar la totalidad del tiempo reglamentado al desempeño de sus funciones encomendadas

6. Identifique cual o cuales son los derechos de los funcionarios de SERVICIUDAD E.S.P.

- Recibir capacitación puntualmente para el mejor desempeño de sus funciones
- Disfrutar de la seguridad social en la forma y condiciones previstas en la ley
- Motivar las decisiones que lo requieran, de conformidad con la ley

7. Marque cual es el objetivo del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo

- Generar los controles necesarios para minimización de riesgos
- Entregar los elementos de protección personal para evitar accidentes y enfermedades laborales
- Prevenir las lesiones y enfermedades causadas por las condiciones de trabajo y de la protección y promoción de la salud

8. Marque 2 Opciones que pertenezcan al reglamento de higiene y seguridad industrial

- La empresa se obliga a promover y garantizar la constitución del COPASST.
- La empresa se compromete a destinar los recursos necesarios para desarrollar el SG-SST
- La empresa tendrá integrado un comité de convivencia laboral

9. Seleccione cual es la función principal del comité de convivencia laboral

- Vigilar la implementación y cumplimiento del sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo
- Recibir, dar trámite a quejas presentadas que describan situaciones que puedan constituir acoso laboral
- Realizar inspecciones de seguridad

10. Seleccione cada cuanto se elige el COPASST y quienes lo conforman

- Se elige cada año a cuatro personas asignados por parte del empleador
- Se elige cada dos años, tres representantes por parte del empleador y dos por parte de los trabajadores
- Se elige cada dos años a cuatro, dos representantes por parte del empleador y dos por parte de trabajadores

11. Marque 2 Opciones de responsabilidades de los funcionarios con el SG-SST

- Entregar los elementos de protección personal
- Informar inmediatamente la ocurrencia de un accidente o incidente al jefe inmediato
- Cumplir las normas, reglamentos e instrucciones del Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo de la empresa.

FIRMA



SERVICIUDAD E.S.P.

Código
SAFO 24

Versión
V.2

FORMATO DE EVALUACION DE EFECTIVIDAD DE INDUCCIÓN
Y REINDUCCIÓN

Página
1 de 1

Fecha de evaluación:	
Nombre completo:	N° Documento:
Cargo:	Area:

Su retroalimentación es muy importante para el mejoramiento continuo de la inducción y reinducción que se realiza a las personas que se vinculan a nuestra empresa. Nos gustaría saber en que medida la inducción y/o reinducción que usted recibió le ha ayudado a su adaptación y desempeño. Por favor califique objetivamente la información obtenida en cada uno de los aspectos evaluados, de acuerdo con el siguiente criterio. Marque con una "X" la casilla que corresponda.

- B Bueno:** La información fue suficiente, completa y detallada
- R Regular:** La información fue muy general e incompleta
- M Malo:** No obtuve ninguna información al respecto

GENERALIDADES DE LA EMPRESA	B	R	M
MISION			
VISION			
POLITICA DE CALIDAD			
OBJETIVOS DE CALIDAD			
VALORES			
MAPA DE PROCESOS			
ORGANIGRAMA			
NOMATIVIDAD	B	R	M
CODIGO DE ETICA			
REGLAMENTO INTERNO DE TRABAJO (horarios, permisos,)			
REGIMEN DISCIPLINARIO (DERECHOS Y DEBERES)			
APLICATIVOS			
BENEFICIOS E INCENTIVOS			
SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO	B	R	M
ASPECTOS GENERALES Y LEGALES EN SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO			
POLITICA DEL SG-SST			
POLITICA DE NO CONSUMO DE SUSTANCIAS PSICOACTIVAS, ALCOHOL Y TABACO			
REGLAMENTO DE HIGIENE Y SEGURIDAD INDUSTRIAL			
FUNCIONAMIENTO DEL COPASST			
FUNCIONAMIENTO DEL COMITÉ DE CONVIVENCIA			
MANUAL DE CONVIVENCIA LABORAL			
PLAN DE EMERGENCIAS, BRIGADA, RUTAS DE EVACUACIÓN, SEÑALES DE ALARMA Y PUNTOS DE ENCUENTRO			
PELIGROS Y RIESGOS ASOCIADOS A LAS LABORES A DESEMPEÑAR Y SUS CONTROLES			
PROCEDIMIENTOS SEGUROS PARA EL DESARROLLO DE LAS TAREAS			
RESPONDABILIDADES GENERALES EN SST			
DERECHOS Y DEBERES DEL SISTEMA DE RIESGOS LABORALES			

Observaciones y/o recomendaciones para próximas inducciones.

FIRMA _____

SUBGERENTE FN