PROPUESTA

PROGRAMA DE CAPACITACIÓN INTEGRAL PARA EL CUMPLIMIENTO NORMATIVO Y LA EXCELENCIA DEL SERVICIO – ESPD DE TÁMESIS

Las entidades públicas tienen la responsabilidad de garantizar servicios eficientes, oportunos y humanizados. Para lograrlo, es indispensable fortalecer las competencias del talento humano, promoviendo la seguridad, el liderazgo, el trabajo en equipo, cultura de calidad y atención centrada en la ciudadanía.

Los actuales desafíos en sostenibilidad ambiental, modernización institucional y cumplimiento del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo (SG-SST) hacen necesario implementar procesos de formación continua que fortalezcan la prevención de riesgos, el bienestar laboral y la excelencia en la prestación del servicio procesos de cualificación continua que fortalezcan:

- La prevención de riesgos laborales.
- La calidad en la prestación del servicio.
- La atención oportuna y empática al usuario.
- El sentido de pertenencia y cultura organizacional.
- La consolidación de una cultura ambiental y eco-responsable.

Atendiendo esas necesidades, me permito presentar nuestra empresa ***Colombia Medios SAS***, una compañía que cuenta con una amplia gama de servicios de apoyo para la gestión de las organizaciones y sus equipos de trabajo, los cuales se convierten en un modelo para la obtención de resultados positivos y posicionamiento de su institución.

Presentamos una **propuesta estratégica de fortalecimiento institucional**, orientada desde la formación y capacitación de los equipos de trabajo de la Empresa de Servicios Públicos Domiciliarios de Támesis, con oportunidad de fortalecimiento de las competencias humanas, organizacionales y de servicio de los servidores públicos, en coherencia con principios de liderazgo, calidad, armonía de equipo y humanización del servicio.

Empresa: Empresa de Servicios Públicos Domiciliarios de Támesis.
Duración: 4 meses.
Inversión: $25.000.000 (Veinticinco Millones de Pesos) IVA incluido.
Modalidad: Presencial teórico/práctica – vivencial.

1 - Contexto y Justificación

La Empresa de Servicios Públicos Domiciliarios de Támesis cumple un rol estratégico en la calidad de vida de la comunidad. Su impacto no solo es técnico y operativo, sino profundamente humano y relacional. En el contexto actual, las empresas de servicios públicos enfrentan retos asociados a:

- Exigencias crecientes de la ciudadanía.
- Necesidad de mejorar la experiencia del usuario.
- Fortalecimiento del liderazgo interno.
- Alineación entre áreas administrativas, operativas y de atención al cliente.
- Climas laborales que demandan mayor empatía, corresponsabilidad y sentido de propósito.
- Responsabilidad institucional de garantizar condiciones seguras y saludables de trabajo.

Esta propuesta responde a dichos retos, mediante un proceso estructurado que combina diagnóstico, formación, medición de resultados, con un enfoque moderno, humanizado y orientado a resultados reales.

2 – Objetivo general

Diseñar e implementar un programa integral de capacitación para fortalecer las competencias técnicas, humanas y organizacionales del talento humano de la Empresa de Servicios Públicos Domiciliarios de Támesis, garantizando el cumplimiento normativo, el Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo (SG-SST) y la excelencia en la prestación del servicio a la comunidad.

3 – Objetivos específicos

- Fortalecer las competencias del personal en Seguridad y Salud en el Trabajo (SG-SST), promoviendo la identificación de riesgos, el uso adecuado de elementos de protección personal y la prevención de incidentes y accidentes laborales.
- Realizar un diagnóstico de necesidades de capacitación que identifique brechas en competencias técnicas, humanas y prácticas de seguridad laboral en las diferentes áreas de la empresa.
- Mejorar la atención al cliente desde un enfoque humanizado y resolutivo.
- Capacitar al personal operativo en buenas prácticas técnicas para la recolección de residuos, operación de relleno sanitario, tratamiento de agua y mantenimiento, garantizando procesos seguros y eficientes.
- Promover el bienestar laboral, el manejo del estrés ocupacional y el sentido de pertenencia institucional.

4 - Enfoque metodológico

La propuesta se desarrolla bajo un enfoque de formación experiencial y aplicada combinando los siguientes aspectos:

- Diagnóstico participativo.
- Charlas guía y talleres vivenciales.
- Espacios de alineación y reflexión colectiva.

