

RESOLUCIÓN No. **043** DE 2025

«Por medio de la cual se adopta el Plan Institucional de Capacitación de la Comisión de Regulación de Comunicaciones»

LA DIRECTORA EJECUTIVA DE LA COMISIÓN DE REGULACIÓN DE COMUNICACIONES

En ejercicio de sus facultades legales y especialmente de las que le confiere la Ley 909 de 2004, el Decreto 1083 de 2015, la Resolución CRC 7609 de 2024 y,

CONSIDERANDO

Que el artículo 54 de la Constitución Política de Colombia consagra que *"Es obligación del Estado y de los empleadores ofrecer formación y habilitación profesional y técnica a quienes lo requieran. (...)"*

Que el artículo 36 de la Ley 909 de 2004 *"Por la cual se expiden normas que regulan el empleo público, la carrera administrativa, gerencia pública y se dictan otras disposiciones..."*, señala que la capacitación y formación de los empleados públicos debe orientarse al desarrollo de sus capacidades, destrezas, habilidades, valores y competencias fundamentales, con miras a propiciar su eficacia personal, grupal y organizacional y que para lograr estos objetivos las unidades de personal formularán los planes y programas de capacitación.

Que en los literales a) y e) del numeral 2 del artículo 15 de la Ley 909 de 2004, se establece que las entidades deberán, a través de las unidades de personal o quienes hagan sus veces, elaborar anualmente los planes estratégicos de recursos humanos y diseñar y administrar los programas de formación y capacitación.

Que con el fin de contribuir con el desarrollo de los colaboradores y el mejoramiento en la prestación de los servicios de la Comisión de Regulación de Comunicaciones, se hace necesario adoptar un Plan Institucional de Capacitación que responda adecuadamente a las necesidades laborales y garantice realizar eventos articulados.

Que la CRC para la vigencia 2025, procede a formular un Plan Institucional de Capacitación, teniendo en cuenta las disposiciones del Capítulo 3 – Capacitación del Decreto 1083 de 2015, artículos 2.2.9.1 y 2.2.9.2, correspondientes a los planes de capacitación y su finalidad.

Que en cumplimiento de lo establecido en el literal h del artículo 16 de la Ley 909 de 2004, la Comisión de Personal de la CRC, participó en la elaboración del plan anual de formación y capacitación y cuyos comentarios fueron tenidos en cuenta en la versión final del documento anexo.

Que el Plan Institucional de Capacitación a desarrollar en 2025, fue aprobado por el Comité Institucional de Gestión y Desempeño del día 28 de enero de 2025.

Que en mérito de lo anteriormente expuesto,

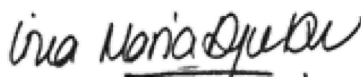
RESUELVE

ARTÍCULO PRIMERO. Adoptar el Plan Institucional de Capacitación para la vigencia 2025 de la Comisión de Regulación de Comunicaciones – CRC, de conformidad con el documento anexo que hace parte integral del presente acto administrativo.

ARTÍCULO SEGUNDO. La presente Resolución rige a partir de su expedición y deroga las disposiciones que le sean contrarias.

Dada en Bogotá D.C. a los **31 ENERO 2025**

COMUNÍQUESE Y CÚMPLASE



LINA MARÍA DUQUE DEL VECCHIO
Directora Ejecutiva

Proyectado por: Martha Valenzuela
Revisado por: Caterine Vera / Diana Wilches
Aprobado por: Zoila Vargas



Plan Institucional de Capacitación PIC - 2025

**Coordinación Ejecutiva
Coordinación Gestión Administrativa y
Financiera**

Coordinador: Zoila Vargas Mesa
Diana Wilches Torres

CONTENIDO

Plan Institucional de Capacitación PIC 2025	3
INTRODUCCIÓN	3
1. MARCO LEGAL	3
2. MARCO CONCEPTUAL	8
3. OBJETIVOS	10
4. ESTRUCTURA, PROPÓSITO Y ESTRATEGIA DE FORMACIÓN RELACIONADOS CON EL PNFC 2023-2030	11
5. PRINCIPIOS RECTORES Y COMPONENTES	15
6. DIAGNÓSTICO	16
7. INDUCCIÓN, REINDUCCIÓN Y HERRAMIENTAS	22
8. RED INSTITUCIONAL DE CAPACITACIÓN	25
9. PLAN INSTITUCIONAL DE CAPACITACIÓN 2025	26
10. EJECUCIÓN, SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN DEL PIC	31
11. EVALUACIÓN:	33
12. ANEXOS	35

Nombre del documento Plan Institucional de Capacitación PIC 2025	NA	Página 2 de 36
Elaborado por: Claudia Palacio Versión No. 4	Revisado por: GAF / Comisión de Personal Aprobado por: Relacionamiento con Agentes	Fecha de revisión: 13/01/2025 Fecha de vigencia: 01/07/2024



Plan Institucional de Capacitación PIC 2025

INTRODUCCIÓN:

El Plan Institucional de Capacitación 2025 se ha proyectado para fortalecer las diferentes competencias y conocimientos de los servidores públicos con el fin de contribuir al cumplimiento de su propósito superior.

La Comisión de Regulación de Comunicaciones, en adelante CRC, plantea acciones de capacitación y formación que faciliten el desarrollo de competencias y el mejoramiento de procesos como aporte indispensable para el cumplimiento tanto de las funciones de la entidad como para el logro de sus objetivos Estratégicos.

Es así como la CRC reconoce que la gestión estratégica del talento humano en el sector público es un factor relevante, dado que promueve la selección y captación de las personas más idóneas para el servicio público y fomenta el desarrollo de las competencias laborales, perfilando capacidades, que en últimas se transforman en comportamientos que permiten un desempeño óptimo, orientados a resultados concretos, medibles, cuantificables y que están en sintonía con el propósito de las entidades del Estado. Para el año 2025, la CRC establece la necesidad de generar programas de aprendizaje mediante un plan de capacitaciones que permita ampliar y fortalecer los saberes, actitudes, habilidades, destrezas y conocimientos de sus servidores públicos a través del Plan Institucional de Capacitación, componente del Plan Estratégico de Talento Humano, brindando desarrollo a los servidores dentro de su ciclo de vida laboral en la Entidad.

En este contexto, el Plan Nacional de Formación y Capacitación 2023-2030, establece los lineamientos que orientan la formación y capacitación del sector público, para cada vigencia, de la siguiente manera: primero se plantea el diagnóstico que soporta el componente estratégico de la capacitación en el sector público, posteriormente se presenta el marco normativo y conceptual y el desarrollo de la capacitación en el sector público, y finalmente se abordan los ejes temáticos, su propósito y la priorización temática que todas las entidades públicas deberán acoger, así como los lineamientos para la formación de los directivos públicos.

1. MARCO LEGAL

Nombre del documento Plan Institucional de Capacitación PIC 2025	NA	Página 3 de 36
Elaborado por: Claudia Palacio	Revisado por: GAF / Comisión de Personal	Fecha de revisión: 13/01/2025
Versión No. 4	Aprobado por: Relacionamiento con Agentes	Fecha de vigencia: 01/07/2024



Constitución Política de Colombia. Establece la capacitación como un derecho laboral en Colombia "Artículo 53. La ley correspondiente tendrá en cuenta por lo menos los siguientes principios mínimos fundamentales: Igualdad de oportunidades para los trabajadores; remuneración mínima vital y móvil, proporcional a la cantidad y calidad de trabajo; estabilidad en el empleo; irrenunciabilidad a los beneficios mínimos establecidos en normas laborales; facultades para transigir y conciliar sobre derechos inciertos y discutibles; situación más favorable al trabajador en caso de duda en la aplicación e interpretación de las fuentes formales de derecho; primacía de la realidad sobre formalidades establecidas por los sujetos de las relaciones laborales; garantía a la seguridad social, la capacitación, el adiestramiento y el descanso necesario; protección especial a la mujer, a la maternidad y al trabajador menor de edad".

Ley 115 de 1994. Por la cual se expide la ley general de educación. En esta ley se exponen en las siguientes consideraciones para efectos de la capacitación en las entidades, órganos y organismos públicos:

- a. *Dado que el conocimiento se adquiere libre y espontáneamente y además se basa en diferentes medios como los de comunicación, las entidades deben tener en cuenta al momento de trazar estrategias y programas de capacitación, y sobre todo de formación, el apoyo de las dependencias de comunicaciones institucionales, tecnologías de la información y la comunicación e incluso de gestión documental.*
- b. *Los procesos de capacitación deben ser dinámicos y de preferencia orientada al puesto de trabajo, de manera tal, que la experiencia asistida permita desarrollar las habilidades, destrezas requeridas e incluso los comportamientos esperados por la cultura organizacional. Con lo anterior, se desvirtúa que los procesos de capacitación deban llevarse a cabo únicamente de forma magistral, costumbre que ha hecho carrera en la práctica de la gestión del talento humano de las entidades públicas.*
- c. *La oferta de capacitación que diseñen las entidades debe contemplar las costumbres, tradiciones, situaciones socialmente aceptables que conforman la cultura organizacional, además de valores, principios y reglas formales de la organización.*
- d. *A nivel territorial, también se debe tener en cuenta la cultura, costumbres y tradiciones ancestrales de los habitantes del territorio específico para fortalecer la dinámica y cultura organizacional a través de procesos de capacitación y formación, que reconozcan la realidad del territorio en el que se gobierna y se administra lo público. De otra parte, se encuentra la educación para el trabajo y el desarrollo humano, antes denominada educación no formal que, de acuerdo con la Ley "es la que se ofrece con el objeto de complementar, actualizar, suplir conocimientos y formar en aspectos académicos o laborales sin sujeción al sistema de niveles y grados establecidos (...)".*

Nombre del documento Plan Institucional de Capacitación PIC 2025	NA	Página 4 de 36
Elaborado por: Claudia Palacio	Revisado por: GAF / Comisión de Personal	Fecha de revisión: 13/01/2025
Versión No. 4	Aprobado por: Relacionamiento con Agentes	Fecha de vigencia: 01/07/2024



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.

"Artículo 4. "Definición de Capacitación: Se entiende por capacitación el conjunto de procesos organizados, relativos tanto a la educación no formal como a la informal de acuerdo con lo establecido por la ley general de educación, dirigidos a prolongar y a complementar la educación inicial mediante la generación de conocimientos, el desarrollo de habilidades y el cambio de actitudes, con el fin de incrementar la capacidad individual y colectiva para contribuir al cumplimiento de la misión institucional, a la mejor prestación de servicios a la comunidad, al eficaz desempeño del cargo y al desarrollo personal integral. Esta definición comprende los procesos de formación, entendidos como aquellos que tienen por objeto específico desarrollar y fortalecer una ética del servicio público basada en los principios que rigen la función administrativa"

A su vez, dicha norma en su Título I, capítulo I, artículo 3, literal C, señala que los Planes Institucionales de Capacitación deberán tener concordancia con los parámetros del Gobierno Nacional de Formación y Capacitación, por lo que cada entidad formula con una periodicidad mínima de un año su plan institucional de capacitación.

