

MINISTERIO DE DEFENSA NACIONAL



FONDO ROTATORIO DE LA POLICÍA

RESOLUCIÓN NÚMERO - 00500 DEL 17 AGO 2016

“POR LA CUAL SE ADOPTA EL MANUAL DE INDUCCIÓN Y REINDUCCIÓN EN EL FONDO ROTATORIO DE LA POLICÍA”

LA DIRECTORA GENERAL DEL FONDO ROTATORIO DE LA POLICÍA EN USO DE SUS FACULTADES LEGALES Y EN ESPECIAL LAS CONFERIDAS EN EL ACUERDO 012 DE 2013, DEMÁS NORMAS LEGALES VIGENTES, Y

CONSIDERANDO:

Que los artículos 122, 123, 124 y 125 de la Constitución Política de 1991, versan sobre la función pública y determinan que *“no habrá empleo público que no tenga funciones detalladas en ley o reglamento y para proveer los de carácter remunerado se requiere que estén contemplados en la respectiva planta y previstos sus emolumentos en el presupuesto correspondiente...”*, seguidamente el artículo 123 menciona que *“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”*. El artículo 124 por su parte establece que la *“ley determinará la responsabilidad de los servidores públicos y la manera de hacerla efectiva”*. Consecuentemente el artículo 125 señala que *“Los empleos en los órganos y entidades del Estado son de carrera. Se exceptúan los de elección popular, los de libre nombramiento y remoción, los de trabajadores oficiales y los demás que determine la ley”*.

Que la Ley 734 de 2002, por la cual se expide el Código Disciplinario Único, artículo 33, numerales 4 y 5 dispone que es un derecho de los servidores públicos y sus familias participar en todos los programas de bienestar social que establezca el Estado, tales como los de vivienda, educación, recreación, cultura, deporte y vacacionales, así como disfrutar de estímulos e incentivos conforme a las disposiciones legales.

Que la Ley 872 del 30 de diciembre de 2003, en el artículo 1º determina la creación del Sistema de Gestión de Calidad en las entidades del Estado, como una herramienta de gestión sistemática y transparente que permita dirigir y evaluar el desempeño institucional, en términos de calidad y satisfacción social en la prestación de los servicios a cargo de las entidades y agentes obligados, la cual estará enmarcada en los planes, estratégicos y de desarrollo de tales entidades.

Que la Ley 909 de 2004, por el cual se reglamenta el artículo 24 de la Ley 443 de 1998 y la Ley 909 de 2004, en el párrafo del artículo 36, establece *“con el propósito de elevar los niveles de eficiencia, satisfacción y desarrollo de los empleados en el desempeño de su labor y de*

contribuir al cumplimiento efectivo de los resultados institucionales las entidades deberán implementar programas de bienestar e incentivos, de acuerdo con las normas vigentes y las que desarrollen la presente Ley”.

Que el Decreto Ley 1567 del 05 de agosto de 1998, Reglamentado por el Decreto Nacional 1572 de 1998 , Reglamentado parcialmente por el Decreto Nacional 1227 de 2005, en los Título I y II establece el Sistema Nacional de Capacitación y el Sistema de Estímulos para los empleados del Estado fijando los lineamientos generales para el otorgamiento de los estímulos en las entidades del Estado, con el propósito de elevar sus niveles de eficiencia, satisfacción, desarrollo y bienestar en el desempeño de su labor y de contribuir al cumplimiento efectivo de los resultados institucionales. Específicamente el artículo 7, establece que *“Los planes institucionales de cada entidad deben incluir obligatoriamente, además de programas de inducción, programas de reinducción, los cuales deberán hacerse por lo menos cada dos años, o antes, en el momento en que se produzcan los cambios”.*

Que el Decreto No. 1567 del 05 de agosto de 1998, “Por el cual se crea el Sistema Nacional de Capacitación y el Sistema de Estímulos para los empleados del Estado”, en el artículo 13, define el Sistema de Estímulos para los empleados del Estado, con el propósito de elevar sus niveles de eficiencia, satisfacción, desarrollo y bienestar en el desempeño de su labor y de contribuir al cumplimiento efectivo de los resultados institucionales.

Que la Ley 489 de 1998, dicta normas sobre la organización y funcionamiento de las entidades del orden nacional entre otros, que faciliten la gestión y manejo del talento humano y de los demás recursos, orientados a fortalecer la capacidad administrativa y el desempeño de la entidad.

Que la Ley 190 de 1995, por la cual se dictan normas tendientes a preservar la moralidad en la Administración Pública y se fijan disposiciones con el fin de erradicar la corrupción administrativa, artículo 64 establece que *“Todas las entidades públicas tendrán un programa de inducción para el personal que ingrese a la entidad, y uno de actualización cada dos años, que contemplarán -entre otros- las normas sobre inhabilidades, incompatibilidades, las normas que riñen con la moral administrativa, y en especial los aspectos contenidos en esta ley”.*

Que el Decreto 2701 de 1988 determina el Régimen de Prestaciones Sociales y Asistenciales, aplicable a los empleados públicos y trabajadores oficiales de las entidades descentralizadas, establecimientos públicos o empresas industriales y comerciales del estado, adscritos o vinculados al Ministerio de Defensa nacional.