Se prioriza un lenguaje actual, cercano y coherente con los principios del servicio público, tales como ética, responsabilidad social, empatía y compromiso con la comunidad.

5 - Estructura del proceso formativo

MES 1 – DIAGNÓSTICO, PROPÓSITO Y CULTURA DE PREVENCIÓN

- Taller: **“Somos servicio público: propósito, responsabilidad y cultura de cuidado”.**
- Diagnóstico inicial de competencias, clima laboral y prácticas de seguridad y salud en el trabajo.
  - Identificación de riesgos laborales por áreas y sensibilización en autocuidado
  - Hallazgos clave.
  - Recomendaciones priorizadas.

Resultado esperado:
Equipo consciente de su rol, diagnóstico claro y punto de partida común.

MES 2 – LIDERAZGO, TRABAJO EN EQUIPO Y BIENESTAR LABORAL

- Taller: **Liderazgo consciente y operativo en empresas de servicios públicos.**
- Jornada de alineación de equipos
- Habilidades clave:
  - Liderazgo situacional.
  - Toma de decisiones responsables.
  - Manejo de conflictos.
  - Corresponsabilidad entre áreas.
  - Manejo del estrés y bienestar laboral

Resultado esperado:
Mejora en la coordinación entre áreas, fortalecimiento del clima laboral y líderes conscientes de su impacto en la seguridad y bienestar del equipo.

MES 3 – ATENCIÓN AL USUARIO, SERVICIO HUMANIZADO Y CULTURA ECO

- Taller: **“Atención al usuario con enfoque humano, resolutivo y ambiental”.**
- Simulación de casos reales de atención y PQR.
- Temas clave:
  - Comunicación empática.
  - Manejo de usuarios difíciles.
  - Servicio con dignidad y respeto.
  - El ciudadano como centro del servicio.
  - Cultura ambiental y eco-responsable institucional.

Resultado esperado:
Mejor experiencia del usuario, fortalecimiento de la imagen institucional y personal comprometido con la cultura ambiental del municipio.

MES 4 – COMUNICACIÓN, CALIDAD, SG-SST Y CIERRE DE PROCESO

- Taller: “Comunicación efectiva y cultura de calidad y seguridad”
- Integración de aprendizajes.
- Construcción de compromisos por áreas.
- Medición de resultados y cierre.
- Reforzamiento en:
- Uso adecuado de EPP
- Reporte de condiciones inseguras
- Brigadas y respuesta a emergencias

Resultado esperado:
Cambios visibles en prácticas laborales seguras, cultura organizacional fortalecida y evidencias documentales de cumplimiento del SG-SST.

6 - Recursos y capacidad

La propuesta contempla:

- Equipo facilitador con experiencia en sector público y empresas de servicios.
- Metodologías probadas en procesos institucionales.
- Material pedagógico y guías prácticas.
- Capacidad logística para jornadas presenciales.
- Acompañamiento durante los cuatro meses.

7 - Resultados esperados

- Cumplimiento fortalecido del SG-SST.
- Reducción de riesgos y accidentalidad laboral.
- Mejora del clima organizacional.
- Mayor satisfacción de usuarios.
- Procesos operativos más seguros y eficientes.
- Cultura institucional eco-responsable consolidada.

8 – Inversión

Valor total del proceso (4 meses):
$25.000.000 COP - IVA incluido.
4 pagos
Febrero – Marzo – Abril - Mayo

- Diseño metodológico.
- Talleres presenciales.
- Material de apoyo.
- Informe final de resultados.

9 – Cierre

Esta propuesta no se limita a capacitaciones aisladas, sino que plantea un **proceso integral**, que se puede complementar en nuevas etapas de formación, capacitación e implementación de procesos de calidad, orientados a producir resultados concretos, sostenibles y coherentes con la naturaleza de una empresa de servicios públicos, con eficiencia, humanidad y compromiso con la comunidad.

Colombia Medios SAS
NIT. 900.191.697-0
Móvil (57) 3002649400
gerencia@colombiamedios.com.co
colombiamedioseu@gmail.com
www.colombiamedios.co

Atentamente,



Mauricio Correa Zuluaga
Gerente