Ley 909 de 2004. Por la cual se expiden normas que regulan el empleo público, la carrera administrativa, gerencia pública y se dictan otras disposiciones.

*"Artículo 15 - "Las Unidades de Personal de las entidades.
 ...2. Serán funciones específicas de estas unidades de personal, las siguientes...e) Diseñar y administrar los programas de formación y capacitación, de acuerdo con lo previsto en la ley y en el Plan Nacional de Formación y Capacitación...
 Artículo 36 – Objetivos de la Capacitación. La capacitación y formación de los empleados está orientada al desarrollo de sus capacidades, destrezas, habilidades, valores y competencias fundamentales, con miras a propiciar su eficacia personal, grupal y organizacional, de manera que se posibilite el desarrollo profesional de los empleados y el mejoramiento en la prestación de los servicios."*

Circular Conjunta No 100-003-2024 Unidad para la implementación del Acuerdo de Paz de Colombia - Departamento Administrativo de la Función Pública. Da a los órganos, organismos y entidades nacionales, gobernaciones y alcaldías distritales y municipales rama ejecutiva, e indica:

*(...)
 Solicitud inclusión en Planes Institucionales de Formación y Capacitación de cumplimiento de los acuerdos de Paz, las recomendaciones de la Comisión de la verdad y las sanciones restaurativas de la jurisdicción especial para la paz.*

Nombre del documento Plan Institucional de Capacitación PIC 2025	NA	Página 5 de 36
Elaborado por: Claudia Palacio	Revisado por: GAF / Comisión de Personal	Fecha de revisión: 13/01/2025
Versión No. 4	Aprobado por: Relacionamiento con Agentes	Fecha de vigencia: 01/07/2024



Por lo tanto, en el Plan Institucional de Capacitación 2025 se debe implementar el Sistema Integral de la Verdad, Justicia, Reparación y No Repetición.

Circular Externa No 100-010-2014 Departamento Administrativo de la Función Pública. Da a las entidades y organismos de la rama ejecutiva, orientaciones en materia de capacitación y formación de los empleados públicos, e indica:

(...)

La capacitación y formación de los empleados públicos debe orientarse al desarrollo de sus capacidades, destrezas, habilidades, valores y competencias funcionales, con el fin de propiciar su eficacia personal, grupal y organizacional y el mejoramiento de la prestación del servicio.

Por lo tanto, los programas de capacitación que se desarrollan a través de los Planes Institucionales de Capacitación, deben ser formulados anualmente por las entidades regidas por la Ley 909 de 2004, y deben incluir obligatoriamente programas de inducción y de reinducción, en los términos señalados en las normas vigentes¹ y en la presente Circular.

(...)

Decreto 1072 de 2015, por el cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector Trabajo. En el Artículo 2.2.4.6.11 establece respecto a la capacitación en Seguridad y Salud en el Trabajo que el empleador 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 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”.*

De igual manera el parágrafo 2, del artículo 2.2.4.6.11 expresa que a todo trabajador que ingrese por primera vez a la empresa, independiente de su forma de contratación y vinculación se le proporcionará 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 1083 de 2015, por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del sector de la Función Pública, establece respecto a los planes de capacitación:

"Artículo 2.2.9.1 Planes de capacitación. Los planes de capacitación de las entidades públicas deben responder a estudios técnicos que identifiquen necesidades y requerimientos de las áreas de trabajo y de los empleados, para desarrollar los planes anuales institucionales y las competencias laborales.

Nombre del documento Plan Institucional de Capacitación PIC 2025	NA	Página 6 de 36
Elaborado por: Claudia Palacio	Revisado por: GAF / Comisión de Personal	Fecha de revisión: 13/01/2025
Versión No. 4	Aprobado por: Relacionamiento con Agentes	Fecha de vigencia: 01/07/2024

Los estudios deberán ser adelantados por las unidades de personal o por quienes hagan sus veces, para lo cual se apoyarán en los instrumentos desarrollados por el Departamento Administrativo de la Función Pública y por la Escuela Superior de Administración Pública.

Los recursos con que cuente la administración para capacitación deberán atender las necesidades establecidas en los planes institucionales de capacitación.”

Por su parte, los artículos 2.2.4.6 y 2.2.4.7 del citado decreto establecen las competencias laborales generales para los empleos públicos de los distintos niveles jerárquicos de las entidades a las cuales aplican los Decretos – Ley 770 y 785 de 2005.

MIPG – Modelo Integrado de Planeación y Gestión, Decreto 1499 de 2017, Por medio del cual se modifica el Decreto 1083 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Función Pública, en lo relacionado con el Sistema de Gestión establecido en el artículo 133 de la Ley 1753 de 2015.

Circular 12-2017 Departamento Administrativo de la Función Pública. La cual establece Lineamientos sobre jornada laboral, principio de igualdad en las relaciones laborales y protección a la mujer, indica en su numeral 5:

*5. Inclusión de enfoque de género en Planes Institucionales de Capacitación
Las entidades deberán incluir en el Plan Institucional de Capacitación, programas de formación para garantizar la adecuada prevención, protección y atención a las mujeres, y para la prevención, detección y atención de situaciones de acoso, agresión sexual o cualquiera otra forma de violencia contra las mujeres, lo anterior en aplicación del artículo 9 de la Ley 1257 de 2008.*

Circular 100.04-2018 Departamento Administrativo de la Función Pública. Cursos Virtuales del Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG.

Decreto 815 de 2018, Por el cual se modifica el Decreto 1083 de 2015, Único Reglamentario del Sector de Función Pública, en lo relacionado con las competencias laborales generales para los empleos públicos de los distintos niveles jerárquicos.

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. En su artículo 3, modifica el literal g del artículo 6 del Decreto-Ley 1567 de 1998, 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.”

Nombre del documento Plan Institucional de Capacitación PIC 2025	NA	Página 7 de 36
Elaborado por: Claudia Palacio	Revisado por: GAF / Comisión de Personal	Fecha de revisión: 13/01/2025
Versión No. 4	Aprobado por: Relacionamiento con Agentes	Fecha de vigencia: 01/07/2024



Decreto 1227 de 2022, Por el cual se modifican los artículos 2.2.1.5.3, 2.2.1.5.5, 2.2.1.5.8 y 2.2.1.5.9. y se adicionan los artículos 2.2.1.5.15 al 2.2.1.5.25 al Decreto 1072 de 2015, Único Reglamentario del Sector Trabajo, relacionados con el Teletrabajo, en el cual se indican:

(...)

1.9 Capacitar al teletrabajador de manera previa a la implementación de la modalidad, en actividades de prevención y promoción en riesgos laborales, principalmente en el autocuidado, en el cuidado de la salud mental y factores de riesgo ergonómico o biomecánico, así como uso y apropiación de TIC y seguridad digital para el Teletrabajo. Las capacitaciones podrán ser virtuales.

(...)

1.11. Adelantar acciones en materia de bienestar y capacitación al teletrabajador, en el marco del plan de capacitación y bienestar de la empresa o entidad.

Plan Nacional de Formación y Capacitación 2023-2030, documento formulado por el Departamento Administrativo de la Función Pública – DAFP, en articulación con la Escuela de Administración Pública ESAP, que, junto con su guía de formulación, presentan los lineamientos que orientan la formación y capacitación del sector público, tomando como principales elementos el lineamiento estratégico de la capacitación en el sector público y el rol de la capacitación en la gestión estratégica del talento humano.

2. MARCO CONCEPTUAL:

A continuación, se definen los principales conceptos que serán tenidos en cuenta en el desarrollo del Plan Institucional de Capacitación 2025 de la CRC, de acuerdo con la normatividad vigente.

Plan Institucional de Capacitación – PIC: Es el conjunto de acciones de capacitación y formación articuladas para lograr unos objetivos específicos de desarrollo de competencias para el mejoramiento de los procesos y servicios institucionales y el crecimiento humano de los empleados públicos, que se ejecuta en un tiempo determinado y con unos recursos definidos.

Competencia: Es la capacidad de una persona de desempeñar, en diferentes contextos y con base en los requerimientos de calidad y resultados esperados en el sector público, las funciones inherentes a un empleo; capacidad que está determinada por los conocimientos, destrezas, habilidades, valores, actitudes y aptitudes que debe poseer y demostrar el empleado. (Guía para la Formulación del Plan Institucional de Capacitación – PIC 2024- DAFP).

Competencias Laborales: La capacidad de una persona para desempeñar, en diferentes contextos y con base en los requerimientos de calidad y resultados esperados en el sector público, las funciones inherentes a un empleo; capacidad que está determinada por los conocimientos, destrezas, habilidades,

Nombre del documento Plan Institucional de Capacitación PIC 2025	NA	Página 8 de 36
Elaborado por: Claudia Palacio	Revisado por: GAF / Comisión de Personal	Fecha de revisión: 13/01/2025
Versión No. 4	Aprobado por: Relacionamiento con Agentes	Fecha de vigencia: 01/07/2024



valores, actitudes y aptitudes que debe poseer y demostrar el empleado público (Decreto 2539 de 2005, Artículo 2).

Capacitación: Es el conjunto de procesos organizados, relativos tanto a la educación no formal como a la informal, de acuerdo con lo establecido en la Ley General de Educación, dirigidos a prolongar y a complementar la educación inicial mediante la generación de conocimientos, el desarrollo de habilidades y el cambio de actitudes, con el fin de incrementar la capacidad individual y colectiva para contribuir a la misión institucional, a la mejor prestación de servicios y al eficaz desempeño del cargo". (Ley 1567 de 1998, Artículo 4).

Cultura organizacional: Conjunto de creencias, valores y prácticas compartidas por un grupo de personas que permite enfocar todas sus actividades hacia una misma meta

Formación: entendida como los procesos que tienen por objeto específico desarrollar y fortalecer una ética del servicio público basada en los principios que rigen la función administrativa.

Educación para el Trabajo y Desarrollo Humano: Educación que se ofrece con el objeto de complementar, actualizar, suplir conocimientos y formar en aspectos académicos o laborales, sin sujeción al sistema de niveles y grados establecidos". (Guía para la Formulación del Plan Institucional de Capacitación – PIC 2012- DAFP). La Educación no formal, hoy denominada Educación para el Trabajo y el Desarrollo Humano (según la Ley 1064 de 2006), comprende la formación permanente, personal, social y cultural, que se fundamenta en una concepción integral de la persona, que una institución organiza en un proyecto educativo institucional, y que estructura en currículos flexibles sin sujeción al sistema de niveles y grados propios de la educación formal. (Ley 115 de 1994).

