

ANEXO 1. ESPECIFICACIONES TÉCNICAS PIC 2026 – SUPERSERVICIOS

Las actividades de formación, capacitación, actualización académica y virtualización de cursos y/o diplomados para ejecutar el Plan Institucional de Capacitación (PIC) 2026 deben atender como mínimo las siguientes especificaciones:

El contratista deberá garantizar y proveer todos los recursos físicos, humanos técnicos, tecnológicos y logísticos necesarios para apoyar y garantizar el desarrollo de las actividades programadas en el PIC 2026 dirigido a los servidores de la SUPERSERVICIOS, con el fin de fortalecer el desarrollo de capacidades, destrezas, habilidades, valores y competencias de los servidores públicos de la SUPERSERVICIOS.

El objeto del contrato incluye el apoyo en el desarrollo de una metodología dinámica de aprendizaje para adultos y disponer de personal idóneo para la realización de las actividades presenciales, virtuales o híbridas, así como la capacidad para la virtualización de contenidos, que permitan avanzar en el fortalecimiento del Campus Virtual de la entidad.

i) Modalidades de capacitación.

Las temáticas de formación y capacitación en el PIC 2026, se desarrollarán en modalidad presencial, virtual o híbrida (Presencial y Virtual), por lo cual se requiere que:

Los cursos, actividades, talleres y/o diplomados deberán desarrollarse con base en los ejes temáticos establecidos por la entidad y bajo las modalidades citadas anteriormente.

Todas las actividades de capacitación, sin distinción de su modalidad, requerirán un sondeo pre y post sobre el conocimiento, así como la verificación de asistencia y entrega de certificado al culminar las actividades de capacitación.

ii) Flexibilidad curricular y perfil del recurso humano.

- Durante la vigencia y ejecución del contrato, el proveedor deberá garantizar la disponibilidad del equipo mínimo requerido, conformado por los siguientes perfiles profesionales

Roles	Cantidad	Requisitos
Líder de proyecto	Uno	Título profesional y experiencia mínimo tres (3) años liderando jornadas de formación empresarial, con metodologías de aprendizaje experiencial, outdoor training y similares en competencias y habilidades blandas, en programas de inducción y reinducción y/o procesos de capacitación.
Apoyo Administrativo	Uno (1)	Título profesional y experiencia mínimo de dos (2) años en el manejo administrativo y logístico de proyectos de educación no formal o similares al objeto contractual.
Facilitador o monitor	Una (1) o dos (2) personas por jornada (de acuerdo a la actividad)	Título profesional o técnico, con experiencia de mínimo 2 años acompañando jornadas de formación empresarial
Intérpretes para las personas con discapacidad sensorial	Dos (2) personas por jornada (de acuerdo al protocolo de este servicio)	Intérprete para personas con discapacidad auditiva - lengua de señas, con experiencia de dos (2) años

Equipo docente para los cursos virtuales, presenciales o híbridos.	De acuerdo a los cursos y las necesidades de la entidad.	Título profesional y experiencia mínima de tres (3) años liderando jornadas de formación empresarial; experiencia relacionada con la temática requerida, en la modalidad virtual (cuando aplique), así como el diseño de contenidos virtuales, cuando se elija en modalidad disciplinar.
Equipo docente para la virtualización de los cursos	A demanda	Título profesional y título de posgrado en la modalidad de especialización y/o maestría; deberá acreditarse una experiencia mínima de un (1) año o más en la realización de contenidos para cursos virtuales asincrónicos en formación de adultos, de conformidad con la temática requerida y experiencia de tres (3) años relacionada con el tema a implementar. Equivalencia: en caso de no contar con la especialización o maestría, se deberá demostrar dos (2) años adicionales (a los mínimos requeridos) de experiencia relacionada en el tema a desarrollar
Equipo diseñador de cursos virtuales	A demanda	Título profesional y experiencia mínimo tres (3) años en el diseño de cursos virtuales, desarrollo o ajuste de temáticas virtuales, mediante diferentes herramientas tecnológicas como Moodle, conforme la plataforma virtual de la Superservicios.
Coach/mentor/facilitador/entrenador/guía	De acuerdo a la metodología	El perfil del profesional en gestión del cambio y cultura organizacional debe tener, mínimo, tres (3) de experiencia como Coach/mentor/facilitador/entrenador/guía. Se requiere que tenga formación académica en Psicología, o Recursos Humanos o Desarrollo Organizacional o áreas afines. Además, debe poseer excelentes habilidades de comunicación verbal y escrita, así como capacidad de escucha activa. Es fundamental contar con un conocimiento sólido en teorías de gestión del cambio y experiencia en la facilitación de procesos de transformación organizacional. Se valorará la capacidad de análisis y resolución de problemas complejos, junto con la empatía para ofrecer apoyo emocional y crear un ambiente de confianza durante el proceso de cambio. Debe poseer habilidades de adaptación en diferentes contextos y estilos de aprendizaje, y demostrar un enfoque orientado a resultados, motivando e inspirando a las personas para fomentar su compromiso con la organización.

- El resumen del currículo, de acuerdo al perfil, debe remitirse con una antelación mínima de tres (3) días hábiles previos al desarrollo de la actividad.

iii) Virtualización

La Superservicios cuenta desde el año 2019 con una plataforma virtual para la formación de sus funcionarios y colaboradores, mediante 19 cursos asincrónicos en temáticas requeridas para el ejercicio de las actividades a cargo y para fortalecer las competencias.