Que en aplicación del Decreto 4110 del 09 de diciembre de 2004, reglamentó la Ley 872 de noviembre de 30 de 2003 y se adopta la Norma Técnica de Calidad en la gestión pública, para una adecuada y acertada gestión del Talento Humano por competencias, el Fondo Rotatorio se centra en el conocimiento, experiencia, capacidad de aprendizaje, el desarrollo de habilidades observables en la práctica laboral y en la calidad de los resultados de los procesos, lo que facilitará responder a las nuevas exigencias en el desempeño de los servidores públicos.

Que el Decreto 1227 de 2005, por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 909 de 2004 y el Decreto-ley 1567 de 1998, en su artículo 69 determina que *“las entidades deberán organizar programas de estímulos con el fin de motivar el desempeño eficaz y el compromiso de sus empleados, los estímulos se implementarán a través de programas de bienestar social”*, así mismo el artículo 70 aduce que *“las entidades públicas, en coordinación con los organismos de seguridad y previsión social, podrán ofrecer a todos los empleados y sus familias los programas de protección y servicios sociales y en el artículo 77, menciona que “el jefe de cada entidad adoptará anualmente el plan de incentivos institucionales y señalará en él los incentivos no*

pecuniarios que se ofrecerán al mejor empleado de carrera de la entidad, a los mejores empleados de carrera de cada nivel jerárquico y al mejor empleado de libre nombramiento y remoción de la entidad, así como los incentivos pecuniarios y no pecuniarios para los mejores equipos de trabajo”.

Que el Decreto 4661 de 2005, modificó el párrafo primero del artículo 70 del decreto 1227 de 2005, el cual quedó así: *Parágrafo 1. Los programas de educación no formal y de educación formal básica primaria, secundaria y media, o de educación superior, estarán dirigidos a los empleados públicos. También se podrán beneficiar de estos programas las familias de los empleados públicos, cuando la entidad cuente con recursos apropiados en sus respectivos presupuestos para el efecto.*

Que el Decreto 2482 del 3 de diciembre de 2012, artículo 3, literal C, establece la política de desarrollo administrativo *“Gestión del Talento Humano. Orientada al desarrollo y cualificación de los servidores públicos buscando la observancia del principio de mérito para la provisión de los empleos, el desarrollo de competencias, vocación de servicio, la aplicación de estímulos y una gerencia pública enfocada a la consecución de resultados. Incluye entre otros el Plan Institucional de Capacitación, el Plan de Bienestar e Incentivos, los temas relacionados con Clima Organizacional y el Plan Anual de Vacantes”.*

Que el Decreto 943 del 21 de mayo de 2014, establece la *actualización del Modelo Estándar de Control Interno –MECI*”, para el Fondo Rotatorio de la Policía es de vital importancia definir y hacer mejora continua a la metodología determinada que permita realizar la inducción y reinducción dirigida al personal que ingresa y que integra la entidad, entendiendo que la inducción se le da a cada funcionario cuando es trasladado a otra dependencia o cuando ingresa por primera vez a ella, y la reinducción se da a la totalidad de los funcionarios cuando la entidad tiene algunos cambios en los elementos del Enfoque Integral de Gestión (Planeamiento Estratégico, procesos, gestión del talento humano y de la cultura organizacional), situación que exige dar a conocer a todos los funcionarios las modificaciones que se han presentado, con el fin de alinear los conocimientos, comportamientos y compromiso de los funcionarios con la cultura organizacional.

Que la Guía Sistema de Estímulos del Departamento Administrativo de la Función Pública del año 2012, brinda elementos teóricos que apoyen y fomenten la aplicación de los programas de bienestar y los planes de incentivos, a partir de la revisión de nuevas teorías. Fortalecer la vocación del servicio y la optimización de la gestión institucional, aumentando la satisfacción de los empleados que se desempeñan en el sector público.

Que en la Guía Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, Versión 2 cuarto componente: mecanismos para mejorar la atención al ciudadano, dispone que las entidades del Estado deben incluir en el programa de inducción el tema de servicio al ciudadano y/o cliente.

Que la Resolución No. 00199 del 4 de junio de 2014, adopta el Modelo de Gestión Humana Soportado en Competencias y conforma los Equipos de Gestión Humana en el Fondo Rotatorio de la Policía, como estrategia gerencial que facilite de forma efectiva el gerenciamiento y gestión del talento humano, posicionando al talento humano como el factor estratégico más importante que asegure la prestación de un servicio efectivo y de calidad.