Educación Informal: La educación informal es todo conocimiento libre y espontáneamente adquirido, proveniente de personas, entidades, medios de comunicación masiva, medios impresos, tradiciones, costumbres, comportamientos sociales y otros no estructurados. (Ley 115 de 1994).

Entrenamiento: Es una modalidad de capacitación que busca impartir la preparación en el ejercicio de las funciones del empleo con el objetivo de que se asimilen en la práctica los oficios. En el corto plazo, se orienta a atender necesidades de aprendizajes específicas requeridas para el desempeño del cargo, mediante el desarrollo de conocimientos, habilidades y actitudes observables de manera inmediata.

Plan individual de Aprendizaje: Es una guía individual donde se definen los objetivos individuales a partir del plan colectivo y la manera en que cada miembro va a participar para el cumplimiento de los objetivos del equipo. Se desarrolla a través de los planes de mejoramiento individual.

Sistema Nacional de Capacitación y sus componentes: La formación y capacitación de las y los servidores públicos tienen un carácter estratégico para la óptima gestión y desempeño institucional, de allí la necesidad de contar con lineamientos en la materia. Por ello, el Plan Nacional de Formación y

Nombre del documento Plan Institucional de Capacitación PIC 2025	NA	Página 9 de 36
Elaborado por: Claudia Palacio	Revisado por: GAF / Comisión de Personal	Fecha de revisión: 13/01/2025
Versión No. 4	Aprobado por: Relacionamiento con Agentes	Fecha de vigencia: 01/07/2024

Capacitación se presenta como un instrumento que promueve la mejora continua y el desarrollo del servicio público.



Ilustración 1. Sistema Nacional de Capacitación

Fuente: DAFP – ESAP Adaptado acorde con lo establecido en el Decreto Ley 1567 de 1998

3. OBJETIVOS

3.1. OBJETIVO GENERAL

Fortalecer las competencias individuales y colectivas de los Servidores Públicos de la Comisión de Regulación de Comunicaciones, buscando actualizar sus conocimientos, consolidar sus habilidades, aptitudes y destrezas a través de procesos continuos de formación y capacitación que respondan a las necesidades de aprendizaje que tienen los trabajadores y que potencialicen su desempeño en los cargos que ocupan, en busca de la mejora continua del desempeño individual e institucional.

3.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

De acuerdo con lo anterior, los objetivos específicos del Plan Institucional de Capacitación son:

- Identificar las necesidades de formación y capacitación de los servidores, a través de la consulta interna a Coordinadores de los grupos internos de trabajo y servidores de la CRC en general.
- Priorizar los insumos de diagnóstico de necesidades de aprendizaje, con el fin de identificar y procurar el cierre de brechas en las competencias de los servidores para alcanzar un desempeño óptimo de funciones en la CRC.
- Orientar el conocimiento del talento humano de la CRC, al mejoramiento y fortalecimiento institucional permanentes.
- Implementar acciones de capacitación vinculando el conocimiento y la innovación como parte integral de la cultura organización de la entidad.

Nombre del documento Plan Institucional de Capacitación PIC 2025	NA	Página 10 de 36
Elaborado por: Claudia Palacio	Revisado por: GAF / Comisión de Personal	Fecha de revisión: 13/01/2025
Versión No. 4	Aprobado por: Relacionamento con Agentes	Fecha de vigencia: 01/07/2024

- Contribuir con una cultura de gestión del cambio que fortalezca la formación y competencias de los servidores de la CRC.
- Fortalecer en los servidores de la CRC, habilidades blandas buscando afianzar y potenciar las competencias comportamentales, así como el impacto relacional¹ de los funcionarios.
- Propiciar el cumplimiento del Plan Estratégico de la CRC, mediante el fortalecimiento de las competencias individuales en cada uno de los servidores.
- Capacitar a los Servidores Públicos de la CRC en los seis ejes temáticos definidos en el Plan Nacional de Formación y Capacitación y los cuales contribuyen en el desarrollo de una capacitación y formación de los servidores, orientada a dar cumplimiento a las metas establecidas en el Plan Nacional de Desarrollo 2022-2026:
 - ✓ Eje 1: Paz total, memoria y derechos humanos
 - ✓ Eje 2: Territorio, Vida y Ambiente
 - ✓ Eje 3: Mujeres, Inclusión y Diversidad
 - ✓ Eje 4: Transformación Digital y Cibercultura
 - ✓ Eje 5: Probidad, Ética e Identidad de lo Público
 - ✓ Eje 6: Habilidades y competencias
- Evaluar las Inteligencias Múltiples de los servidores públicos, formular las acciones específicas de acuerdo con el nivel jerárquico de cada cargo, con las estrategias, técnicas y herramientas pertinentes; y establecer la relación directa con las competencias laborales².
- Facilitar la gestión del conocimiento y el desarrollo de habilidades de los Servidores Públicos de la CRC, que generen valor organizacional y redunden en mejora continua de los procesos institucionales.
- Ofrecer herramientas que generen en los colaboradores de la CRC, una cultura de prevención de accidentalidad y de la promoción de la seguridad y salud laboral.

4. ESTRUCTURA, PROPÓSITO Y ESTRATÉGIA DE FORMACIÓN RELACIONADOS CON EL PNFC 2023-2030

Considerando la visión de la identidad del servidor público que se quiere forjar a través de la formación y la capacitación se deben considerar lo siguiente³:

¹ Impactos relacionales: Referidos al desarrollo o fortalecimiento de habilidades blandas o socio emocionales que han mejorado las relaciones interpersonales a nivel personal y laboral, luego de haber participado en los procesos de capacitación.

² Documento Inteligencias múltiples e inteligencia emocional y sus aportes a la gestión del conocimiento en las entidades públicas - Versión 1 - Diciembre 2022

³ Información extraída del Plan Nacional de Formación y Capacitación 2023-2030

Nombre del documento Plan Institucional de Capacitación PIC 2025	NA	Página 11 de 36
Elaborado por: Claudia Palacio	Revisado por: GAF / Comisión de Personal	Fecha de revisión: 13/01/2025
Versión No. 4	Aprobado por: Relaciónamiento con Agentes	Fecha de vigencia: 01/07/2024

Política de Estado: entendida como la política del empleo público y la gestión estratégica del talento humano a largo plazo y no sujeto a gobierno o vicencias que ubiquen al país en un horizonte de tiempo y no se vea permeado por los cambios políticos o gubernamentales.

Cultura de la ética, probidad e integridad: la cual debe venir desde casa, colegio, universidad y trabajo, en cultura de lo legítimo y ético, donde evidentemente se articula la política de integridad que hace parte del Modelo Integrado de Planeación y Gestión - MIPG, enfocando esta política al aprendizaje de la organización.

Valores del servidor público: entendidos como criterios éticos que buscan entre otros, el bien común, la capacidad para ejercer las funciones del empleo, el compromiso con la sociedad, la equidad y el respeto; lo que para la CRC corresponde a la apropiación permanente de su Código de Integridad como ADN de sus colaboradores, articulando en el aprendizaje todos sus valores: Honestidad, Compromiso, Diligencia, Justicia, Creatividad y Solidaridad.

Visión de desarrollo y equidad: Comprendida como la reducción de desigualdad social, procurando las mismas oportunidades en función de la calidad del desarrollo económico, social, cultural, tecnológico y político.

Es así como se manifiestan los valores, principios, conductas y temáticas organizacionales que dan cuenta de la cultura organizacional que permiten identificar lo que se denomina el Ciclo de formación orientado por las temáticas priorizadas:



Ilustración 2. Guía para la formulación del plan institucional de Capacitación – PIC

Nombre del documento Plan Institucional de Capacitación PIC 2025	NA	Página 12 de 36
Elaborado por: Claudia Palacio	Revisado por: GAF / Comisión de Personal	Fecha de revisión: 13/01/2025
Versión No. 4	Aprobado por: Relacionamiento con Agentes	Fecha de vigencia: 01/07/2024

De acuerdo con el Plan Nacional de Formación y Capacitación 2023-2030, el cual establece los lineamientos para que las entidades públicas formulen sus planes institucionales de capacitación, así como para el desarrollo de habilidades o fortalecimiento de competencias, orienta a la priorización de temáticas a desarrollar en los siguientes ejes:



Ilustración 3. EJES TEMÁTICOS PNFC 2023-2030
Fuente: Dirección de empleo público – Función Pública y ESAP, 2023

Estos ejes temáticos se encuentran descritos así:

4.1. EJE. PAZ TOTAL, MEMORIA Y DERECHOS HUMANOS:

Se orienta hacia la transformación institucional y cultural de servidores públicos, a partir un direccionamiento político capaz de redimensionar su universo simbólico y propiciar escenarios de construcción de paz y la garantía de los derechos. Lo anterior, responde al papel fundamental que tienen las administraciones públicas en la construcción de la paz en una sociedad, ya que son las encargadas de gestionar y coordinar políticas públicas y servicios que impactan directamente en la convivencia y el bienestar de la población.

4.2. EJE. TERRITORIO, VIDA Y AMBIENTE:

Este eje está dirigido a servidoras y servidores públicos, con el fin de interpretar y comprender los territorios como constructo social, sustento material y simbólico de las relaciones entre sociedad y naturaleza. Lo cual facilitará observar el territorio como una categoría conceptual y analítica de la

Nombre del documento Plan Institucional de Capacitación PIC 2025	NA	Página 13 de 36
Elaborado por: Claudia Palacio	Revisado por: GAF / Comisión de Personal	Fecha de revisión: 13/01/2025
Versión No. 4	Aprobado por: Relacionamiento con Agentes	Fecha de vigencia: 01/07/2024



geografía humana, donde se denota una porción del espacio geográfico en la cual se pueden identificar y coexisten armoniosa o contradictoriamente las manifestaciones de las relaciones de poder, relaciones que se ejercen de diversas formas y a través de diversos medios, expresándose en espacialidades y territorialidades, donde el poder es ejercido a través de instituciones, personas, organizaciones, colectivos o comunidades. Su objetivo es dar claridad a partir de enfoques críticos, que faciliten a las servidoras y los servidores públicos la comprensión de estas propuestas enmarcadas en un cambio hacia el reordenamiento territorial como eje fundamental en la orientación de la economía hacia la promoción de un desarrollo económico, social y ambientalmente biodiverso que apalanque el proceso de paz total y justicia social como meta del Gobierno.