Para las actividades de virtualización en la plataforma de aprendizaje Moodle (<https://gestiondelconocimiento.superservicios.gov.co/>) se requiere :

- Diseñar cursos virtuales asincrónicos, dinámicos, interactivos y compatibles con la plataforma de aprendizaje Moodle, para ser incluidos en el campus virtual de la Superservicios, de conformidad con las temáticas y parámetros requeridos por la entidad.
- Desarrollar o realizar la actualización o ajuste de las temáticas y los cursos que ya forman parte del campus virtual de la Superservicios.
- Viabilizar el desarrollo de un certificado digital a través de código QR único, en los cursos existentes y los

nuevos cursos de la plataforma, que permita la autenticación y certificación de los mismos cuando el funcionario o colaborador haya finalizado el 100% del curso virtual.

- Para el desarrollo de los cursos de la plataforma virtual se tiene en cuenta las siguientes definiciones:

Interacción media: El estudiante se centra principalmente en el contenido, controlando su proceso de aprendizaje.

Los cursos con ésta interacción deben tener contenidos ligeros, alineados al manual de imagen de la Superservicios. Durante el recorrido el estudiante encontrará contenidos teóricos y pruebas, actividades didácticas y casos prácticos para poner en práctica los conceptos adquiridos.

Debe contener actividades de refuerzo interactivas básicas, como ejercicios de arrastrar y soltar o completar espacios en blanco, completar frases, relacionar imágenes, producción de videos animados- whitw board o video tutor de acuerdo a la intensidad horaria, fotografías ilustraciones y personajes como los envía la entidad y efectos de sonido en las interacciones. Para completar el curso, este debe contener la configuración para evaluación final y certificado.

Interacción Alta: Son desarrollados desde la estrategia de gamificación (técnica de aprendizaje que traslada todo el potencial de los juegos al ámbito educativo para mejorar los resultados de los alumnos en clase. Donde se plantea una metáfora y niveles de conocimiento: Durante el recorrido el estudiante debe enfrentar diferentes pruebas escenarios o casos prácticos para poner a prueba (evaluar) su aprendizaje y reforzar los conocimientos adquiridos.

Debe tener actividades de refuerzo, como en la interacción media, pero además, actividades de mayor impacto como crucigramas, sopas de letras, concéntrese, captura de datos donde se obtienen datos del usuario y se retroalimenta.

Se adaptan juegos como escalera, dados, ruletas entre otros, configuración de intentos, reintentos y puntajes obtenidos. Para completar el curso, este debe contener la configuración para evaluación final y certificado.

Disciplinar: Docente o persona especializada en el desarrollo de los contenidos o temáticas solicitadas, para el diseño de cursos virtuales asincrónicos. Deberá tener las siguientes características:

- Conocimiento del contenido y conocimiento didáctico para transmitir el tema requerido.
- Conocimiento pedagógico general sobre organización, gestión y métodos de enseñanza de forma asincrónica.
- Conocimiento del contexto y de las variables contextuales donde se desarrolla el trabajo profesional del profesor. (conocimiento de temas específicos normatividad, de acuerdo a los lineamientos y objetivos de la entidad).
- Deberá asegurar el desarrollo de las competencias que le permitan transmitir de forma eficaz el tema a desarrollar.
- Tener los objetivos claros y las competencias necesarias para facilitar el proceso de aprendizaje de los estudiantes.

Sin Disciplinar: La Entidad entrega la información para que el contratista realice la virtualización del curso.

Accesibilidad: la capacidad de los materiales y sistemas de aprendizaje online para ser utilizados por cualquier persona, incluidas aquellas con discapacidades visuales, auditivas o cognitivas. En cada curso, se indicará cuál es la accesibilidad requerida.

- Realizar las etapas en el diseño y ajuste de los cursos en los tiempos acordados con la supervisión del contrato.
- Disponer de un corrector de estilo para todos los cursos diseñados o actualizados con o sin disciplinar para que realice la corrección de forma y fondo, tales como: sintaxis, semántica, ortografía, claridad y coherencia de los contenidos, entre otros, aspectos necesarios para que sea un curso atractivo.

iv) Logística para el desarrollo de las actividades de capacitación.

- Mantener, durante el tiempo de ejecución del contrato, la logística requerida según la modalidad de la actividad de capacitación, en cuanto a la disponibilidad de herramientas o mecanismos (sonido, ayudas audiovisuales, salón, entre otros, insumos, horarios, desplazamiento, etc.), necesarios y suficientes para el cumplimiento de las obligaciones establecidas en el contrato.
- Cubrir entre otros, los costos de transporte, materiales, recurso humano y en general toda la logística que se requiera de acuerdo con las actividades a desarrollar.
- Se deberá estructurar con la SUPERSERVICIOS el contenido y cronograma de cada capacitación, bajo las temáticas establecidas en el PIC 2026.
- Para el desarrollo o ejecución de las actividades de capacitación, se requiere flexibilidad curricular que permita satisfacer las necesidades de la Superservicios, cumpliendo con el propósito del plan de capacitación de la entidad.
- Para las actividades de capacitación que requieran servicio de transporte, éste deberá tener las siguientes características:
 - Suministrar para el desplazamiento de los funcionarios un parque automotor de buses seguros, con una capacidad máxima de 40 pasajeros por bus; la cantidad de vehículos deberá ser suficiente para la cantidad de personas que se deba transportar.
 - Los vehículos suministrados deberán contar con lo establecido en el Decreto 431 de 2017 o cualquiera que lo modifique o lo sustituya. Cada vehículo debe tener tarjeta de propiedad en la que debe constar que el vehículo es modelo 2016 en adelante, aire acondicionado, –SOAT- seguro obligatorio de accidentes de tránsito vigente, botiquín, revisión técnico mecánica y de emisiones contaminantes vigente (si se requiere según el modelo) y reporte expedido por el SIMIT sobre ausencia de multas; seguro de responsabilidad civil contractual y extracontractual, póliza de seguro de transporte de pasajeros por vía terrestre y tarjeta de operación vigente.
 - Los vehículos deberán ser provistos de combustible por parte del contratista y deberán permanecer limpios.
 - Cada vehículo debe tener un conductor quien deberá contar con: cédula de ciudadanía, licencia de conducción vigente a la ejecución de la actividad, en la que conste la categoría para la cual se otorga el permiso para conducir, esta debe ser acorde con el vehículo en el que se prestará el servicio de transporte, paz y salvo por concepto de multas y/o comparendos y/o acuerdos de pago vigente, contar con las respectivas afiliaciones al sistema integral de seguridad social y estar al día en el pago de los aportes, experiencia mínima de tres (3) años como conductor de vehículo destinado al transporte de personas, acreditado por la empresa para la cual presta el servicio y/o estuvo o se encuentra vinculado bajo una relación laboral. El contratista deberá presentar la documentación de los vehículos, de los conductores y contrato de transporte, al supervisor del contrato, por lo menos dos (02) días antes de la fecha de la actividad, o cuando el cronograma de ejecución contractual lo señale. En caso de que se requiera cambio del conductor, se debe informar y remitir a la supervisión los soportes respectivos.
 - El contratista deberá asumir el valor de parqueaderos en los sitios de interés relacionados e incluidos dentro de la programación ofrecida para las diferentes actividades, ya que el transporte debe estar siempre con los grupos.

