

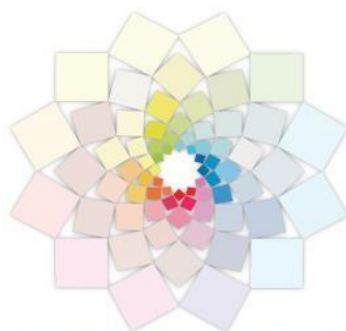


**Superservicios**  
Superintendencia de Servicios  
Públicos Domiciliarios

---

**MANUAL DE CAPACITACIÓN**

---



**SIGME**

**Código GH-M-005 Versión 02**  
**OCTUBRE, 2021**

**TABLA DE CONTENIDO**

|        |  |    |
|--------|--|----|
| 1.     | OBJETIVO.....  | 3  |
| 2.     | ALCANCE .....  | 3  |
| 3.     | FUNDAMENTO LEGAL.....  | 3  |
| 4.     | DEFINICIONES .....   | 3  |
| 5.     | CONTENIDO .....  | 7  |
| 5.1.   | PLAN INSTITUCIONAL DE CAPACITACIÓN .....                                   | 7  |
| 5.1.1. | Diagnóstico de necesidades de Aprendizaje.....                             | 8  |
| 5.1.2. | Formulación y aprobación del Plan Institucional de Capacitación - PIC..... | 9  |
| 5.1.3. | Ejecución del Plan Institucional de Capacitación - PIC .....               | 10 |
| 5.1.4. | Programa Bilingüismo.....  | 12 |
| 5.1.5. | Evaluación del Plan Institucional de Capacitación - PIC .....              | 13 |
| 5.1.6. | Informe del Plan Institucional de Capacitación - PIC.....                  | 14 |
| 5.1.7. | Compromiso del Plan Institucional de Capacitación - PIC.....               | 14 |
| 5.2.   | PROCESOS DE FORMACIÓN Y CAPACITACIÓN .....                                 | 14 |
| 5.2.1. | Inducción .....  | 15 |
| 5.2.2. | Entrenamiento en el puesto de trabajo .....                                | 16 |
| 5.2.3. | Empalmes y Mentorías .....   | 16 |
| 5.2.4. | Reinducción .....  | 17 |
| 5.3.   | GENERALIDADES CAPACITACIÓN FORMAL .....                                    | 17 |
| 5.3.1. | Principios del proceso.....  | 18 |
| 5.3.2. | Obligaciones del beneficiario .....  | 18 |
| 5.3.3. | Cuántías por financiar.....  | 19 |
| 5.3.4. | Criterios para la asignación .....   | 19 |
| 5.3.5. | Requisitos Legales de la Institución según modalidad de estudio.....       | 20 |
| 5.3.6. | Consideraciones para la adjudicación de los créditos.....                  | 20 |
| 5.3.7. | Limitación de los créditos.....  | 21 |
| 5.3.8. | Desembolso de los recursos.....  | 21 |
| 5.4.   | PROCEDIMIENTO PARA APROBACIÓN Y FINANCIACIÓN.....                          | 22 |
| 5.4.1. | Documentos que debe anexar el servidor público .....                       | 23 |
| 5.4.2. | Documentos que debe anexar el Codeudor.....                                | 23 |
| 5.5.   | RENOVACIÓN DE CRÉDITOS EDUCATIVOS .....                                    | 24 |
| 5.6.   | GENERALIDADES DE LA CONDONACIÓN .....                                      | 24 |
| 5.6.1. | Cómo pedir la condonación del crédito ante la Superservicios .....         | 25 |
| 5.6.2. | Exigibilidad de la Superservicios para el reembolso o reintegro .....      | 26 |
| 5.6.3. | Excepciones al reembolso o reintegro de dineros.....                       | 27 |
| 5.6.4. | Suspensión Temporal de los créditos.....                                   | 27 |
| 5.6.5. | Suspensión definitiva del crédito Educativo .....                          | 27 |
| 5.6.6. | Recuperación de cartera .....  | 28 |
| 5.6.7. | Procedimientos de legalización, desembolso y cobro de cartera .....        | 28 |

## 1. OBJETIVO

Establecer un instrumento que permita identificar las necesidades de capacitación y aprendizaje del personal, promoviendo el mejoramiento y desarrollo de conocimientos, habilidades y competencias de los servidores de la Superservicios, mediante la ejecución de actividades de formación y capacitación orientadas al logro de objetivos individuales e institucionales en el marco de la normatividad vigente.