4.3. EJE. MUJERES, INCLUSIÓN Y DIVERSIDAD:

Este eje propone cualificar las capacidades del talento humano de las entidades públicas, en el enfoque de género, interseccional y diferencial para la mejora continua de la gestión pública y su desarrollo, en el marco de la Ley 2294 de 2023, para lograr las cinco transformaciones propuestas en pro de la construcción de un nuevo contrato social para alcanzar una cultura de paz, en donde la vida en dignidad y el cuidado de la casa común sea el foco del desarrollo y fortalecimiento institucional. En este sentido las y los servidores públicos deben desarrollar habilidades y conocimientos que les permitan realizar su trabajo, mediante el diseño, implementación y monitoreo de planes, programas, estrategias y políticas reales y efectivas para superar las relaciones desiguales entre hombres y mujeres, las exclusiones históricas de las poblaciones diversas que componen al Estado colombiano y la corresponsabilidad de las labores del cuidado.

4.4. EJE. TRANSFORMACIÓN DIGITAL Y CIBERCULTURA:

La transformación digital es el proceso por el cual las organizaciones, empresas y entidades reorganizan sus métodos de trabajo y estrategias en general para obtener más beneficios gracias a la digitalización de los procesos y a la implementación dinámica de las tecnologías de la información y la comunicación de manera articulada con y por el ser humano. En esta era de cambios provocados por la influencia de las tecnologías de la información y las comunicaciones (TIC) surgen nuevos conceptos inspirados en el uso de las TIC como herramientas transformadoras de los procesos tradicionales, de esta manera, desde el Gobierno nacional se generan lineamientos alrededor de la transformación digital de la sociedad y del Estado. La capacitación y la formación de las y los servidores públicos debe pasar por conocer, asimilar y aplicar los fundamentos de la industria 4.0 de la Cuarta Revolución Industrial y de la transformación digital en el sector público, pues los procesos de transformación de la economía en el mundo, sus conceptos, enfoques y modelos propuestos alrededor de las tendencias en la industria impactan de una u otra manera a la administración pública. Orientando así a que los servidores públicos desarrollen herramientas cognitivas, destrezas y conductas éticas que se orienten al manejo y uso de las herramientas que ofrece este enfoque de la industria 4.0, de manera tal que el cambio cultural y organizacional en el sector público, sea un resultado de la formación de las competencias laborales en esta materia y que esta visión transforme la manera en la que el Estado produce los bienes y servicios a su cargo y las relaciones con la ciudadanía de forma positiva.

Nombre del documento Plan Institucional de Capacitación PIC 2025	NA	Página 14 de 36
Elaborado por: Claudia Palacio	Revisado por: GAF / Comisión de Personal	Fecha de revisión: 13/01/2025
Versión No. 4	Aprobado por: Relacionamento con Agentes	Fecha de vigencia: 01/07/2024

4.5. EJE PROBIIDAD, ÉTICA E IDENTIDAD DE LO PÚBLICO:

La promoción y la garantía de la probidad, ética e identidad de lo público en la formación y capacitación de las servidoras y los servidores públicos del país aporta a la generación de confianza entre el Estado y la sociedad civil, elemento fundamental para la construcción de la paz, la defensa de los Derechos Humanos y la no repetición. Avanzar en la construcción de una función pública que actúe con base en principios de alto valor social y con transparencia, deberá ser eje de la consolidación de entidades públicas que promuevan la convivencia y el encuentro entre sectores, agremiaciones, grupo etarios y agrupaciones sociales presentes en el territorio nacional. La probidad, ética e identidad de lo público deberá garantizar la defensa de los derechos humanos y la inclusión de sectores sociales marginados históricamente; diversidades sexuales, mujeres, jóvenes, adultos mayores, pueblos étnicos y niños, niñas y adolescentes deberán ser sectores sociales que participen de la gestión pública y la transparencia estatal.

4.6. EJE HABILIDADES Y COMPETENCIAS:

Las condiciones de calidad y oportunidad del quehacer público dependen, en gran medida, de la planeación, desarrollo y fortalecimiento de los aspectos asociados al ciclo de vida de los servidores públicos (ingreso, desarrollo y retiro), por lo tanto, desde este punto de vista, la gestión del talento humano debe ser innovadora y creativa, de tal manera que llegue a ser aliada estratégica en el cumplimiento de la misionalidad de las entidades. A través de este eje, se pueden fortalecer o desarrollar competencias laborales, que permitan complementar los avances que poseemos en la actualidad en esta materia de y articular los componentes clave como la construcción de empleos tipo, de cuadros funcionales y el diccionario o catálogo de competencias para lograr en la gestión estratégica del talento humano, un diferencial valioso que incremente el valor público desde el rol del servidor público.

5. PRINCIPIOS RECTORES Y COMPONENTES

Es importante identificar principios y componentes en los que se ha de basar el plan de capacitación, frente a los cuales se gestionan los insumos necesarios a tener en cuenta para realizar una planeación que se articule con el sentido de la estrategia del talento humano tendiente a fortalecer las competencias de los servidores, a la luz del Decreto 1567 de 1998:

- a) *Complementariedad. La capacitación se concibe como un proceso complementario de la planeación, por lo cual debe consultarla y orientar sus propios objetivos en función de los propósitos institucionales;*
- b) *Integralidad. La capacitación debe contribuir al desarrollo del potencial de los empleados en su sentir, pensar y actuar, articulando el aprendizaje individual con el aprendizaje en equipo y el aprendizaje organizacional;*

Nombre del documento Plan Institucional de Capacitación PIC 2025	NA	Página 15 de 36
Elaborado por: Claudia Palacio	Revisado por: GAF / Comisión de Personal	Fecha de revisión: 13/01/2025
Versión No. 4	Aprobado por: Relacionamiento con Agentes	Fecha de vigencia: 01/07/2024

- c) *Objetividad. La formulación de políticas, planes y programas de capacitación debe ser la respuesta a diagnósticos de necesidades de capacitación previamente realizados utilizando procedimientos e instrumentos técnicos propios de las ciencias sociales y administrativas;*
- d) *Participación. Todos los procesos que hacen parte de la gestión de la capacitación, tales como detección de necesidades, formulación, ejecución y evaluación de planes y programas, deben contar con la participación activa de los empleados;*
- e) *Prevalencia del Interés de la Organización. Las políticas y los programas responderán fundamentalmente a las necesidades de la organización;*
- f) *Integración a la Carrera Administrativa. La capacitación recibida por los empleados debe ser valorada como antecedentes en los procesos de selección, de acuerdo con las disposiciones sobre la materia.*
- 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. (Modificado por el Art. 3 de la Ley 1960 de 2019)*

Figura 1. Estructura Plan Nacional de Capacitación



Fuente: Decreto Ley 557 de 1998 - PNFC 2020-2030

Ilustración 4. Estructura Plan Nacional de Capacitación. Guía para la formulación del plan institucional de Capacitación - PIC.

6. DIAGNÓSTICO

Diagnóstico de necesidades

Para el diagnostico de necesidades de Capacitación de la CRC, a continuación se indican las diferentes fuentes de identificación de necesidades de formación para los colaboradores:

6.1. EJES AGENDA REGULATORIA:

Nombre del documento Plan Institucional de Capacitación PIC 2025	NA	Página 16 de 36
Elaborado por: Claudia Palacio	Revisado por: GAF / Comisión de Personal	Fecha de revisión: 13/01/2025
Versión No. 4	Aprobado por: Relaciónamiento con Agentes	Fecha de vigencia: 01/07/2024



A continuación, se indican los pilares estratégicos de la CRC, incorporados en la Agenda Regulatoria 2025-2026, los cuales son un insumo principal para la determinación de los ejes temáticos del PIC:

- Bienestar y derechos de los usuarios y audiencias: Enfocado en la protección y empoderamiento de los derechos de los usuarios y en la calidad en la prestación de los servicios. Este mismo eje estratégico agrupa actividades y estudios que buscan garantizar el pluralismo e imparcialidad informativa en los contenidos transmitidos por medios regulados.
- Mercado y competencia: Que agrupa los objetivos estratégicos de fomento de la competencia en los servicios de comunicaciones y promoción de la inversión en infraestructura. Este grupo de proyectos regulatorios y actividades buscan promover y asegurar el dinamismo en la competencia entre los operadores.
- Innovación y mejora regulatoria: Como mecanismo para promover la innovación y adopción de tecnología tanto al interior de la Comisión y con los prestadores de servicios de comunicaciones. Este grupo de iniciativas está enfocado en fortalecer los procesos de mejora regulatoria y simplificación normativa como mecanismo para responder a los retos propios del desarrollo e implementación de la política regulatoria, así como facilitar y promover la toma de decisiones informadas por parte del regulador y los agentes del sector.
- Gestión de grupos de valor: Incluye las iniciativas orientadas a caracterizar a los agentes y grupos de valor de la Comisión y a la mejora de los procesos de comunicación, participación e interacción con cada uno de ellos.
- Fortalecimiento institucional: Este eje es dedicado al desarrollo de capacidades internas que permitan a la Entidad modernizar y agilizar sus procesos, mejorar la toma de decisiones, así como digitalizar y simplificar las interacciones y trámites de los grupos de valor ante la Comisión.