- En caso de ocurrir algún inconveniente con el buen funcionamiento de los buses o del transporte, el contratista se compromete a reponer este transporte de inmediato. Por lo cual, el contratista deberá tener disponibilidad de buses de relevo, los cuales deben cumplir con los mismos requisitos que se han señalado.
 - El transporte puede ser opcional según el requerimiento de la SSPD, así como depende de la distancia al sitio de la actividad.
 - Los buses deben cumplir con todas las normas de seguridad y bioseguridad para el personal que haga uso de este.
-
- Respecto a las ayudas tecnológicas para el desarrollo de las actividades de capacitación, se requiere que la institución cuente con la disposición de apoyarse en el sistema de videoconferencia a través de una plataforma de conexión virtual (Google meet), ya sea de manera sincrónica o asincrónica, que permita la conexión de manera remota a las personas participantes que se encuentran en la ciudad de Bogotá y, en simultánea, a quienes se encuentren en las regiones, cuando así se requiera.
 - Todas las sesiones virtuales deben ser grabadas de tal manera que permita a los asistentes acceder a los videos de los encuentros realizados, documentos y pruebas; la grabación debe cargarse en la carpeta de cada curso, a más tardar, el día siguiente hábil de haber culminado la sesión.
 - Cada actividad de capacitación debe contar con facilitador o monitor encargado de coordinar las tareas administrativas, que entre otras deberá realizar seguimiento a la asistencia de las actividades de capacitación realizando un reporte de cumplimiento. Entre sus actividades está realizar el seguimiento de la asistencia, consolidar los datos al final de cada sesión y elaborar informes de cumplimiento. Estos informes deben presentarse a la supervisión al completar el 25 %, 50 %, 75 % y 100 % del curso.
 - Cuando se realicen actividades presenciales, el contratista deberá suministrar a su personal identificación en cada una de las actividades, cumpliendo con una excelente presentación personal de acuerdo con la actividad. El personal que prestará el servicio debe cumplir con todos los requerimientos de seguridad y salud para la prestación de los servicios.
 - Cuando se trate de actividades presenciales, el contratista deberá disponer de un salón tipo auditorio con ayudas audiovisuales para el desarrollo de las actividades formativas, con capacidad para la cantidad de personas inscritas para la actividad de capacitación.
 - En las actividades presenciales o outdoor, el proveedor debe disponer de las aulas o espacios debidamente adecuadas y con los soportes pedagógicos propios de cada actividad, informando a la supervisión, como mínimo, con una antelación de tres (3) días, la descripción y ubicación para el desarrollo de la capacitación.
 - Disponer de medios o mecanismos que permitan la participación de los funcionarios con alguna discapacidad, en la virtualidad y la presencialidad, para lo cual, se verificará previamente con la Supervisión el listado de participantes y tipo de discapacidad, en aras de garantizar su participación en entornos inclusivos y accesibles.
 - Entregar al (la) supervisor(a) las memorias, registro fotográfico y video de las actividades realizadas en la ejecución del objeto contractual de acuerdo a lo que solicite el supervisor del contrato, para lo cual, al inicio de la formación, se deberá informar para el conocimiento y consentimiento de los participantes, en aras de proteger el derecho a la propia imagen.
 - Llevar el control de participación en las actividades de los servidores públicos mediante formato de asistencia digital, tanto de la Institución Educativa como de la SUPERSERVICIOS y entregar el consolidado al supervisor(a) del contrato, al finalizar las sesiones, en una hoja de cálculo que permita realizar cruces de información con los listados de conformación y programación de grupos por parte de la SUPERSERVICIOS.
 - En la ejecución de todos los cursos, presentar informe consolidado por curso, que contenga como mínimo: nombre de participantes con identificación, nivel, fecha de inicio, fecha final, intensidad horaria y porcentaje acumulado de asistencia por participante.
 - Elaborar una ficha técnica con los temas de cada estrategia de formación o capacitación, ya sea taller, curso y/o diplomado, para la revisión de contenidos, la cual debe incluir el perfil profesional de quien desarrolla el tema, la propuesta del docente y número de horas, para la aprobación del (la) supervisor(a) del Contrato.
 - Realizar evaluación de conocimientos sobre el tema de capacitación, tanto al inicio como a la finalización de

cada curso y/o diplomado, con el fin de medir el aprendizaje adquirido. Cuando se trate de cursos por niveles, se debe realizar evaluación diagnóstica del conocimiento para el cambio de nivel. El consolidado de resultados de estas evaluaciones, debe ser remitido a la SUPERSERVICIOS en medio magnético, máximo un (1) mes después de finalizado el mismo.