Que la Resolución No. 302 del 10 de julio de 2014, deroga la Resolución No. 574 del 22 de julio de 2011 por medio de la cual se reglamenta el otorgamiento de las ayudas educativas a los *servidores públicos de la entidad”*

Que mediante Resolución No. 00633 del 3 de septiembre 2015, se adoptó el Régimen Interno y se deroga la Resolución No. 00014 del 19 de enero de 2009 y 00935 del 9 de diciembre de 2009^o.

Que al desarrollar los programas de inducción y reintucción en la entidad se podrá afianzar la cultura organizacional, generar el sentido de pertenencia e identidad del personal con la entidad, al igual que fortalecer las competencias para que estas sean aplicadas en las labores o responsabilidades propias del cargo, que permitirá impactar positivamente la prestación del servicio de los servidores públicos que Integran el Fondo Rotatorio de la Policía.

Que en mérito de lo anteriormente expuesto, la señorita Directora del Fondo Rotatorio de la Policía en uso de sus facultades:

RESUELVE:

ARTÍCULO 1. Adoptar en todas sus partes el Manual de Inducción y Reinducción del Fondo Rotatorio de la Policía.

ARTÍCULO 2. Ámbito de Aplicación. El Manual de Inducción y Reinducción se aplica a los servidores públicos del Fondo Rotatorio de la Policía en carrera administrativa, libre nombramiento y remoción, provisionalidad, al servicio de los procesos productivos, uniformado y no uniformado de la Policía en comisión y personal por contrato de prestación de servicios.

ARTÍCULO 3. Finalidad del Manual de Inducción y Reinducción. El presente manual tiene como finalidad las siguientes:

- Garantizar que el proceso "Direccionamiento del Talento Humano" se aplique integralmente en beneficio del bienestar social, laboral, profesional, físico y mental del funcionario de la entidad.
- Proveer de los elementos conceptuales y metodológicos al Director General, Subdirectores, Jefes de Oficinas Asesoras, Jefe de Control Interno, Coordinadores y personal de la entidad, a través del Comité Directivo de Gestión Humana, Ética y Cultura Organizacional y Equipo Líder de Gestión Humana de la FACON que fomenten el Desarrollo Humano Integral para fortalecer los desempeños sobresalientes y la calidad de vida de los servidores públicos de la entidad.
- Guiar metodológicamente en la estructuración del plan de capacitación como base fundamental para lograr desempeños sobresalientes en los funcionarios y los equipos de trabajo de las dependencias.

ARTÍCULO 4. Objetivos. El presente manual tiene como objetivos los siguientes:

- Precisar los criterios para estructurar y ejecutar los programas de inducción y reintucción.
- Reglar los programas de inducción y reintucción, con el objeto sean aplicados con la misma metodología en los casos que se requiera.
- Facilitar la integración del personal que ingresa a la entidad con la cultura organizacional.
- Describir los criterios que faciliten la aplicación del Manual de Inducción y Reinducción dentro de la Entidad, para proporcionar a los servidores públicos su adaptación e integración mediante el suministro de información relacionada con las características de su entorno laboral.

ARTÍCULO 5. Conceptualización de Inducción. Programa de socialización mediante el cual los nuevos funcionarios son integrados a la entidad o a un puesto de trabajo. Este programa puede tener una intensidad de horas e incluso días.

PARAGRAFO 1. El programa de inducción se le dará a cada funcionario cuando es trasladado a otra dependencia o cuando ingresa por primera vez a la entidad, en él se desarrollan temas como filosofía de la entidad, cultura organizacional, gestión ética, gestión del talento humano (modelo de gestión humana soportado en competencias, lineamientos en cuanto a faltas, sanciones, promociones, beneficios y características propias del cargo) y atención al ciudadano.

PARAGRAFO 2. El desarrollo del programa de inducción por responsabilidad de proceso, recae en el Grupo de Talento Humano, con participación de la Oficina Asesora de Planeación y coordinadores de dependencia que se requiera.

ARTÍCULO 6. Conceptualización de Reinducción. El programa de reinducción se da a la totalidad de los funcionarios cuando la entidad tiene algunos cambios en su Enfoque Integral de Gestión (gestión de la estrategia, gestión de los procesos, gestión del talento humano y cultura organizacional), en su estructura, en su normatividad, o en otros aspectos de la actividad misional, para lo cual se requiere dar a conocer a todos los funcionarios las modificaciones que se han presentado.

PARAGRAFO ÚNICO. El desarrollo del programa de reinducción es responsabilidad de cada jefe de dependencia y/o proceso, con participación del Grupo de Talento Humano, Oficina Asesora de Planeación cuando se requiera.

ARTÍCULO 7. Objetivos Generales de los Programas Inducción y Reinducción. Tienen como objetivos los siguientes:

- Instruir al funcionario acerca de la misión de la entidad y de las funciones de su dependencia, al igual que sus responsabilidades individuales, sus deberes y derechos.
- Familiarizar al servicio público con la organización y con las funciones generales del Estado.
- Iniciar su integración al sistema deseado por la entidad, así como el fortalecimiento de su formación ética.
- Informar al personal acerca de las normas y las decisiones tendientes a prevenir la corrupción, las inhabilidades e incompatibilidades relativas a los servidores públicos.
- Crear identidad y sentido de pertenencia respecto de la entidad.