6.2. IDENTIFICACIÓN DE COMPETENCIAS REQUERIDAS PARA EL DESARROLLO DE LA ACTIVIDAD REGULATORIA:

La Unión Internacional de Telecomunicaciones, en su publicación "Conjunto de herramientas sobre competencias digitales 2024"⁴, indica que, de acuerdo con lo dicho por el Foro Económico Mundial en el informe sobre el futuro del empleo 2023, en el que se categorizan las competencias en los siguientes tipos: competencias cognitivas, autoeficacia, competencias de gestión, competencias tecnológicas, trabajar con otros y competencias de participación; las diez que tienen más demanda y que se considera que seguirán en aumento hasta 2027 son las siguientes:

⁴ Disponible en: <https://academy.itu.int/itu-d/projects-activities/research-publications/digital-skills-toolkit>

Nombre del documento Plan Institucional de Capacitación PIC 2025	NA	Página 17 de 36
Elaborado por: Claudia Palacio	Revisado por: GAF / Comisión de Personal	Fecha de revisión: 13/01/2025
Versión No. 4	Aprobado por: Relacionamiento con Agentes	Fecha de vigencia: 01/07/2024



Ilustración 5. Las 10 competencias cada vez más demandadas
Fuente: Conjunto de herramientas sobre competencias digitales 2024⁵

De otra parte, de acuerdo con el Foro Económico Mundial, las habilidades básicas que se requieren en 2025 y hacia adelante, están enfocadas con un mayor peso, en temas como el pensamiento analítico, Resiliencia, flexibilidad y agilidad; Liderazgo e influencia social; Pensamiento creativo y Motivación y autoconocimiento, Tal como se ve en la siguiente ilustración:

⁵ Disponible en: <https://academy.itu.int/itu-d/projects-activities/research-publications/digital-skills-toolkit>

Nombre del documento Plan Institucional de Capacitación PIC 2025	NA	Página 18 de 36
Elaborado por: Claudia Palacio	Revisado por: GAF / Comisión de Personal	Fecha de revisión: 13/01/2025
Versión No. 4	Aprobado por: Relacionamiento con Agentes	Fecha de vigencia: 01/07/2024

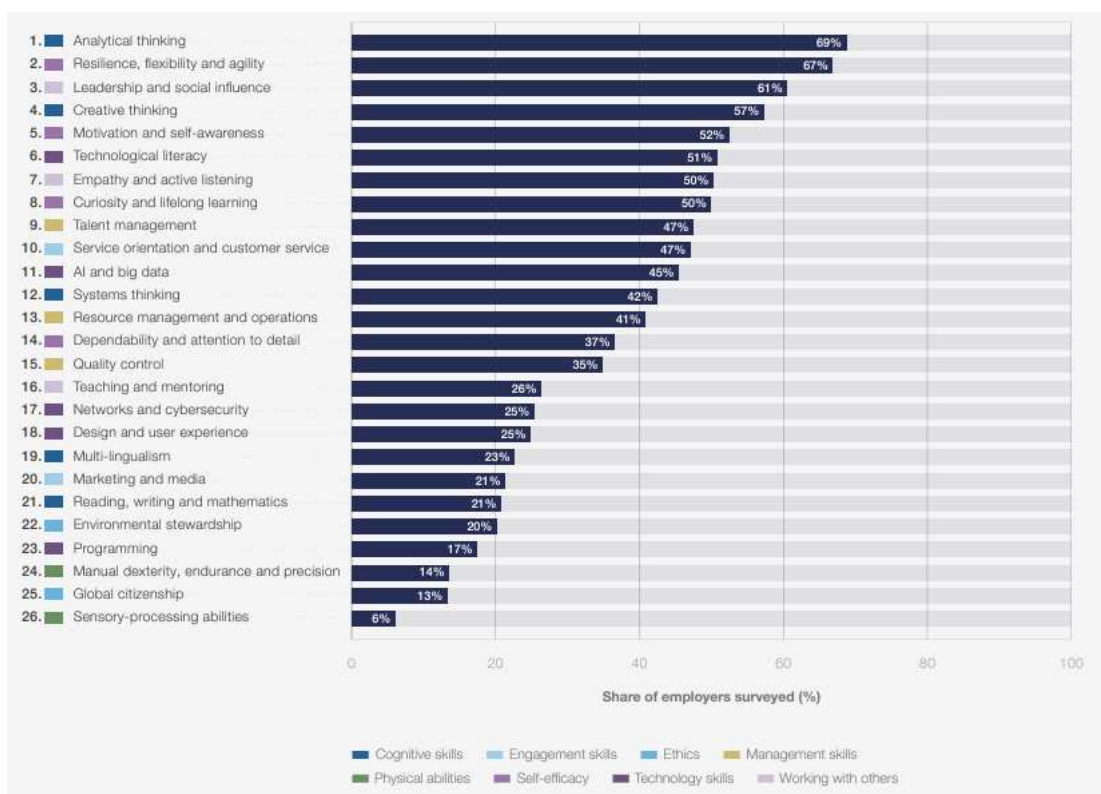


Ilustración 6. Habilidades básicas en 2025

Fuente: <https://www.weforum.org/publications/the-future-of-jobs-report-2025>
<https://www.weforum.org/publications/the-future-of-jobs-report-2025/>

Por lo tanto, se observa que las competencias y habilidades para el desarrollo del quehacer misional de la entidad, deben enfocarse principalmente en temas como: Planeación-Gestión, Análisis- Investigación, y Tecnológicas-computacionales, Pensamiento analítico, creativo y sistémico, los cuales a su vez se encuentran alineados con lo indicado por la UIT, así como con los ejes planteados en el PNFC del DAFP.

6.3. ENCUESTA DE GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO

SERVIDORES DE LA CRC: Dentro de la encuesta de necesidades, remitida electrónicamente a los colaboradores de la CRC, se solicitó señalar el nivel de prioridad de las capacitaciones que se plantean como necesidad para el 2025, Dentro del análisis realizado a las respuestas de la encuesta, se detectó como insumo para el PIC 2025, la siguiente información:

Nombre del documento Plan Institucional de Capacitación PIC 2025	NA	Página 19 de 36
Elaborado por: Claudia Palacio	Revisado por: GAF / Comisión de Personal	Fecha de revisión: 13/01/2025
Versión No. 4	Aprobado por: Relacionamiento con Agentes	Fecha de vigencia: 01/07/2024

- a) Respecto del interés en ampliar sus conocimientos frente a temas planteados relacionados con normatividad y estudios de la CRC, los servidores presentaron mayor inclinación en los siguientes temas:
- Principios de regulación de telecomunicaciones, TV y postal en Colombia
 - Régimen Protección a Usuarios
 - Definición de Mercados Relevantes y su Monitoreo
 - Retos Regulatorios en la Convergencia
 - Aplicación del Análisis de Impacto Normativo en el sector TIC, TV y Postal
 - Pluralismo informativo
 - Compartición de Infraestructura
- b) Igualmente, al consultar sobre qué temas propondrían como aporte a la Entidad surgieron los siguientes:
- Procedimiento de solución de Controversias
 - Procedimientos de Contribución
 - Trámites de Numeración y Señalización
 - Herramientas gestión conocimiento - Caja de herramientas de innovación, Lecciones aprendidas, Wiki
 - Herramientas Copilot
 - Metodologías Prospectivas
 - Inteligencia Artificial – Machine Learning
 - Herramientas para Analítica de Datos
 - Power BI
 - Liderazgo
 - Comunicación Efectiva y Asertiva
 - Habilidades Blandas
 - Inteligencia Emocional
 - Toma de Decisiones
 - Pensamiento crítico
 - Análisis Expost
 - Fundamentos de administración de Infraestructura virtualizada sobre Azure
 - FullStack en el CMS Drupal
 - Herramientas Colaborativas Microsoft 365 y Centro de Administración

TEMÁTICAS CLAVE – COORDINADORES DE LA CRC:

Para el análisis de los resultados de Temáticas Clave remitida de manera electrónica a los coordinadores, en donde se pretende identificar las necesidades de capacitación en el 2025 para los Grupos Internos

Nombre del documento Plan Institucional de Capacitación PIC 2025	NA	Página 20 de 36
Elaborado por: Claudia Palacio	Revisado por: GAF / Comisión de Personal	Fecha de revisión: 13/01/2025
Versión No. 4	Aprobado por: Relacionamiento con Agentes	Fecha de vigencia: 01/07/2024



de Trabajo, se detectó como insumo la siguiente información, identificando que algunas de estas coinciden con lo manifestado en las demás encuestas aplicadas:

- Reportes Project for the Web
- Comunicación Asertiva
- Trabajo en Equipo
- Planeación en Project
- Regulación Análisis de Impacto Normativo
- Curso Costo Beneficio
- Manejo de Situaciones Difíciles o Conflictos (Coordinadores)
- Onbase
- Uso de Inteligencia Artificial (Copilot)
- Solución de Conflictos
- Power BI Básico
- Formulación y trámite de las acciones que se gestionen a través de la Herramienta de Gestión Estratégica.
- Gestión Ambiental
- Seguridad y Salud en el Trabajo SST
- Conflicto de Interés

6.4. EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO

De acuerdo con los planes de mejoramiento individual de las evaluaciones del desempeño, se identificaron los siguientes temas como relevantes para contemplar dentro del PIC 2025:

- Gestión del Tiempo
- Inteligencia Emocional
- Visión Estratégica
- Habilidades en Delegación
- Transferencia de Conocimiento
- Liderazgo
- Esquemas de Solución de Problemas
- Habilidades de Comunicación en Público
- Orientación a resultados
- Trabajo en equipo
- Comunicación Efectiva

Como insumo adicional para la formulación del Plan Institucional de Capacitación, para el 2025 se tienen en cuenta las siguientes recomendaciones de FURAG 2023:

- Evaluación del servicio y medición de la experiencia ciudadana

Nombre del documento Plan Institucional de Capacitación PIC 2025	NA	Página 21 de 36
Elaborado por: Claudia Palacio	Revisado por: GAF / Comisión de Personal	Fecha de revisión: 13/01/2025
Versión No. 4	Aprobado por: Relacionamiento con Agentes	Fecha de vigencia: 01/07/2024



- Caracterización de ciudadanía y grupos de valor
- Enfoque diferencial
- Gestión de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias (PQRSD)
- Prevención temprana y superación de la estigmatización de las personas en procesos de reincorporación y reintegración
- Gestión documental
- Gobierno Digital

7. INDUCCIÓN, REINDUCCIÓN Y HERRAMIENTAS

Igualmente, harán parte integral del PIC el desarrollo de la **Inducción y Reinducción**, las cuales abarcan los componentes descritos en el siguiente capítulo:

Respecto al proceso de **Inducción**, está dirigido a iniciar al servidor en su integración a la cultura organizacional durante los primeros meses siguientes a su vinculación y sus objetivos son:

- 1) Iniciar al servidor al sistema de valores deseado por la entidad, así como el fortalecimiento de su formación ética.
- 2) Familiarizar al nuevo servidor con el servicio público, con la organización y con las funciones generales del Estado.
- 3) Instruir al nuevo servidor acerca de la misión de la entidad y de las funciones de los grupos internos de trabajo, al igual que de sus responsabilidades individuales, sus deberes y derechos.
- 4) Informar 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.

Esta actividad está enmarcada en el proceso de Gestión del Talento Humano, para el desarrollo de las capacitaciones, mediante el cual se ubica e informa al nuevo servidor sobre los temas que se presentan en la Tabla 1.