## 2. ALCANCE

El Manual de Capacitación inicia con la identificación de las necesidades de aprendizaje institucionales, continua con la formulación del Plan Institucional de Capacitación (PIC) y los procesos asociados de formación y capacitación y finaliza con la evaluación, seguimiento e informe final de la ejecución y gestión del PIC de la vigencia respectiva.

Los lineamientos y parámetros establecidos en el presente Manual aplican al Proceso de Gestión de Talento Humano de la Superservicios, con el fin de asegurar su adecuada planeación, ejecución, seguimiento, control y evaluación.

## 3. FUNDAMENTO LEGAL

Ver Normograma Proceso Gestión Talento Humano

## 4. DEFINICIONES

- **Aprendizaje:** Es el proceso social de construcción de conocimiento en forma colaborativa en el cual interactúan dos o más sujetos para construirlo, a través de la discusión, reflexión y toma de decisiones, este proceso social trae como resultado la generación de conocimiento compartido, que representa el entendimiento común de un grupo con respecto al contenido de un dominio específico.
- **Aprendizaje Organizacional:** Es comprendido como el conjunto de procesos que las entidades deben seguir, con el fin de que el conocimiento que se tenga al interior se pueda manipular y transferir, aprovechando este activo intangible de gran valía para la toma de decisiones, la formulación de políticas públicas y la generación de bienes y servicios. Desde esta perspectiva, se colige que el aprendizaje organizacional facilita las posibilidades de los servidores para aportar a iniciativas de mejora en la gestión pública donde las estrategias de capacitación son cruciales.
- **Capacitación:** Como se precisa en el artículo 4 del Decreto 1567 de 1998, es: *“(...) el conjunto de procesos organizados, relativos tanto a la educación no formal como a la informal de acuerdo con lo establecido por la ley general de educación, dirigidos a prolongar y a complementar la educación inicial mediante la generación de conocimientos, el desarrollo de habilidades y el cambio de actitudes, con el fin de incrementar la capacidad individual y colectiva para contribuir al cumplimiento de la misión institucional, a la mejor prestación de servicios a la comunidad, al eficaz desempeño del cargo y al desarrollo personal integral.*

*Esta definición comprende los procesos de formación, entendidos como aquellos que tienen por objeto específico desarrollar y fortalecer una ética del servicio público basada en los principios que rigen la función administrativa”.*

- **Competencia Laboral:** De conformidad con el Decreto 815 de 2018, expedido por el DAFP, se considera como la: “(...) *capacidad de una persona para desempeñar, en diferentes contextos y con base en los requerimientos de calidad y resultados esperados en el sector público, las funciones inherentes a un empleo; capacidad que está determinada por los conocimientos, destrezas, habilidades, valores, actitudes y aptitudes que debe poseer y demostrar el empleado público*”.
- **Conocimiento Crítico:** Es el conocimiento desarrollado o adquirido por un servidor público a través de su experiencia laboral que no ha sido replicado o transferido, generando así, un potencial riesgo de perderlo.
- **Diagnóstico de Necesidades de Aprendizaje Organizacional – DNAO:** Identificación de las carencias de conocimientos, habilidades y destrezas de los servidores públicos, que les permitan ejecutar sus funciones o alcanzar las competencias que requiere el cargo (Guía Metodológica para la implementación del Plan Nacional de Formación y Capacitación (PNFC): Profesionalización y Desarrollo de los Servidores Públicos. DAFP – ESAP. Diciembre 2017).
- **Dimensión del Hacer:** Conjunto de habilidades y de procedimientos necesarios para el desempeño de una actividad, mediante los cuales se pone en práctica el conocimiento que se posee. Se refiere a la utilización de materiales, equipos y diferentes herramientas.
- **Dimensión del Saber:** Conjunto de conocimientos, teorías, conceptos, datos que se requieren para poder desarrollar las acciones previstas o resolver los retos laborales que se reciben del medio ambiente, de un texto, un docente o cualquier otra fuente de información.
- **Dimensión del Ser:** Conjunto de características personales (motivación, compromiso con el trabajo, disciplina, liderazgo, entre otras) que resultan determinantes para la realización personal, el trabajo en equipo, el desempeño superior que genera valor agregado y el desarrollo personal dentro de las organizaciones
- **Educación Formal:** Entendida como aquella impartida en establecimientos educativos aprobados, en una secuencia regular de ciclos lectivos con sujeción a pautas curriculares progresivas y conduce a grados y títulos, hace parte de los programas de bienestar social e incentivos y se rigen por las normas que regulan el sistema de estímulos, a esta pertenecen la educación preescolar, básica primaria y secundaria, media y superior.
- **Educación Informal:** Como lo indica el artículo 43 de la Ley 115 de 1994: “*Se considera educación informal todo conocimiento libre y espontáneamente adquirido, proveniente de personas, entidades, medios de comunicación masiva, medios impresos, tradiciones, costumbres, comportamientos sociales y otros no estructurados*”.
- **Educación para el Trabajo y Desarrollo Humano:** Antes denominada educación no formal, es la que se ofrece con el objeto de complementar, actualizar, suplir conocimientos y formar en aspectos académicos o laborales sin sujeción al sistema de niveles y grados establecidos