ARTÍCULO 8. Campo de Aplicación. Las dependencias comprometidas en realizar la inducción (general y/o específica) y la reinducción deben aplicar lo determinado, definido y expuesto en la presente resolución, así mismo se podrá ampliar los temas cuando se consideren necesarios.

ARTÍCULO 9. Líneas Generales de aplicación del Programa de Inducción y Reinducción. Tienen una función fundamental en el Desarrollo Humano Integral del Talento Humano, debido a que los dos programas, contemplan los elementos que fortalecerán el desempeño laboral individual y colectivo que se reflejarán en los resultados de la entidad; para ello se determinan las siguientes líneas de acción que facilitarán la ejecución de los programas:

- Las dependencias involucradas y responsables de la inducción general deben remitir en forma anual o cuando lo amerite al Grupo Talento Humano, los temas a tratar dentro de la misma.
- Los señores Subdirectores, Jefes de Oficinas Asesoras, Jefe de Control Interno y Coordinadores, darán cumplimiento, aplicación y seguimiento a lo establecido en los programas de inducción y reinducción.

- La Subdirección Operativa, Subdirección Administrativa y Financiera, Oficinas Asesoras, Control Interno y grupos, según corresponda, serán los responsables de la planeación, ejecución, seguimiento y evaluación de la realización de la inducción específica y reinducción, al igual que de la aplicación de los formatos respectivos para evaluar el desarrollo de la inducción y elaborar el informe de los resultados alcanzados de la evaluación de la inducción, informe que debe ser enviado mediante oficio al Grupo de Talento Humano.
- En las dependencias o grupos los responsables de la inducción específica, dispondrán la entrega de la información o material virtual o impreso al personal que recibe la inducción.
- Las dependencias comprometidas realizarán la inducción general y específica a partir de las 24 horas siguientes a su vinculación hasta una semana máximo, de acuerdo a las condiciones presentadas en cada una.
- Al finalizar la inducción general se hará la notificación del cargo/empleo, por parte del Grupo de Talento Humano.
- Una vez culminada la inducción general y luego de ser notificado del cargo y sus responsabilidades, el funcionario deberá recibir la inducción específica al puesto de trabajo.
- Al término de los ocho días de realizada la inducción específica, los encargados de esta en las dependencias, deberán entregar al Grupo de Talento Humano los formatos de la evaluación de la inducción específica.
- Los soportes de la inducción deberán reposar en el Grupo de Talento Humano, propendiendo por su conservación de acuerdo a las tablas de retención documental.
- El personal que participa en la inducción específica diligenciará el formato de la inducción específica al desempeño del cargo.
- Los formatos de evaluación de la inducción específica, serán recepcionados de manera ordenada en el Grupo de Talento Humano como soporte para cualquier requerimiento.
- En el contenido de otros temas de la inducción específica que considere la dependencia necesarios para conocimiento del funcionario, se podrán desarrollar temas puntuales de pertinencia y misionalidad de cada una.
- Los formatos deben estar firmados por las personas responsables y quienes participan en el programa de inducción, está totalmente prohibido la modificación de los formatos establecidos.
- El responsable de la inducción específica en cada dependencia, deberá estructurar el programa de inducción específica siguiendo las instrucciones impartidas en esta resolución, en coordinación con el Grupo de Talento Humano.
- El funcionario del Grupo de Talento Humano responsable de la inducción, al término de cada semestre deberán incluir en las historias laborales los formatos de la evaluación de la inducción.
- Los elementos metodológicos de la presente resolución no se podrán suprimir teniendo en cuenta que se encuentran diseñados de acuerdo a los criterios normativos dados por el Departamento Administrativo de la Función Pública y a las diversas necesidades de la entidad, cualquier supresión de algún elemento o etapa distorsiona el objetivo y adecuado desarrollo para el logro del fortalecimiento de la competencias de los servidores públicos, es de aclarar que el manual contiene un mínimo de información a desarrollar, lo que significa que las dependencias comprometidas podrán ampliar la temática a exponer al personal involucrado en la inducción y reinducción.

ARTÍCULO 10. Estructura del Programa de Inducción. Este programa está contemplado por la inducción general, dirigido a iniciar al empleado en su integración a la cultura organizacional; y la inducción específica, orientado a preparar al empleado en el puesto de trabajo. En este sentido, vale la pena entender la inducción como una inversión en tiempo, esfuerzos y recursos que a mediano plazo han de redundar en la productividad y satisfacción de los nuevos servidores públicos.