Listado de Temas y/o Actividades de Inducción:
1. SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN
• Uso de la herramienta del Sistema
2. PLANEACIÓN Y GESTIÓN
3. PROSPECTIVA ESTRATÉGICA
4. TECNOLOGÍAS Y SISTEMAS DE INFORMACIÓN
• Uso de herramientas tecnológicas
• Política general de seguridad y privacidad de la información
• Manual de privacidad y seguridad de la información

Nombre del documento Plan Institucional de Capacitación PIC 2025	NA	Página 22 de 36
Elaborado por: Claudia Palacio	Revisado por: GAF / Comisión de Personal	Fecha de revisión: 13/01/2025
Versión No. 4	Aprobado por: Relacionamiento con Agentes	Fecha de vigencia: 01/07/2024

5. RELACIONES CON GRUPOS DE VALOR
• Contenidos Web e Intranet
6. GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA
• Información general Talento Humano
• Sistema de gestión documental
• Seguridad y Salud en el Trabajo (SST)
• Gestión de Bienes y Servicios – Gestión Ambiental
• Conflictos de Interés
7. DISEÑO REGULATORIO
8. ANALÍTICA DE DATOS
9. GESTIÓN JURÍDICA
10. IMPELENTACIÓN REGULATORIA E INNOVACIÓN
11. GESTIÓN AUDIOVISUAL Y PEDAGOGÍA REGULATORIA
12. CONTROL INTERNO – MECI
13. GESTIÓN CONTRACTUAL

Tabla 1. Contenido de Inducción

De igual manera, cada grupo de trabajo se encarga de realizar las actividades necesarias de acuerdo con la profundidad y detalle que sea requerido para el desarrollo de sus funciones.

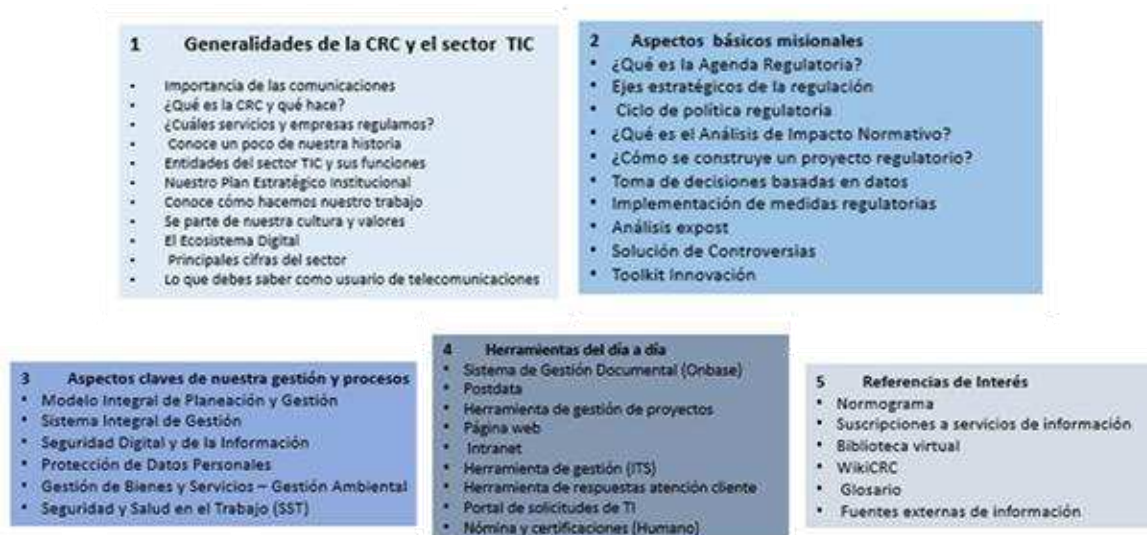


Ilustración 7. Esquema de capacitación CRC

Nombre del documento Plan Institucional de Capacitación PIC 2025	NA	Página 23 de 36
Elaborado por: Claudia Palacio	Revisado por: GAF / Comisión de Personal	Fecha de revisión: 13/01/2025
Versión No. 4	Aprobado por: Relacionamiento con Agentes	Fecha de vigencia: 01/07/2024

En cuanto a la **Reinducción**, corresponde 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 servidores, dependiendo del momento en que se produzcan dichos cambios, los cuales incluirán obligatoriamente un proceso de actualización acerca de las normas sobre inhabilidades e incompatibilidades y de las que regulan la moral administrativa.

Son objetivos de la reinducción:

- 1) Enterar a los servidores acerca de reformas en la organización del Estado y de sus funciones.
- 2) Informar a los servidores 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 servidor al sistema de valores deseado por la organización y afianzar su formación ética.
- 4) Fortalecer el sentido de pertenencia e identidad de los servidores con respecto a la entidad.
- 5) A través de procesos de actualización, poner en conocimiento de los servidores las normas y las decisiones para la prevención y supresión de la corrupción, así como informarlos de las modificaciones en materia de inhabilidades e incompatibilidades de los servidores públicos.
- 6) Informar a los servidores acerca de nuevas disposiciones en materia de administración de recursos humanos.

Respecto a las **Herramientas**, desde 2021 se dispuso en la herramienta Viva Engage, la Comunidad de Gestión del Conocimiento e Innovación -GECI la cual de manera continua identifica y divulga información de utilidad relacionada con metodologías, cursos virtuales, talleres, documentos y herramientas útiles para generar, almacenar y transferir conocimiento al interior de la CRC. Los recursos dispuestos permiten identificar y aprender acerca del conocimiento institucional relevante. Cuenta con diferentes opciones para la exploración de los desarrollos internos que las diferentes áreas producen y que son de importancia generalizada para cualquier miembro de la entidad.

El portal web de la CRC permite consultar y clasificar los contenidos que son dispuestos en la **Biblioteca Virtual**, es decir, el repositorio digital que contiene los diferentes estudios, reportes y documentos soporte de propuestas regulatorias que ha publicado la Comisión a lo largo de los años. Es una herramienta de uso interno y externo.

Postdata, la plataforma para consulta de información estadística del sector de comunicaciones y del ecosistema digital, a partir de datos de los servicios de comunicaciones, televisión y postal para observar avances de las medidas regulatorias y la economía digital.

Finalmente, se articulan las **Comunidades de práctica**, las cuales reúnen a personas de forma voluntaria para compartir conocimiento e intercambiar experiencias orientadas al diseño de productos basados en análisis y discusiones, para contribuir al logro de algún objetivo de la entidad.

Nombre del documento Plan Institucional de Capacitación PIC 2025	NA	Página 24 de 36
Elaborado por: Claudia Palacio	Revisado por: GAF / Comisión de Personal	Fecha de revisión: 13/01/2025
Versión No. 4	Aprobado por: Relacionamiento con Agentes	Fecha de vigencia: 01/07/2024



Por otra parte, la CRC cuenta con desarrollos virtuales elaborados previamente para atender fines de formación/capacitación interna, y otros de difusión y visibilización del conocimiento, a partir de una oferta de cursos virtuales abiertos al público externo. Disponible en su plataforma **AULA CRC** (aula.crc.com.gov.co). Bajo esta perspectiva, la plataforma es la herramienta ideal para la constitución y el fortalecimiento de procesos óptimos y eficientes para generar impacto en los usuarios (tanto internos como externos) y así, consolidar la formación como uno de los rasgos distintivos de la identidad CRC.

Con el fin de consolidar esta visión, se espera desarrollar actividades desde dos frentes: el primero se relaciona con la realización de los cursos virtuales actuales por parte de los nuevos colaboradores de la CRC; y un segundo frente que contempla la creación de nuevos contenidos digitales y/o cursos virtuales que hagan más robusta la oferta de formación/capacitación de los colaboradores de la entidad y de usuarios externos.

Dentro del marco de la gestión de la innovación, se cuenta la **Caja de Herramientas**, la cual se trata de una serie de elementos de innovación para todos los colaboradores de la entidad que les ayudará a identificar, categorizar e implementar una metodología, un modelo o un método para el desarrollo de una idea, creación de árbol de problema, modelo Canvas, modelo Kanban, proyectos de innovación, entre otros. Es un desarrollo que se actualiza anualmente a partir de la identificación de nuevas herramientas que pueden ser apropiadas al interior de la CRC. Algunas de las funcionalidades y los criterios que tiene este desarrollo se resumen en:

- La posibilidad de ser una herramienta 100% actualizable, de acuerdo con los requerimientos de quienes la consultan.
- Posee un sistema de votación para medir el uso y, así, modificar, cambiar o adicionar nuevos elementos.
- Cuenta con diferentes categorías para filtrar información sobre: número de participantes, temas, duración y palabras clave.
- Cada herramienta está asociada a las habilidades más importantes rastreadas por la CRC.
- Todas las herramientas se encuentran configuradas para tener archivos descargables, materiales necesarios, e información adicional para ampliar conocimientos.

8. RED INSTITUCIONAL DE CAPACITACIÓN

En el desarrollo de este Plan se tendrá en cuenta la capacitación ofrecida por parte de instituciones públicas, tales como las siguientes:

- Escuela Superior de Administración Pública – ESAP
- Ministerio de Hacienda y Crédito Público
- Contaduría General de la Nación
- MINTIC- Gobierno Digital
- Departamento Nacional de Planeación – DNP

Nombre del documento Plan Institucional de Capacitación PIC 2025	NA	Página 25 de 36
Elaborado por: Claudia Palacio	Revisado por: GAF / Comisión de Personal	Fecha de revisión: 13/01/2025
Versión No. 4	Aprobado por: Relacionamento con Agentes	Fecha de vigencia: 01/07/2024



- Archivo General de la Nación – AGN
- Administradora de Riesgos Laborales
- Universidades nacionales
- Intermediario de Seguros de la entidad
- Departamento Administrativo de la Función Pública – DAFP
- Superintendencia de Industria y Comercio - SIC
- Servicio Nacional de Aprendizaje – SENA
- Instituto Nacional de Sordos – INSOR
- Instituto Nacional para Ciegos - INCI

9. PLAN INSTITUCIONAL DE CAPACITACIÓN 2025

El PIC planteado para 2025, como se ve en el siguiente cuadro, contempla temáticas distribuidas a lo largo del año, con niveles de profundidad básico, medio o avanzado, según se ha identificado su necesidad; y se ha enfocado de manera general a los funcionarios, ya sea por perfil profesional o por función dentro de la entidad. Así mismo, se han planteado los medios a través de los cuales se ejecutarán dichas temáticas ya sean charlas internas, curso externos presenciales o virtuales, entrenamiento, aprendizaje en equipo o talleres prácticos, modalidades y grupos objetivos que se verificará previa ejecución con el fin de optimizar los recursos.

Vale la pena indicar que, en línea con el eje de transformación digital, dadas las herramientas de aprendizaje que se han podido identificar durante los últimos dos años, se puede hablar de una oferta virtual cada vez más amplia orientada al e-learning (teleformación o aprendizaje en línea) y b-learning (aprendizaje combinado en entornos virtuales y físicos).

La ejecución de este plan impacta de manera transversal al fortalecimiento del Modelo Integrado de Planeación y Gestión en la entidad, así como al desarrollo permanente de la gestión del conocimiento en la Entidad.