- Desarrollar estrategias que recojan la articulación y pertinencia de los temas planteados dentro de los Programas de inducción y reintroducción, verificando que garanticen el óptimo desarrollo de los contenidos en términos de su conocimiento, reconocimiento e interiorización, bajo una metodología vivencial, flexible, integral, participativa y práctica, brindando los espacios y los recursos necesarios que integren de manera vivencial, reflexiva y participativa por parte de las servidoras y servidores, los contenidos que se definan dentro de cada tema del Programa.
- Realizar los procesos de divulgación y/o sensibilización de los Programas de inducción y reintroducción antes y después de su realización, de acuerdo con la programación y contenidos definidos en coordinación con la Dirección de Talento Humano.
- Cuando se requiera el servicio de alimentación, incluidas las respectivas bebidas, se debe tener en cuenta los siguientes aspectos:
 - Los alimentos deben ser de excelente calidad y se suministrarán en óptimas condiciones de higiene y salubridad, con el cumplimiento estricto de las normas vigentes sobre estos aspectos y los de manipulación de alimentos, exigidas para los servicios de alimentación.
 - Los derivados lácteos y cárnicos deben conservar la cadena de frío aplicable a cada alimento que se brinde.
 - Los alimentos que no se entreguen servidos a la mesa sino empacados deben venir adecuadamente presentados en empaques que no afecten el medio ambiente.
 - Cumplir con las especificaciones acordadas con el supervisor y de conformidad con los parámetros de cantidad, calidad y servicio.
- Disponer de una estación de café e hidratación, para todas las capacitaciones a ejecutar de forma presencial o mixtas, cuando se realicen fuera de las instalaciones de la Entidad. Este deberá estar compuesto mínimo por una bebida fría (agua), bebida caliente (café y aromáticas) y galletas.
- Para las actividades de capacitación que se requiera refrigerio y/o almuerzo, deberá cumplir con:
 - **Refrigerio:** Este deberá estar compuesto mínimo por: bebida fría o caliente y un (1) alimento sólido (pastel de hojaldre, sandwich, palito de queso, burrito, volovanes, parfait de frutas con yogurt, o similares). El contratista deberá presentar mínimo tres (3) opciones de menú convencional y una (1) opción de menú vegetariano para que el (la) supervisor(a) del contrato elija y confirme la opción seleccionada.
 - **Almuerzo:** Los menús deben incluir una (1) entrada, plato fuerte, bebida y postre. El contratista deberá presentar, mínimo, tres (3) opciones de menú convencional y una (1) opción de menú vegetariano para que el (la) supervisor(a) del contrato elija y confirme la opción seleccionada.

Propuesta de minuta a proveer serán las siguientes:

Tipo de alimentos	Contenido	Cantidad	Hora
Almuerzo	✓ Proteína: 160 gramos ✓ Sopa: 240 gramos ✓ Verduras: 180 gramos ✓ Guarnición: 80 gramos ✓ Postre: 40 gramos ✓ Bebida: 200 mililitros	De acuerdo a la pre-inscripción de asistencia	A convenir con el supervisor de la entidad
Vegano	✓ Verduras: 250 gramos ✓ Legumbres: 80 gramos ✓ Postre: 40 gramos ✓ Bebida: 200 mililitros	De acuerdo a la pre-inscripción de asistencia	A convenir con el supervisor de la entidad
Vegetariano	✓ cereales y féculas: 120 gramos ✓ verduras y hortalizas, legumbres y alimentos proteicos: 150 gramos ✓ farináceos (cereales, las legumbres, el pan, la pasta, el arroz, la patata y otros tubérculos): de 80 a 100 gramos ✓ Postre: 40 gramos ✓ Bebida: 200 mililitros	De acuerdo a la pre-inscripción de asistencia	A convenir con el supervisor de la entidad
Refrigerio AM	✓ frutos secos y semillas (Chía, Girasol, Maní, Sésamo, Quínoa), ✓ lácteos: 250ml ✓ fruta: 125g ✓ Bebida: 200 mililitros ✓ Proteico :60 gramos	De acuerdo a la pre-inscripción de asistencia	A convenir con el supervisor de la entidad
Refrigerio Pm	✓ frutos secos y semillas lácteos: 250ml ✓ fruta: 125g ✓ Bebida: 200 mililitros ✓ Proteico :60 gramos	De acuerdo a la pre-inscripción de asistencia	A convenir con el supervisor de la entidad

- Aplicar la evaluación de satisfacción a través del formato GH-F-100 “EVALUACIÓN ACTIVIDAD DE CAPACITACIÓN” dirigido a los participantes de cada actividad de capacitación, con el fin de valorar la calidad de los mismos, y presentar el informe de resultados consolidado dentro de los diez (10) días siguientes a la finalización de la actividad.
- El contratista debe tener la capacidad de desarrollar o ajustar temáticas virtuales, mediante diferentes herramientas tecnológicas como Moodle conforme la plataforma virtual de la Superservicios.
- En la ejecución del programa de bilingüismo, debe presentar un informe consolidado por curso, que contenga como mínimo: nombre de participantes con identificación, nivel, fecha de inicio, fecha final, intensidad horaria y porcentaje acumulado de asistencia por participante.
- Elaborar un informe de cierre de cada jornada de capacitación, el cual contenga como mínimo: listados de participantes, listados de entrega de materiales, actividades realizadas, novedades reportadas durante la realización de la sesión.
- Presentar un informe final que incluya un resumen ejecutivo de la ejecución del contrato, sobre el cumplimiento del objeto contractual, los recursos ejecutados y las conclusiones.

iv. Instancia de seguimiento y control.