ARTÍCULO 11. Objetivos Específicos del Programa de Inducción

- Preparar la adaptación e integración del nuevo funcionario a la entidad y al puesto de trabajo, mediante el suministro de la información relacionada con las características y dimensiones de la misma.
- Fortalecer la formación ética de los futuros servidores públicos.
- Informar al funcionario acerca de las normas y las decisiones tendientes a prevenir la corrupción, así como las inhabilidades e incompatibilidades relativas a los servidores públicos.
- Generar identidad y sentido de pertenencia acerca de la formulación estratégica (misión, visión, principios, valores, políticas organizacionales, política y objetivos de calidad) de la entidad.
- Dar a conocer las responsabilidades individuales, sus deberes y derechos.
- Crear identidad y sentido de pertenencia en el nuevo funcionario con respecto a la entidad.

ARTÍCULO 12. Ciclos para aplicar el Programa de Inducción General. La inducción general se realizará a través de los siguientes ciclos:

- **Ciclo 1: Información General de la Entidad**

Objetivo:

Crear identidad y sentido de pertenencia en el nuevo funcionario con respecto a la entidad.

Temas a tratar:

En ésta primera etapa la Oficina Asesora de Planeación, da conocer los aspectos generales y de interés sobre el Fondo Rotatorio de la Policía.

1. Saludo del Subdirector, Jefe de Oficina Asesora, o Coordinador según corresponda.
2. Información de la Entidad:

Enfoque Integral de Gestión

- Gestión de la Estrategia:

Formulación Estratégica (misión, visión, principios, valores, políticas organizacionales, política y objetivos de calidad)

Planeación Estratégica

Mapa Estratégico

Estructura Organizacional y de dependencias con responsabilidades.

- Código de Buen Gobierno

- Gestión de los Procesos:

Manual de Calidad, Mapa de Procesos

Nombres y cargos de la alta dirección, siglas de las dependencias

Normas que rigen la entidad

- Cultura Organizacional:

Modelo de Cultura

Historia

Símbolos

Emblemas

Escudo

Bandera

Himno

- Otros temas:

El responsable de la inducción determinará los temas que considere necesarios para conocimiento de los servidores públicos.

- **Ciclo 2: Normatividad Vigente**

Objetivos

- Dar a conocer la normatividad vigente que se aplica a los servidores públicos y la entidad de acuerdo con los procesos que se manejan al interior de la misma.

Temas a tratar

- Normatividad que le rige a los servidores públicos.
- Normatividad aplicable de acuerdo a los procesos que se manejan en la entidad.

- **Ciclo 3: Gestión Ética**

Objetivos

- Afianzar en el personal los conocimientos de la Gestión de Ética de la entidad, a través de la presentación del Código de Ética.
- Encaminar al personal de la entidad en el cumplimiento de los principios y valores éticos.

Temas a tratar

- Política Organizacional y Lineamientos
- Código Ético
- Principios
- Valores
- Proceso Ético y Disciplinario
- Plan para la Gestión Ética
- Normatividad que rige la ética y la disciplina

- **Ciclo 4: Gestión del Talento Humano**

Objetivos

- Dar a conocer el Modelo de Gestión Humana soportado en Competencias, como la herramienta sobre la cual se soporta la efectiva gestión del talento humano en la entidad
- Instruir al personal sobre la información de interés concerniente a la gestión del talento humano.
- Motivar al funcionario dándole a conocer los beneficios, incentivos, estímulos, derechos y deberes que adquiere como integrante de la Entidad.

Temas a tratar

Los integrantes del Grupo de Talento Humano presentan los temas relacionados con la información de interés relacionado con la gestión del Talento Humano, políticas y procedimientos de la entidad y beneficios a los cuales tienen derecho como integrantes del

Fondo Rotatorio de la Policía con el propósito de generar motivación y sentido de pertenencia en el funcionario:

- Alineación con el Enfoque Integral de Gestión
 - Política Organizacional
 - Modelo de Gestión Humana Soportado en Competencias, Ética y Cultura Organizacional
 - Proceso Direccionamiento del Talento Humano
 - Régimen Interno
 - Manual Específico de Funciones
 - Sistema de Seguridad y Salud en el Trabajo (EPS, ARL, Cajas de Compensación)
 - Evaluación del desempeño
 - Manejo de novedades administrativas (vacaciones, licencias, permisos, comisiones, traslados, entre otras)
 - Manual de Bienestar y Estímulos: Programa de Bienestar
 - Programa de Salud Ocupacional
 - Programa de Capacitación y desarrollo
 - Política Salarial y de Compensación: (primas bonificaciones, prestaciones, subsidios)
 - Condecoraciones
 - Normatividad por tipo de vinculación (personal de planta, carrera administrativa, provisionales, supernumerarios, Uniformados en comisión y contratistas)
 - Seguros individuales y/o grupo
 - Beneficios para los funcionarios: fondos y cooperativas
 - Directorio telefónico
 - Normatividad interna
- **Ciclo 5: Servicio al Ciudadano y/o Cliente**

Objetivo

Garantizar una prestación del servicio efectivo y de calidad de los servidores públicos hacia los clientes internos y externos que permita la consolidación de la credibilidad, imagen e identidad con la Entidad.