para la educación formal. (Ley 1064 de 2006 y Decreto 4904 de 2009). El tiempo de duración de estos programas será de mínimo de 600 horas para la formación laboral y de 160 para la formación académica (artículo 3.1 del Decreto 4904 de 2009).

- **Empalmes:** Concepto 43261 de 2019 Departamento Administrativo de la Función Pública, señala, un proceso efectivo, transparente, útil y de conformidad con lo dispuesto en la Ley [951](#) de 2005 de obligatorio cumplimiento, a través del cual se hace entrega y se recibe formalmente la administración pública de las entidades territoriales, y se formaliza con la entrega del acta de informe de gestión. El empalme también es un proceso estratégico y de interés público dado que brinda insumos claves para la elaboración del nuevo Plan de Desarrollo.
- **Entrenamiento:** En el marco de la gestión del talento humano en el sector público, el entrenamiento es una modalidad de capacitación en la que solo se admiten servidores públicos de carrera y libre nombramiento y remoción, y busca impartir la preparación en el ejercicio de las funciones del empleo con el objetivo de que se asimilen en la práctica los oficios. En el corto plazo, se orienta a atender necesidades de aprendizaje específicas requeridas para el desempeño del cargo, mediante el desarrollo de conocimiento, habilidades y actitudes observables de manera inmediata.
- **Entrenamiento en el puesto de trabajo:** Es la preparación que se imparte en el ejercicio de las funciones del empleo con el objetivo de asimilar en la práctica sus funciones; por lo tanto, está orientada a atender en el corto plazo, necesidades de aprendizaje específicas requeridas para el desempeño del cargo, mediante el desarrollo de conocimientos, habilidades y actitudes observables de manera inmediata. La intensidad horaria del entrenamiento en el puesto de trabajo debe ser inferior a 160 horas, y se pueden beneficiar de éste los empleados con derechos de carrera administrativa, de libre nombramiento y remoción, provisionales y temporales. (Circular Externa No. 100-010 de 2014 del DAFP).
- **Formación:** En el marco de la capacitación, es el conjunto de procesos orientados a desarrollar y fortalecer una ética del servidor público basada en los principios que rigen la función administrativa. Educación: Es un derecho de la persona y un servicio público que tiene una función social; con ella se busca el acceso al conocimiento, a la ciencia, a la técnica, y a los demás bienes y valores de la cultura. También se define como un proceso de formación permanente, personal cultural y social que se fundamenta en una concepción integral de la persona humana, de su dignidad, derechos y deberes (Constitución Política de Colombia de 1991 artículo 67).
- **Gestión del Conocimiento:** Es el proceso de captura, distribución y uso efectivo del conocimiento dentro de una organización (Davenport, 1994). La gestión del conocimiento y la innovación implica administrar el conocimiento tácito (intangibles) y explícito (tangibles) en las entidades para mejorar los productos y servicios que ofrece, su desempeño y los resultados de gestión.
- **Gobierno Abierto:** La Carta Iberoamericana de Gobierno Abierto (2016) define el término como el conjunto de mecanismos y estrategias que contribuyen a la gobernanza pública y al buen gobierno, basado en los pilares de la transparencia, participación ciudadana, rendición de cuentas, colaboración e innovación. Donde la ciudadanía tiene un rol protagónico en el proceso de toma de decisiones, así como en la formulación e implementación de políticas

públicas, para fortalecer la democracia, la legitimidad de la acción pública y el bienestar colectivo.