Con el fin de hacer el seguimiento y control, que aseguren la calidad del servicio y el cumplimiento del cronograma establecido, se realizarán reuniones mensuales con participación de dos (2) representantes del contratista y dos

(2) representantes de la SUPERSERVICIOS, con el fin de generar la toma de decisiones que aseguren la ejecución, coordinación, orientación y seguimiento del Contrato. De ser necesario, a las reuniones se podrán invitar asistentes adicionales para tratar temas específicos.

Por parte de la SUPERSERVICIOS, mínimo dos (2) representantes participaran en el proceso de gestión y seguimiento a la Supervisión del contrato. Por parte del contratista mínimo serán dos (2) representantes, designados como enlaces responsables de la ejecución del contrato.

En las reuniones periódicas se abordarán y revisarán los siguientes temas:

- Ejecución técnica y financiera del contrato.
- Cumplimiento o modificaciones al cronograma de las actividades de formación, para la ejecución del contrato.
- Avance sobre la ejecución de las acciones que se desarrollan en virtud del contrato.
- Toma de decisiones para la corrección, mejoramiento y/o modificación de temas y actividades generales del contrato que permitan la adecuada ejecución.
- En caso de modificación en alguna de las actividades de capacitación, o por necesidades debidamente justificadas, se podrán modificar los contenidos, respetando las condiciones contratadas.
- Reporte del estado de la ejecución física, financiera, técnica y administrativa del contrato.
- Aprobación, por parte del (la) supervisor(a) designado(a) por la Superservicios, de cualquier solicitud de modificación contractual a que haya lugar, la cual deberá quedar debidamente soportada mediante actas.
- Evaluación de los perfiles de los expertos y facilitadores para las actividades a desarrollar en el contrato.
- En caso de que un experto o facilitador no cumpla con las expectativas, la SUPERSERVICIOS podrá solicitar el cambio de aquel. De igual manera, la SSPD se reserva el derecho de sugerir, recomendar y/o proponer expertos que, de acuerdo con el perfil respectivo, atiendan la necesidad que requiera la SUPERSERVICIOS.
- Para el seguimiento, entre las partes, se realizará mínimo una reunión al mes, cuyo desarrollo se registrará en un listado de asistencia, relacionando los compromisos, las fechas y los responsables de su cumplimiento.
- Aprobación de contenidos y actividades que se establezcan en el cronograma.
- Aprobación de las temáticas en que los contenidos y/o actividades específicas, por necesidad, sean diferentes a las temáticas iniciales.

v) Temáticas propuestas para el desarrollo del PIC 2026.

EJE TEMÁTICO	TEMÁTICAS	NIVEL DE ALCANCE
1. Paz total, Memoria y Derechos Humanos y Justicia Social	Redacción de textos institucionales, textos técnicos aplicables a la gestión de cada dependencia.	Básico- Intermedio- Avanzado
	Ética y responsabilidad social	
	Cultura del servicio	
	Planeación, administración y control de políticas públicas relacionadas con servicios públicos domiciliarios.	
	Conocimiento y objetivos de entidades colombianas como DAFP (Departamento Administrativo de la Función Pública) y la CNSC (Comisión Nacional del Servicio Civil)	
	Conocimiento de plataformas para gestionar la información de los servidores públicos colombianos como Sipeg y Secop II	
2. Territorio, Vida y Ambiente	Servicio al usuario/Accesibilidad Web aplicada en UX/UI	Básico- Intermedio- Avanzado
	Servicio al ciudadano y administración en crisis- modalidad virtual	
	Contratación pública - modalidad presencial	
	Gestión de emociones en la interacción con usuarios internos y externos	
	Integridad, transparencia y lucha contra la corrupción	