Temas a tratar

Los integrantes del Grupo de Mercadeo y Comunicaciones presentan los temas relacionados con la información de interés relacionado con el Servicio al Ciudadano y/o Cliente del Fondo Rotatorio, con el propósito de prestar un servicio efectivo que responda a sus necesidades y expectativas.

Ejes Transversales de Servicio al Ciudadano y/o Cliente:

- Eje 1: Efectiva atención al cliente interno y externo.

Objetivo: Dar a conocer los estándares de atención a los clientes internos, externos y partes interesadas que permitan ofrecerle un servicio acorde a sus necesidades y expectativas.

- Protocolos de atención al cliente.
- Los tres momentos de servicio al cliente.
- Factores en la calidad del servicio.
- Proceso del Servicio.
- El cliente interno y externo

- Eje 2: Canales de comunicación de la entidad.

Objetivo: Incentivar la participación de los funcionarios en los diferentes canales de comunicación disponibles para interactuar con los ciudadanos, con el fin atender las solicitudes de trámites, servicios, peticiones, quejas, reclamos y denuncias, así mismo darles a conocer la entidad.

- Página web y correo electrónico.
- Buzón de sugerencias.
- Redes sociales.
- Atención telefónica.

- Eje 3: Imagen Institucional

Objetivo: Dar a conocer la simbología corporativa con el fin de crear sentido de pertenencia entre funcionarios con la entidad

- Símbolos (himno, escudo, bandera).
- Firma correo electrónico y plantilla institucional.
- Principios y valores.
- Misión y visión.

PARÁGRAFO 1. El inicio del programa de inducción general, se llevará a cabo mediante el cronograma establecido por el Grupo de Talento Humano, quien determina la temática, dependencias comprometidas, tiempo para la ejecución, se ejecutará en los ocho días de ingreso del servidor público a la entidad.

PARÁGRAFO 2. Por ser este programa el que inicia al servidor público en la cultura organizacional, se constituye en una responsabilidad conjunta del Coordinador de Talento Humano y los Jefes de dependencia responsables de intervenir en ella, en razón a que este programa es de impacto en el servidor público se recomienda la participación de la Alta Dirección.

PARÁGRAFO 3. Una vez concluido la presentación de cada uno de los ciclos, el Grupo de Talento Humano aplicará el Formato de la Inducción General para el Servidor Público, determinado para evaluar el desarrollo de la etapa "Inducción General", al finalizar el programa de inducción, el funcionario diligenciará el formato y emitirá una valoración al contenido de la información socializada, con el fin de indicar la satisfacción del programa, insumo para realizar el ajuste necesario de acuerdo a los resultados obtenidos y quedará como antecedente en la carpeta de inducción.

Al personal que labora en modalidad de prestación de servicios, el supervisor del contrato, le brindará la inducción sobre temas de la entidad, Enfoque Integral de Gestión y Gestión ética.

PARÁGRAFO 4. Una vez concluida la inducción general al servidor público se le entregará: Formato inducción general para el servidor público incorporado, información o material institucional virtual o impreso, notificación del cargo/empleo, oficio de presentación.

ARTÍCULO 13. Estructura del Programa de Inducción Específica. En este programa se transmitirá información de la dependencia donde haya sido reubicado el servidor público, con el fin de generar identidad, sentido de pertenencia y preparar al empleado en el nuevo sitio de trabajo.

ARTÍCULO 14. Instrucciones Generales para aplicar el Programa de Inducción Específica:

- Una vez finalizada la inducción general y notificado el funcionario en el cargo, este hará su presentación ante el jefe inmediato quien debe planear y desarrollar el programa de la Inducción Específica que más adelante se describe, en un tiempo determinado de 1 a 8 días, iniciando el día de su presentación al cargo.
- En esta etapa se da a conocer la perspectiva de la subdirección, dependencia o grupo de trabajo, los tópicos y actividades de la dependencia, los procesos, procedimientos, funciones, requerimientos del puesto, la seguridad, una sesión de preguntas y repuestas y la presentación con los otros empleados.
- El jefe de la dependencia debe explicar con claridad las expectativas en el desempeño del cargo y las reglas específicas de trabajo.
- Los responsables de la inducción específica de las dependencias deben presentar los temas relacionados con las políticas, procesos, procedimientos que por misionalidad tiene el grupo, así como las funciones que se le han asignado.

ARTÍCULO 15. Ciclos para aplicar el Programa de Inducción Específica - Información de la Dependencia. La inducción general se realizará a través de los siguientes ciclos:**• Ciclo 1: Información General de la Dependencia**

Saludo del Subdirector, Jefe de Oficina Asesora, o Coordinador según corresponda.

Temas a tratar

- Información de la dependencia
- Ubicación
- Estructura Orgánica (conformación de la dependencia)
- Descripción de la misión de la dependencia
- Manual de Funciones - Descripción del cargo: funciones, naturaleza del cargo, perfil, competencia

• Ciclo 2: Procesos y Procedimiento de la Dependencia

Objetivo

- Encaminar al personal en el cumplimiento de las funciones y/o responsabilidades que asume en el cargo.