LISTADO DE TEMÁTICAS	1T	2T	3T	4T
Principios de regulación de telecomunicaciones, TV y postal en Colombia				
Régimen Protección a Usuarios				
Definición de Mercados Relevantes y su Monitoreo				
Retos Regulatorios en la Convergencia				
Aplicación del Análisis de Impacto Normativo en el sector TIC, TV y Postal				
Pluralismo informativo				
Compartición de Infraestructura				

Nombre del documento Plan Institucional de Capacitación PIC 2025	NA	Página 26 de 36
Elaborado por: Claudia Palacio	Revisado por: GAF / Comisión de Personal	Fecha de revisión: 13/01/2025
Versión No. 4	Aprobado por: Relacionamento con Agentes	Fecha de vigencia: 01/07/2024



LISTADO DE TEMÁTICAS	1T	2T	3T	4T
Procedimiento de solución de Controversias				
Procedimientos de Contribución				
Tramites de Numeración y Señalización				
Herramientas gestión conocimiento - Caja de herramientas de innovación, Lecciones aprendidas, Wiki				
Metodologías Prospectivas				
Inteligencia Artificial – Machine Learning				
Herramientas para Analítica de Datos				
Power BI Básico y Avanzado				
Liderazgo				
Comunicación Efectiva y Asertiva				
Habilidades Blandas				
Inteligencia Emocional				
Toma de Decisiones				
Pensamiento crítico				
Análisis Expost				
Fundamentos de administración de Infraestructura virtualizada sobre Azure				
FullStack en el CMS Drupal				
Herramientas Colaborativas Microsoft 365 y Centro de Administración				
Reportes de Project for the Web				
Manejo de Project for the Web				
Trabajo en Equipo				
Curso Costo Beneficio				
Manejo de Situaciones Difíciles o Conflictos (Coordinadores)				
Onbase				
Uso de Inteligencia Artificial (Copilot)				
Formulación y trámite de las acciones que se gestionen a través de la Herramienta de Gestión Estratégica				
Gestión Ambiental				
Seguridad y Salud en el Trabajo SST				
Conflicto de Interés				
Gestión del Tiempo				
Visión Estratégica				

Nombre del documento Plan Institucional de Capacitación PIC 2025	NA	Página 27 de 36
Elaborado por: Claudia Palacio Versión No. 4	Revisado por: GAF / Comisión de Personal Aprobado por: Relacionamiento con Agentes	Fecha de revisión: 13/01/2025 Fecha de vigencia: 01/07/2024

LISTADO DE TEMÁTICAS	1T	2T	3T	4T
Habilidades en Delegación				
Transferencia de Conocimiento				
Esquemas de Solución de Problemas				
Habilidades de Comunicación en Público				
Orientación a resultados				
Evaluación del servicio y medición de la experiencia ciudadana				
Caracterización de ciudadanía y grupos de valor				
Enfoque diferencial				
Gestión de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias (PQRSD)				
Prevención temprana y superación de la estigmatización de las personas en procesos de reincorporación y reintegración				
Gestión Financiera				
Gestión documental				
Gobierno Digital				

TODO CRC	
GRUPO OBJETIVO	

Adicionalmente, en atención a lo establecido por el Departamento Administrativo de la Función Pública. Respecto a los aspectos a fortalecer en los servidores públicos, se tratarán las siguientes temáticas

Eje Temático	Competencia - dimensión	Contenido Temático	Grupo Objetivo	Ejecución	I T	II T	III T	IV T
Paz total, memoria y derechos humanos	Saber	La paz esencia del Gobierno	Todo CRC	II Trimestre				
		Construcción de paz	Todo CRC	II Trimestre				
	Saber Hacer	Gobernabilidad para la paz	Todo CRC	III Trimestre				
		Desigualdad y la exclusión social	Todo CRC	III Trimestre				
		Promoción y protección de los derechos humanos	Todo CRC	III Trimestre				
		Lenguaje concordante y no discriminación	Todo CRC	III Trimestre				
		Cultura de la paz	Todo CRC	IV Trimestre				
		Participación ciudadana	Todo CRC	IV Trimestre				

Nombre del documento Plan Institucional de Capacitación PIC 2025	NA	Página 28 de 36
Elaborado por: Claudia Palacio Versión No. 4	Revisado por: GAF / Comisión de Personal Aprobado por: Relacionamiento con Agentes	Fecha de revisión: 13/01/2025 Fecha de vigencia: 01/07/2024

	Saber Ser	Sentido y función del servidor en el gobierno del cambio	Todo CRC	II Trimestre				
		Comunicación interpersonal	Todo CRC	II Trimestre				
Territorio, vida y ambiente	Saber	Energías limpias y conflictos socioambientales.	Todo CRC	III Trimestre				
		Cambio Climático y desafíos desde la ciudadanía.	Todo CRC	III Trimestre				
		Sistemas de Información Geográfica	Grupo Objetivo	II Trimestre				
	Saber Hacer	Mejoramiento de la comunicación.	Todo CRC	III Trimestre				
		Cambio climático.	Todo CRC	II Trimestre				
		Temáticas de medio ambiente	Todo CRC	IV Trimestre				
	Saber ser	Lenguaje claro y comprensible.	Grupo Objetivo	III Trimestre				
		Servicio al ciudadano.	Grupo Objetivo	II Trimestre				
		Comunicación y lenguajes comunes.	Grupo Objetivo	II Trimestre				
		Arte y Creatividad	Grupo Objetivo	II Trimestre				
		Orientación al servicio.	Grupo Objetivo	I Trimestre				
		Flexibilidad y adaptación al cambio.	Todo CRC	III Trimestre				
		Comunicación asertiva y no violenta	Grupo Objetivo	II Trimestre				
Adaptabilidad al cambio.	Grupo Objetivo	III Trimestre						
Mujeres, inclusión y diversidad	Saber	Justicia de género, étnica y racial.	Todo CRC	II Trimestre				
		Violencias basadas en género.	Todo CRC	II Trimestre				
		Discriminación por género, raza, etnia, discapacidad, ciclo de vida, identidades diversas no hegemónicas.	Todo CRC	III Trimestre				
		Liderazgo femenino	Grupo Objetivo	II Trimestre				
	Saber Hacer	Generar estadísticas con enfoque de género	Grupo Objetivo	III Trimestre				
		Protocolos de prevención, atención y protección de violencias y discriminaciones	Grupo Objetivo	II Trimestre				
		Merito e inclusión y diversidad	Todo CRC	III Trimestre				
	Saber ser	Comunicación asertiva / resolución de conflictos	Todo CRC	II Trimestre				
		Pensamiento crítico y estratégico	Grupo Objetivo	II Trimestre				
Creatividad		Grupo Objetivo	III Trimestre					
Transformación digital	Saber	Apropiación y uso de tecnología	Todo CRC	II Trimestre				
		Big Data	Grupo Objetivo	II Trimestre				

		Gobierno Digital	Todo CRC	II Trimestre				
		Cuarta Revolución Industrial, Industria 4.0. y su relación con el Estado	Todo CRC	III Trimestre				
	Saber Hacer	Seguridad Digital	Grupo Objetivo	III Trimestre				
		Teletrabajo	Todo CRC	III Trimestre				
		Analítica de Datos	Todo CRC	III Trimestre				
		Programación en Python y R	Todo CRC	III Trimestre				
		Mejoramiento de la comunicación	Todo CRC	III Trimestre				
		Automatización de procesos	Grupo Objetivo	III Trimestre				
		Saber ser	Ética en el contexto digital y manejo de datos	Grupo Objetivo	IV Trimestre			
	Ciber cultura		Todo CRC	III Trimestre				
	Trabajo en equipo		Todo CRC	I Trimestre				
	Manejo del tiempo		Todo CRC	I Trimestre				
	Ética en la IA		Grupo Objetivo	IV Trimestre				
Probidad y ética e identidad de lo público	Saber	Comunicación asertiva	Grupo Objetivo	III Trimestre				
		Valores del servicio público (Código de Integridad)	Todo CRC	II Trimestre				
		Programación neurolingüística asociada al entorno público	Todo CRC	II Trimestre				
	Saber Hacer	Prevención de lavado de activos, financiación del terrorismo y financiación de la proliferación de armas de destrucción masiva (LA/FT/FP) en la contratación pública y la gestión de recursos.	Todo CRC	III Trimestre				
		Identidad nacional y del servicio público	Todo CRC	III Trimestre				
	Saber ser	Atención al ciudadano	Grupo Objetivo	III Trimestre				
		Conocimiento crítico de los medios	Todo CRC	III Trimestre				
		Política de Integridad	Todo CRC	I Trimestre				
		Transparencia y ética pública y sistemas de gestión antisoborno en entidades públicas	Todo CRC	II Trimestre				
		Participación ciudadana y rendición de cuentas	Todo CRC	I Trimestre				
		Daño Antijurídico / Litigios	Grupo Objetivo	IV Trimestre				
Habilidades y competencias	Saber	Pensamiento crítico y analítico	Grupo Objetivo	II Trimestre				
		Creatividad e innovación	Todo CRC	II Trimestre				
		Gestión documental	Todo CRC	I Trimestre				

	Saber Hacer	Control Interno	Grupo Objetivo	I Trimestre				
		Comunicación efectiva y asertiva	Todo CRC	II Trimestre				
		Liderazgo efectivo	Grupo Objetivo	I Trimestre				
		Resolución de conflictos	Grupo Objetivo	III Trimestre				
		Gestión del Talento Humano por Competencias	Grupo Objetivo	IV Trimestre				
		Plan Nacional de competencias laborales en el sector público	Grupo Objetivo	III Trimestre				
	Saber ser	Aprendizaje continuo	Todo CRC	III Trimestre				
		Orientación al usuario y a los ciudadanos	Todo CRC	III Trimestre				
		Trabajo en equipo	Todo CRC	I Trimestre				
		Inteligencia emocional	Todo CRC	I Trimestre				

GRUPO OBJETIVO
TODO CRC



Es de señalar que podrán ser beneficiarios de las actividades de capacitación señaladas en el Plan Institucional de Capacitación – PIC, de acuerdo con el literal g) del Artículo 3º, de la Ley 1960 de 2019, todos los servidores: *"Los servidores públicos, independientemente de su tipo de vinculación con el Estado, podrán acceder a los programas de capacitación y 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"*.

Ahora bien, de acuerdo con las capacitaciones que requieran ser gestionadas con costo, se procederá con el proceso precontractual desde la elaboración de estudios previos, aprobación, publicación en el Secop II, contratación, realización de la capacitación, hasta la verificación y evaluación de impacto de la capacitación.