EJE TEMÁTICO	TEMÁTICAS	NIVEL DE ALCANCE
	Normatividad sobre ordenamiento urbano orientada a servicios públicos	
3. Mujeres, Inclusión y Diversidad	Legua de señas	Básico-Intermedio-Avanzado
	Fortalecimiento de habilidades blandas	
	Perspectiva de género y diversidad en la atención al usuario	
	Enfoque de género en el proceso disciplinario, recepción de quejas y/o denuncias, práctica de pruebas, análisis de pruebas, proyección de decisiones con enfoque de género, y de prevención, atención y medidas de protección de las violencias basadas en género de la entidad, en el proceso disciplinario	
	Comunicación asertiva, estratégica, lenguaje claro e incluyente	
4. Transformación Digital y Cibercultura	Herramientas de google: Google forms, Google docs, Google Sheets, Google drive, Google keep	Básico-Intermedio-Avanzado
	Herramientas de análisis de datos para procesar, analizar y visualizar información. SQL, Python, Power BI	
	Herramientas de inteligencia de negocios (BI) y visualización de datos que permiten a los usuarios conectar, analizar y visualizar información de diversas fuentes para tomar decisiones informadas, Tableau, Power BI, Data Studio, Zoho Analytics, Knime	
	Herramientas ofimáticas con énfasis en Excel	
	Manejo de Software de Sistemas de Información geográfica (ArcGIS)	
	Aplicativos internos Cronos, Sigme, Te resuelvo, Sistema único de información SUI, Uso de aplicativos RUPS de todos los componentes del servicio público	
	Usos y manejo adecuado de la inteligencia Artificial	
5. Probidad, Ética e Identidad de lo Público	Diplomado Actualización en servicios públicos enfocado en las misionales	Básico-Intermedio-Avanzado
	Conocimiento del Modelo Integrado de Planeación y Gestión - MIPG	
	Procedimiento Administrativo Sancionatorio	Avanzado
	Normas internacionales de información financiera (NIIF)	
	Normas internacionales de auditoría (NIA)	
	Actualización normas ISO 27001 -ISO 31000 ISO 14001 (SGA)- NTC-ISO/IEC 17000 - 17020	
	Manejo de normatividad laboral en el sector público	
6. Habilidades y Competencias	Técnicas de Programación Neurolingüística en la Resolución de conflictos	Básico-Intermedio-Avanzado
	Habilidades de comunicación Técnicas de oratoria	
	Pensamiento crítico	
	Liderazgo efectivo	
	Comprensión de Lectura	Avanzado
	Adaptación al cambio, toma de decisiones y juicios de valor	
	Trabajo en equipo	
7. Formación de directivos públicos	Gerente públicos de la administración Colombiana, cuyo objetivo es conocer y actualizar procesos, procedimientos y buenas prácticas en la administración pública y una gestión administrativa que preste mejores servicios.	Avanzado
Nota: Se establecen unas temáticas iniciales, que pueden ser objeto de modificación conforme las necesidades de la SUPERSERVICIOS bajo las mismas condiciones.		

Para la vigencia 2026, se requiere implementar una estrategia integral de **gestión del cambio**, que nos permita enfrentar los retos y aprovechar las oportunidades de transformación dentro de nuestra entidad. Este proceso será

clave para asegurar una transición exitosa hacia los nuevos cambios en el lugar de trabajo, por lo que se proponen ejecutar las siguientes actividades tendientes a fortalecer la comunicación clara, la capacitación continua, el liderazgo visible y la creación de un entorno de apoyo para superar la resistencia y facilitar una transición exitosa hacia los cambios.

Para lograr este objetivo, las actividades de formación, sensibilización y capacitación, organizadas en los programas de inducción y reinducción que se detallan a continuación, **deben incluir todo el material didáctico y pedagógico** necesario para asegurar que se realicen de manera interactiva, flexible y dinámica, así como alineadas con la visión, misión, valores y objetivos estratégicos de la Superservicios. A continuación, se definen las metodologías y recursos didácticos; en cuanto a la cantidad de participantes por metodología, se podrá entre 20 y 30 personas:

- a) **Estudio de caso:** es una metodología de investigación que implica un análisis detallado y profundo de un evento, situación, persona o grupo específico en un contexto real. Ayuda a los participantes a integrar teoría y práctica, mejorando su capacidad para enfrentar desafíos reales en su campo. En el ámbito de la capacitación, el estudio de caso se utiliza para:
- **Contextualizar el aprendizaje:** Permite a los participantes aplicar teorías y conceptos a situaciones del mundo real, facilitando la comprensión de su relevancia y utilidad.
 - **Fomentar el pensamiento crítico:** Al analizar un caso, los participantes deben evaluar diferentes perspectivas, identificar problemas y proponer soluciones, lo que estimula habilidades de análisis y toma de decisiones.
 - **Desarrollar habilidades prácticas:** Los estudios de caso suelen incluir problemas reales que requieren la aplicación de conocimientos prácticos, lo que ayuda a preparar a los participantes para enfrentar situaciones similares en su entorno laboral.
 - **Promover la colaboración:** A menudo se realiza en grupos, lo que fomenta el trabajo en equipo y la discusión entre los participantes.
- b) **Simulación:** es una técnica de capacitación que consiste en recrear situaciones del mundo real en un entorno controlado, permitiendo a los participantes practicar habilidades y tomar decisiones sin las consecuencias de una situación real. La simulación es una herramienta eficaz en la capacitación que permite a los participantes practicar habilidades en un entorno seguro y controlado, facilitando un aprendizaje más profundo y aplicable a situaciones reales. Sus características clave incluyen:
- **Entorno seguro:** Los participantes pueden experimentar y cometer errores en un espacio donde no hay riesgos reales, lo que fomenta la confianza y la exploración.
 - **Aprendizaje práctico:** La simulación permite aplicar teorías y conceptos en situaciones concretas, facilitando un aprendizaje más efectivo y relevante.
 - **Desarrollo de habilidades:** Los participantes pueden practicar habilidades específicas, como la comunicación, la resolución de problemas y la toma de decisiones, mejorando su competencia en situaciones laborales.
 - **Feedback inmediato:** Las simulaciones suelen incluir retroalimentación, lo que permite a los participantes reflexionar sobre su desempeño y realizar ajustes en tiempo real.
 - **Inmersión en escenarios realistas:** Las simulaciones pueden incorporar elementos realistas y desafiantes que reflejan situaciones que los participantes podrían enfrentar en su trabajo.

Dentro la simulación se encuentran los juegos de rol y, aunque entre ambos existe una diferencia esencial, **en la simulación, las personas actúan como lo harían ellas mismas, mientras que en los juegos de rol actúan desempeñando un determinado rol que se le asigna**; van directamente relacionados.

- c) **Juego de roles:** consiste en simular situaciones de la vida real, en las que los participantes asumen diferentes roles o personajes. Es una herramienta efectiva en la capacitación, que permite a los participantes practicar habilidades, fomentar la empatía y mejorar su capacidad para enfrentar situaciones reales en su entorno laboral.