Temas a tratar

- Mapa de Procesos de la entidad
- Procesos de la dependencia
- Procedimientos de la dependencia
- Descripción del procedimiento al cual fue designado
- Indicadores de gestión
- Controles del proceso y procedimiento
- Riesgos del proceso
- Capacitación en aspectos de tecnología y aplicativos que debe manejar (aplicativo LINUX y los demás que la entidad este empleando)

- **Ciclo 3: Información de Interés**

Objetivo

- Instruir al personal sobre la información de interés que le facilite conseguir efectividad en los resultados

Temas a tratar

- Concertación de objetivos
- Derechos y deberes del cargo
- Conducto regular
- Plan de evacuación
- Presentación del personal con los que interactúa en el proceso
- Presentación del personal a todas las dependencias de la entidad
- Ejercicio práctico en el puesto de trabajo

PARÁGRAFO 1. El responsable de la Inducción Específica de las dependencias debe aplicar el formato de la inducción específica al desempeño del cargo determinado para evaluar la inducción específica y enviar al Grupo de Talento Humano con plazo máximo a los ocho (8) días siguientes de la presentación del servidor público.

PARÁGRAFO 2. Durante las primeras semanas el jefe directo trabajará con el nuevo empleado para aclarar información y asegurarse de su integración con el equipo de trabajo y con el cargo en general.

PARÁGRAFO 3. Una vez concluida la inducción específica al servidor público se le entregará: Formato evaluación de la inducción específica para el funcionario e información de las funciones y/o procesos en que participa en medio físico o magnético

ARTÍCULO 16. Programa de Reinducción. Está dirigido a actualizar a los servidores en relación con los cambios que surgen en la dinámica de mejora continua de la entidad en alguno de los componentes del Enfoque Integral de Gestión, o cambios o nueva normatividad expedida por el gobierno nacional, con el fin de reorientar su integración a la cultura organizacional. La reinducción al igual que la inducción, forman parte de un proceso progresivo de formación y aprendizaje, dirigida a reorientar la integración del servidor público a la cultura organizacional en virtud de los cambios producidos en cualquiera de los asuntos a los cuales se refiere el Enfoque Integral de Gestión.

PARÁGRAFO ÚNICO. Los programas de reinducción deberán impartirse al personal de libre nombramiento y remoción, carrera administrativa, provisionalidad, procesos productivos, uniformado y no uniformado en comisión de la Policía Nacional y por prestación de servicio.

ARTÍCULO 17. Objetivos Específicos del Programa de Reinducción

- Actualizar a los funcionarios en la normatividad legal vigente.
- Informar a los funcionarios sobre la reorientación del Enfoque integral de gestión: Formulación Estratégica, Planeación Estratégica, Gestión de Procesos y Gestión el Talento Humano, lo mismo que sobre los cambios en las funciones de las dependencias y de su puesto de trabajo.
- Afianzar la cultura ética en los funcionarios de la entidad

- Informar a los funcionarios de la entidad acerca de nuevas disposiciones en materia de administración de talento humano.

ARTÍCULO 18. Instrucciones Generales para aplicar la Reinducción

- Los subdirectores, jefes de oficinas asesoras, coordinadores de grupo y/ o líderes de los procesos serán los encargados de realizar la reinducción, cuando haya modificaciones dentro de ámbito gerencial, normativo, estructural, de mejora de los procesos y procedimientos entre otros, en cada dependencia.
- La Oficina Asesora de Planeación será la responsable de definir los temas de actualidad y cambios de la mejora de la entidad, que deban hacer parte de las actividades de reinducción.
- Los subdirectores, jefes de oficinas asesoras, control interno y coordinadores de grupo son los responsables de planear y desarrollar el programa de reinducción referente a la información de la dependencia.
- El responsable de la reinducción dejará como soporte de la asistencia del personal a la actividad en el formato registro de asistencia.

ARTÍCULO 19. Ciclos para aplicar el Programa de Reinducción. La reinducción se realizará a través de los siguientes ciclos:

- **Ciclo 1. Mejora de la entidad.**

Objetivo

- Socializar la definición del Enfoque e Gestión Integral, redefinición de los elementos de salida de los componentes Gestión de la Estrategia, Gestión de los procesos, Gestión del Talento Humano y Cultura Organizacional, Estructura Orgánica, diseño de proyectos, sistemas de información, determinación de indicadores de gestión, entre otros.

Temas a tratar

Mejoras de la entidad:

- Enfoque Integral de Gestión
- Gestión de la Estrategia: Formulación Estratégica (misión, visión, principios, valores, políticas organizacionales, política y objetivos de calidad), Planeación Estratégica, Mapa Estratégico, Estructura Organizacional y de dependencias con responsabilidades.
- Código de Buen Gobierno
- Gestión de los Procesos:
- Manual de Calidad, Mapa de Procesos
- Nombres y cargos de la alta dirección, siglas de las dependencias
- Normas que rigen la entidad
- Cultura Organizacional:
- Modelo de Cultura, historia, símbolos, emblemas, escudo, bandera, himno
- Otros temas
- Los considere el responsable de la inducción necesarios para conocimiento de los servidores públicos

- **Ciclo 2. Información de la Dependencia**

Objetivo

Actualizar al funcionario sobre la situación actual de la dependencia.