Vale la pena indicar que el desarrollo de los contenidos podrá ser realizado de manera presencial o virtual (uso de las tecnologías y herramientas que faciliten el aprendizaje o socialización de información, videos, audios, infografías, etc.).

10. EJECUCIÓN, SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN DEL PIC

10.1. EJECUCIÓN

La ejecución del PIC se realizará mediante el desarrollo de actividades de materialización de las capacitaciones en las que se definen las metodologías de aprendizaje (charla, taller, etc.), la modalidad

Nombre del documento Plan Institucional de Capacitación PIC 2025	NA	Página 31 de 36
Elaborado por: Claudia Palacio	Revisado por: GAF / Comisión de Personal	Fecha de revisión: 13/01/2025
Versión No. 4	Aprobado por: Relacionamiento con Agentes	Fecha de vigencia: 01/07/2024



educativa (presencial, virtual), y demás procesos en casos de ser con o sin costo, para lo cual se definen responsables y actividades, así:

Talento Humano

- Diagnóstico de necesidades
- Formulación del PIC
- Administración de oferta de capacitación externa
- Seguimiento y evaluación a los eventos y programas de capacitación
- Identificación de actores capacitadores
- Monitoreo permanente
- Remisión a la Coordinación de Planeación Estratégica, de cronograma de horas requeridas para las actividades de capacitación
- Socialización sobre la optimización y planificación en el proceso de programación de capacitaciones
- Reporte del grado de cumplimiento del cronograma y la información de los asistentes a las diferentes capacitaciones

Coordinadores

- Participar en la fase diagnóstica
- Motivar la participación de los integrantes del grupo interno en el análisis de necesidades de capacitación
- Motivar y facilitar la participación de los integrantes del grupo interno en los eventos de capacitación
- Priorizar las temáticas de capacitación de su equipo de trabajo
- Propiciar espacios de aprendizaje
- Evaluar la aplicación de del aprendizaje (impacto de la capacitación)

Colaboradores CRC

- Participar en fase diagnóstica
- Cumplir con las actividades del plan y el cronograma adoptado
- El servidor designado o inscrito a participar en las jornadas desarrolladas dentro del PIC, deberá cumplir con los requisitos de asistencia y calificación de la capacitación
- En caso de participar en una capacitación con costo, cuando el servidor que haya sido designado o haya realizado su inscripción en un programa de capacitación, no cumpla con el mínimo de asistencia requerido o no obtenga calificación satisfactoria, deberá reembolsar a la CRC el valor monetario correspondiente al costo total de la capacitación, en el que hubiere incurrido la entidad respecto a dicho servidor según los lineamientos específicos que la Entidad determine
- Aplicar los aprendizajes en su puesto de trabajo

Comisión de Personal

Nombre del documento Plan Institucional de Capacitación PIC 2025	NA	Página 32 de 36
Elaborado por: Claudia Palacio	Revisado por: GAF / Comisión de Personal	Fecha de revisión: 13/01/2025
Versión No. 4	Aprobado por: Relacionamiento con Agentes	Fecha de vigencia: 01/07/2024

- Participa en la formulación y seguimiento del PIC
- Apoya los procesos de divulgación de eventos de capacitación

10.2. SEGUIMIENTO

Corresponde a las actividades de observación, inspección y documentación del progreso del PIC, el cual permite analizar los avances, la participación y el cumplimiento, a cargo del equipo de Talento Humano. En la CRC, se realizan monitoreos de seguimientos durante cada trimestre, además del proceso mismo de revisión de la ejecución en las reuniones de análisis estratégico del proceso de Talento Humano donde se informan los resultados de los indicadores de manera trimestral según correspondan.

En el marco del proceso de seguimiento durante la ejecución de las actividades de capacitación, se deberán dejar los siguientes registros:

- *Registro de asistencia:* este registro debe ser diligenciado por todos los asistentes a la capacitación y permitirá tener una base de datos actualizada que permita llevar una estadística sobre la participación. Este registro puede ser en medio físico cuando las capacitaciones se lleven a cabo al interior de las instalaciones de la CRC; en medio magnético, como resultado de un proceso de inscripción o la constancia de asistencia.
- *Registro de Evaluación de Capacitación:* se aplicará a todas las capacitaciones, se efectuará con el propósito de conocer la percepción de los funcionarios que recibieron la capacitación, relacionada con el uso de recursos didácticos, cumplimiento del objetivo de la capacitación, pertinencia, aprendizaje, conferencista, entre otros. El resultado que arroje dicha evaluación será comunicado al proceso o funcionario responsable quien deberá implementar las acciones de mejora necesarias, que permitan obtener resultados satisfactorios en la evaluación.
- *Registro de Evaluación de Aprendizaje:* se aplicará a las capacitaciones cuyo contenido corresponda a información relevante de los proyectos misionales y de entrenamiento. Será realizada por el responsable de la capacitación cuando así lo determine, los resultados de las evaluaciones deben ser reportados al proceso de Gestión Humana, quien verificará los resultados, establecerá medidas de control y realizará la posterior evaluación del impacto de la capacitación, de acuerdo con los establecido en P_6004 - Gestión Humana en el flujograma de Capacitación. (Ver Anexo Evaluación del Impacto de la Capacitación y Anexo Evaluación virtual a Capacitación).

11. EVALUACIÓN:

Los indicadores desarrollados para la medición del Plan Institucional de Capacitación son los siguientes:

Nombre del documento Plan Institucional de Capacitación PIC 2025	NA	Página 33 de 36
Elaborado por: Claudia Palacio	Revisado por: GAF / Comisión de Personal	Fecha de revisión: 13/01/2025
Versión No. 4	Aprobado por: Relacionamiento con Agentes	Fecha de vigencia: 01/07/2024

Tabla Indicadores CRC

NOMBRE DEL INDICADOR	OBJETIVO DEL INDICADOR	INDICADOR	META	CLASE DE INDICADOR
Indicador de cumplimiento plan de capacitación (ICP)	Fortalecer las capacidades, conocimientos y habilidades de los servidores en el puesto de trabajo	(actividades realizadas/actividades programadas) *100	92%	Eficacia
Indicador de impacto de capacitaciones (IIC)	Mejora continua del SIG • Cumplir el Plan de Acción Anual de la CRC	Calificación de las encuestas aplicadas/número de encuestas aplicadas*100 /	4,2	Impacto

Igualmente, para las capacitaciones con costo, el servidor deberá formular una acción de mejora que aporte a los procesos de la Entidad, sobre el tema que trate la capacitación a la que asista y se realiza el respectivo seguimiento a los compromisos.


En este sentido, la evaluación del aprendizaje para el desarrollo de competencias exige que el participante en el proceso de aprendizaje demuestre que aprendió, mediante evidencias de ese aprendizaje lo más cercanas posible a las situaciones laborales reales, en el cual el jefe inmediato es quien puede determinar si realmente sirvió la capacitación en el mejoramiento de su desempeño.

Igualmente, se aplicará evaluación a todas las capacitaciones, evaluando aspectos generales de pertinencia, metodología, claridad y suficiencia, calidad del expositor y tiempo.

Nombre del documento Plan Institucional de Capacitación PIC 2025	NA	Página 34 de 36
Elaborado por: Claudia Palacio Versión No. 4	Revisado por: GAF / Comisión de Personal Aprobado por: Relacionamiento con Agentes	Fecha de revisión: 13/01/2025 Fecha de vigencia: 01/07/2024

12. ANEXOS

12.1. ANEXO FORMATO DE EVALUACIÓN DE IMPACTO DE LA CAPACITACIÓN

 COMISIÓN DE REGULACIÓN DE COMUNICACIONES REPÚBLICA DE COLOMBIA			EVALUACIÓN DE IMPACTO DE LA CAPACITACIÓN		
El objeto de esta evaluación es diagnosticar y medir el impacto de las capacitaciones, por lo que se solicita responder a las siguientes preguntas de manera objetiva y así determinar cuanto aportó la capacitación recibida en el mejoramiento de las funciones del participante.					
Nombre del Evento de Capacitación:					
Institución:					
Fecha de la Capacitación:				Fecha de la Evaluación:	
DATOS DEL EVALUADO					
Nombre:		Cargo:		Proceso:	
DATOS DEL EVALUADOR					
Nombre:			Cargo:		
TEMAS A EVALUAR					
La aplicabilidad o utilidad que el funcionario capacitado le ha dado a la formación recibida en las actividades o funciones que le					
Criterios de referencia para la evaluación: Menor o igual a 2.9: La capacitación no fue eficaz (Se requiere reprogramar la capacitación y replantear los objetivos de la misma) Entre 3.0 - 3.9 = Se requiere reforzar la capacitación Mayor a 4.0 : Se evidencia impacto de la capacitación					
El funcionario aplica los conocimientos aprendidos					
El funcionario mejoró en su desempeño laboral					
La capacitación ha generado mayor motivación hacia el trabajo					
Se evidencia el mejoramiento en las competencias, después de la capacitación					
RESULTADO DE LA EVALUACIÓN					
LA CAPACITACIÓN NO FUE EFICAZ					
OBSERVACIONES					
FIRMA DEL EVALUADOR					
Para el diligenciamiento de la Coordinación de Gestión Administrativa:					
La capacitación deberá ser transmitida a través de una actividad de capacitación interna					
Observaciones:					

Nombre del documento Plan Institucional de Capacitación PIC 2025	NA	Página 35 de 36
Elaborado por: Claudia Palacio Versión No. 4	Revisado por: GAF / Comisión de Personal Aprobado por: Relacionamiento con Agentes	Fecha de revisión: 13/01/2025 Fecha de vigencia: 01/07/2024

12.2. EVALUACIÓN A CAPACITACIÓN VIRTUAL

1. Aspectos generales *

En una escala de 1 a 5 (Donde 5 es la calificación más alta), califique la pertinencia y ejecución de la capacitación

	1	2	3	4	5
Pertinencia de los temas tratados	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Metodología utilizada en la capacitación	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Claridad y suficiencia del material utilizado	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Conocimiento del expositor	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Claridad del expositor	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Respuestas a preguntas de los asistentes	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Apropiación de la temática presentada	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Tiempo adecuado	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

2. ¿Se requiere continuar capacitando en esta temática? *

- Sí
- No

3. ¿Por qué? *

Escriba su respuesta

4. Observaciones generales *

Escriba su respuesta

Enviar

Nombre del documento Plan Institucional de Capacitación PIC 2025	NA	Página 36 de 36
Elaborado por: Claudia Palacio Versión No. 4	Revisado por: GAF / Comisión de Personal Aprobado por: Relacionamento con Agentes	Fecha de revisión: 13/01/2025 Fecha de vigencia: 01/07/2024