Esta metodología se utiliza para:

- **Practicar habilidades:** Permite a los participantes desarrollar y practicar habilidades interpersonales, de comunicación y resolución de problemas en un entorno seguro y controlado.
- **Fomentar la empatía:** Al adoptar diferentes perspectivas, los participantes pueden comprender mejor las motivaciones y emociones de otras personas, lo que mejora la empatía y la colaboración.
- **Mejorar la toma de decisiones:** Simular escenarios reales ayuda a los participantes a enfrentar dilemas y tomar decisiones en situaciones complejas, fortaleciendo su capacidad de análisis.
- **Facilitar el aprendizaje activo:** Al participar activamente en la experiencia, los participantes se involucran más en el proceso de aprendizaje, lo que suele resultar en una mayor retención de información.

- d) **Taller de capacitación** es una modalidad de formación que se caracteriza por ser interactiva y práctica. En un taller, los participantes trabajan juntos en actividades específicas para desarrollar habilidades, adquirir conocimientos y resolver problemas a través de la práctica y la colaboración. Sus elementos clave incluyen:

- **Enfoque práctico:** Los talleres suelen incluir ejercicios, dinámicas y actividades prácticas que permiten a los participantes aplicar lo que están aprendiendo en tiempo real.
- **Interacción y colaboración:** Fomentan la participación activa, el trabajo en equipo y la colaboración entre los participantes, lo que enriquece el proceso de aprendizaje.
- **Facilitador:** Generalmente, un facilitador guía el taller, proporcionando orientación, apoyo y retroalimentación, pero también promoviendo la participación activa de los asistentes.
- **Objetivos específicos:** Cada taller tiene un propósito claro, ya sea desarrollar una habilidad particular, resolver un problema específico o fomentar la creatividad en un área determinada.
- **Duración variable:** Los talleres pueden durar desde unas pocas horas, hasta varios días, dependiendo de los objetivos y el contenido a tratar.

- e) **Mesa de trabajo** para capacitación es un formato colaborativo, en el que un grupo de participantes se reúne para discutir, analizar y resolver problemas o desarrollar proyectos específicos, relacionados con un tema determinado, es decir, se enfoca en resolver problemas reales y desarrollar soluciones en un ambiente participativo. Sus características principales son:

- **Colaboración:** Fomenta el trabajo en equipo y la interacción entre los participantes, permitiendo el intercambio de ideas y experiencias.
- **Enfoque en problemas reales:** Se centra en situaciones o desafíos concretos que los participantes enfrentan en su entorno laboral, promoviendo un aprendizaje relevante y aplicable.

- **Dinamismo:** Suele incluir actividades prácticas, debates y ejercicios que estimulan la participación activa y el pensamiento crítico.
- **Facilitación:** Un facilitador o moderador guía la discusión, asegurando que se cumplan los objetivos de la mesa de trabajo y que todos los participantes tengan la oportunidad de contribuir.
- **Resultados concretos:** Al finalizar, se espera que el grupo genere conclusiones, recomendaciones o soluciones que puedan implementarse en su contexto laboral.

vi) Programa de inducción.

En la vigencia 2026, la Superservicios enfrenta el desafío de culminar la incorporación a los nuevos funcionarios en diferentes niveles, como parte del proceso de selección establecido en el Acuerdo N° 62 de julio de 2023. Esto requerirá un esfuerzo significativo en los procesos de inducción, capacitación y formación, con el fin de asegurar que los nuevos empleados se integren rápidamente y estén mejor preparados para contribuir al cumplimiento de los objetivos institucionales.

El Programa de Inducción, para los funcionarios que ingresan a la Entidad, tiene los siguientes objetivos:

1. Familiarizar a la persona con la organización, así como con la dependencia para la cual labora, con sus responsabilidades individuales, sus deberes y derechos.
2. Crear identidad y sentido de pertenencia frente a la Entidad.
3. Advertir acerca de las normas relacionadas con las inhabilidades e incompatibilidades de la persona y sobre las que previenen y reprimen la corrupción.
4. Preparar a la persona en el conocimiento y utilización de las herramientas informáticas que utiliza la Entidad.

Para la ejecución de la inducción se requiere:

- i) **Actualización y dinamización del curso virtual en la plataforma existente en la Superservicios:** se requiere actualizar los módulos existentes, así mismo, realizar un proceso que incluya accesibilidad alta para personas que ingresen a la entidad y presenten alguna discapacidad.
- ii) **Jornadas presenciales con estructura de talleres prácticos para el fortalecimiento de la cultura organizacional:** se requiere el diseño e implementación de dinámicas de grupo para adultos que ayude a desarrollar competencias como la comunicación, el conocimiento de la entidad, el trabajo en equipo y la cultura del servicio.

vi) Programa de reinducción

La reinducción es un proceso dirigido a actualizar a todo el personal, con relación a la normatividad, estructura, procedimientos, así como a reorientar su integración a la cultura organizacional, en el marco de las habilidades o competencias requeridas.

El programa de reinducción para la vigencia 2026 tiene como objetivos principales:

1. Fortalecer las competencias comportamentales a nivel nacional en comunicación asertiva, liderazgo, resolución de conflictos, actitud de servicio y gestión del cambio.
2. Reorientar la integración del servidor público hacia la cultura organizacional basada en el sentido de pertenencia – reciprocidad y gratitud.
3. Actualizar a los servidores frente a normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública.

vii) Programa de Bilingüismo

La Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios (SSPD), teniendo en cuenta el mundo actual, interconectado y globalizado, así como la necesidad de fortalecer las capacidades de los servidores públicos para mejorar la gestión y eficiencia del Estado y, en el caso específico de la de esta entidad, la formación en el idioma inglés, resulta clave para optimizar la labor de supervisión, regulación y control de los servicios públicos, tanto a nivel nacional como internacional.