Temas a tratar

- Mejoras de la dependencia
- Proceso y/o procedimientos
- Planeación estratégica de la dependencia: plan de acción
- Estructura de la dependencia.
- Cargos y funciones
- Actualización normativa del proceso
- Otras que considere las dependencias necesarias para conocimiento de los servidores públicos de la entidad.
- Mejora del Proceso o Procedimiento
- Mejora a los Planes Específicos de Capacitación, Bienestar y Estímulos, Vacacional, de Salud Ocupacional

• **Ciclo 3. Actualización Normativa**

Objetivo

Presentar la actualización y avances normativos derivados de la Constitución, del sector defensa y de la rama ejecutiva, que inciden en el funcionamiento del Fondo Rotatorio de la Policía.

Temas a tratar

- Actualización Normativa Interna
- Actualización normativa externa
- Otros cambios normativos que deben ser incluidos en la reinducción
- Actualización normativa relacionada con el tipo de vinculación, seguridad social, evaluación del desempeño, manejo de novedades administrativas de personal (vacaciones, permisos, licencias, traslados, comisiones, entre otras)
- Normas de seguridad industrial
- Entre otros temas que considere las dependencias sean necesarios dar a conocer por mejora o actualización.

ARTÍCULO 20. Responsabilidades. Para dar cumplimiento a los programas de inducción y reinducción, a continuación se definen las responsabilidades que deben ejecutar las dependencias.

• **Dependencias del Fondo Rotatorio**

Las dependencias del Fondo Rotatorio deben dar cumplimiento a lo establecido en la presente resolución del Manual de Inducción y Reinducción a través de la aplicación de los contenidos temáticos, los instrumentos, ayudas y herramientas brindadas por el Grupo de Talento Humano.

• **Grupo de Talento Humano**

Encargado de impartir los criterios o directrices para la aplicación, implementación y monitoreo de los programas de inducción y reinducción, de igual forma realizará la evaluación de la inducción general, recepcionará los informes de la evaluación específica que debe emitir las dependencias, dicha especificidad está contemplada en la presente resolución.

ARTÍCULO 21. Medición. Para la medición de la ejecución de los programas de inducción (general y/o específica), las dependencias comprometidas deben aplicar los formatos: Formato de Inducción General para el servidor público incorporado, Formato de la Inducción Específica al desempeño del cargo.

ARTÍCULO 22. Supresión, Adición o Modificación a la Resolución. La Dirección General, Subdirectores, Oficinas Asesoras, Oficina de Control Interno y Dependencias podrán presentar y solicitar al Grupo de Talento Humano las supresiones, modificaciones y actualizaciones a la respectiva resolución del Manual de Inducción y Reinducción para el Fondo Rotatorio de la Policía.

PARÁGRAFO ÚNICO. El contenido de la presente resolución puede ser modificada de acuerdo a las necesidades de la entidad y la adopción de estas se incorporarán a través de nuevas versiones de actualización del documento.

ARTÍCULO 23. Actualización a la Presente Resolución. La facultad para realizar la revisión al presente manual es responsabilidad del Líder del Proceso Dirección del Talento Humano, quien presentará la propuesta de actualización ante el Director (a) General para su aprobación, previa revisión de la Oficina Asesora de Planeación y Oficina Asesora Jurídica.

ARTÍCULO 24. La presente Resolución rige a partir de la fecha de su publicación y contra la misma no procede recurso alguno, acorde con lo consagrado en el Artículo 75 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

ARTÍCULO 25. Contra la misma no procede recurso.

PUBLÍQUESE Y CÚMPLASE.

Dada en Bogotá D.C, 17 AGO 2016

Yolanda Cáceres Martínez
Coronel **YOLANDA CÁCERES MARTÍNEZ**
Directora General del Fondo Rotatorio de la Policía

Elaboró: Judith Peña Fajardo, Psicóloga, (CRS). Abg. Orlando Herrera C.
Revisó: Psicóloga Lady Viviana Gutierrez Pinzón, Coordinador grupo de Talento Humano (E) NY
Revisó: MY. Carlos Antonio Ardila Rocha, Jefe Oficina Asesora de Planeación
Revisó: TE. Andrés Mauricio Suarez Polanco, Jefe Oficina Asesoría Jurídica
Vo.Bo. TC. Jorge Alveiro Carrillo Delgado, Subdirector Administrativo y Financiero X
Vo.Bo. CR @ Juan Pablo Guerrero Vallejo, Subdirector Operativo
Fecha: 250816

SERVICIO CON PROBIIDAD