La formación en bilingüismo de los servidores de la SSPD (Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios) es clave para mejorar su desempeño en un entorno globalizado. Esta capacitación facilita la comunicación con organismos internacionales, el acceso a normativas y documentos técnicos globales, y fortalece la supervisión de contratos con actores extranjeros. También permite una participación más activa en foros internacionales, contribuye al desarrollo profesional del personal y promueve la cooperación internacional en proyectos de infraestructura y regulación, beneficiando así la calidad y eficiencia de los servicios públicos en Colombia.

Adicionalmente, para la entidad es fundamental continuar con el proceso de formación de los servidores públicos en el programa de bilingüismo, iniciado en 2018. Este programa busca fortalecer las habilidades comunicativas en inglés, incrementando las competencias en escritura, lectura, comprensión y conversación, hasta alcanzar el nivel B2. Sin embargo, no se pretende formar bilingües, ya que esto requeriría un proceso más avanzado, que incluiría una etapa de inmersión en el idioma.

Modalidades de ejecución del Programa de Bilingüismo

El Programa de Bilingüismo de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios se desarrollará mediante las siguientes modalidades:

1. **Modalidad virtual/sincrónico en tiempo real**, la cual se llevará a cabo a través de plataformas digitales que permiten la interacción directa entre los participantes y los instructores, en sesiones programadas. Esta modalidad garantiza la continuidad del aprendizaje desde cualquier lugar del país, favoreciendo la inclusión de servidores que no se encuentran en la sede principal o en ciudades con oferta presencial. Además, permite una dinámica participativa y adaptada a los niveles de competencia lingüística de cada grupo.
2. **Modalidad de bilingüismo presencial**, que se impartirá en dos tipos de grupos: grupo cerrado, conformado exclusivamente por funcionarios de la SSPD con un nivel de conocimiento homogéneo; y grupo abierto, que agrupa a servidores con distintos niveles, permitiendo la creación de entornos colaborativos que fomenten el aprendizaje conjunto. Estas sesiones presenciales se realizarán en espacios adecuados y con instructores especializados, promoviendo un ambiente de inmersión lingüística que potencia la práctica del idioma en contextos reales y funcionales. Incluir adicionalmente cursos en los diferentes niveles en modalidad personalizado presencial y/o virtual dirigido a los directivos de la entidad.

Las modalidades estarán alineadas con los objetivos del programa y orientadas a alcanzar un nivel B2 del Marco Común Europeo de Referencia para las Lenguas (MCER), sin pretender una formación completamente bilingüe, pero sí, una competencia suficiente para interactuar de manera efectiva en entornos laborales internacionales.

viii) Programa de formación de directivos públicos.

Para la formación de directivos, incluyendo los líderes que tengan personal a cargo, se requiere el diseño de estrategias para el fortalecimiento de las habilidades y destrezas, necesarias en el ejercicio del liderazgo en las dependencias y grupos de trabajo de la entidad. A continuación, se presentan el enfoque, criterios, línea de programa y la población objeto:

FORMACIÓN DE DIRECTIVOS PÚBLICOS			
ENFOQUE PARA LA FORMACIÓN	CRITERIOS GENERALES PARA LA DEFINICIÓN DE LOS CAMPOS DE FORMACIÓN	LÍNEAS DEL PROGRAMA DE FORMACIÓN	POBLACIÓN OBJETO
Enfoque en clave de pedagogía, el cual busca la construcción y transferencia de conocimientos básicos y aplicados de manera horizontal, colectiva y reconociendo la interacción territorial, en procesos de aprendizaje que permitan espacios para que se exprese la diferencia y la experiencia.	Gobierno y dispositivos institucionales: el Gobierno se define como el Estado en acción y, la acción del estado, se concreta a través de la planeación, administración, el control y seguimiento a las políticas públicas y sobre los dispositivos institucionales-organizacionales necesarios para implementarlas.	Habilidades gerenciales y directivas: Fortalecer las capacidades de la alta dirección y de los líderes de la entidad mediante el desarrollo de: - Habilidades para la gestión sistémica del conocimiento, - Toma de decisiones estratégicas, - La prospectiva y la planeación de organizaciones, - El liderazgo transformador, - El trabajo en equipo, - La cultura del servicio, - La gestión del cambio, - Gerencia y evaluación del talento humano, - Resolución de conflictos, - Innovación y - Gestión del tiempo.	Directivos, Jefes, Líderes con personal a cargo

Bibliografía

- Modelo Integrado de Planeación y Gestión. Departamento Administrativo de la Función Pública - DAFP Tomado de: <https://www.funcionpublica.gov.co/web/mipg>
- Plan Nacional de Formación y Capacitación 2023-2030. Departamento Administrativo de la Función Pública – DAFP y Escuela Superior de Administración Pública - ESAP Tomado de: <https://www.funcionpublica.gov.co/web/eva/documentos-gestion-estrategica-del-talento-humano-geth>
- Guía para la formulación, ejecución, seguimiento y evaluación del Plan Institucional de Capacitación - PIC. Departamento Administrativo de la Función Pública – DAFP y Escuela Superior de Administración Pública - ESAP Tomado de: <https://www.funcionpublica.gov.co/web/eva/documentos-gestion-estrategica-del-talento-humano-geth>