- **Mentoría:** Proceso para la transmisión informal del conocimiento, capital social y el apoyo psico-social, percibidos por el recipiente como relevante para el trabajo, la carrera o el desarrollo profesional”.
- **Plan Institucional de Capacitación:** De acuerdo con lo señalado en la Guía para la formulación del Plan Institucional de Capacitación – PIC, elaborado por el DAFP y la ESAP, se define como “(...) *el conjunto coherente de acciones de capacitación y formación, que durante un periodo de tiempo y a partir de unos objetivos específicos, facilita el desarrollo de competencias, el mejoramiento de los procesos institucionales y el fortalecimiento de la capacidad laboral de los servidores públicos a nivel individual y de equipo para conseguir los resultados y metas institucionales establecidas en una entidad pública*”.
- **Plan Nacional de Competencias Laborales – PNCL.** Definido por el Departamento Administrativo de la Función Pública, el 21 de abril de 2021, así: “**El Plan Nacional de Competencias Laborales para el sector público** busca construir un modelo de administración efectivo y generar condiciones de meritocracia e igualdad para todos nuestros servidores. Complementando los avances de competencias laborales en materia de empleos tipo, cuadros funcionales y el catálogo de competencias”. El Plan Nacional de Competencias Laborales cuenta con 3 ejes: Diccionario y/o catálogo de competencias, Empleos Tipo y Cuadros Funcionales.
- **Profesionalización:** El artículo 1 del Decreto Ley 894 de 2017, que modifica el literal g) del artículo 6 del Decreto Ley 1567 de 1998, precisa con relación a la profesionalización del servidor público, lo siguiente: “*Todos los servidores públicos independientemente de su tipo de vinculación con el Estado podrán acceder en igualdad de condiciones a la capacitación, al entrenamiento y a los programas de bienestar que adopte la entidad para garantizar la mayor calidad de los servicios públicos a su cargo, atendiendo a /as necesidades y presupuesto de la entidad. En todo caso si el presupuesto es insuficiente se dará prioridad a los empleados con derechos de carrera administrativa*”.
- **Programa de aprendizaje:** Según la definición propuesta en el documento: Guía Metodológica para la implementación del Plan Nacional de Formación y Capacitación (PNFC): Profesionalización y Desarrollo de los Servidores Públicos. DAFP – ESAP. Diciembre 2017, se entiende por programa de aprendizaje, el: “(...) *conjunto de procesos estructurados que tienen como propósito la ampliación o generación de conocimientos, el desarrollo de habilidades y la formación de valores y actitudes, que permitan a las personas tener un cambio de comportamiento y mejor desempeño laboral. En el sector público, los programas de aprendizaje se enmarcan en tres modalidades diferentes de instrucción: la capacitación, el entrenamiento y la inducción-reinducción, cada una con un propósito diferente y resultados específicos*”.
- **Servidor Público:** La Constitución Política de 1991, en su artículo 123, “*define a los servidores públicos como 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. A su vez el artículo 123 de la Constitución clasificó en tres categorías a las personas que se consideran servidores públicos a saber: Miembros de corporaciones públicas; Empleados y Trabajadores del Estado”.*

- **Sistema Nacional de Capacitación:** De conformidad con el artículo 2 del Decreto Ley 1567 de 1998, se entiende como “(...) el conjunto coherente de políticas, planes, disposiciones legales, organismos, escuelas de capacitación, dependencias y recursos organizados con el propósito común de generar en las entidades y en los empleados del Estado una mayor capacidad de aprendizaje y de acción, en función de lograr la eficiencia y la eficacia de la administración, actuando para ello de manera coordinada y con unidad de criterios.”

## 5. CONTENIDO

### 5.1. PLAN INSTITUCIONAL DE CAPACITACIÓN

El Plan Institucional de Capacitación (PIC) responderá al estudio elaborado por el Grupo de Capacitación y Evaluación de la Dirección de Talento Humano, en el cual se identifican las necesidades y requerimientos de las dependencias de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, con el propósito de desarrollar las competencias legales asignadas a la Superintendencia, el Plan Anual de Gestión y propender por el fortalecimiento de las capacidades y competencias laborales de los servidores públicos de la SSPD. El documento PIC se formulará anualmente observando los anteriores criterios y el fundamento normativo que se expida con ocasión al proceso de capacitación en entidades públicas.

El documento estructurado del PIC deberá tener en cuenta los planes, programas y proyectos formulados por la Entidad, los resultados de la evaluación del desempeño y de competencias, las necesidades de aprendizaje concertadas entre las dependencias y los servidores públicos, así como los planes de mejoramiento definidos entre la Oficina de Control Interno y los organismos de control.

Asimismo, el PIC deberá incluir las acciones de capacitación y formación encaminadas a: la educación para el trabajo y desarrollo humano, la educación informal, los programas de inducción y reinducción, el entrenamiento en el puesto de trabajo. Igualmente, se observarán los programas de capacitación y formación de los servidores públicos que desarrollan funciones de inspección, vigilancia y control.

El PIC se desarrollará teniendo en cuenta los principios básicos definidos en el artículo 2.2.19.6.1 del Decreto 1083 de 2015 así:

- a) **Objetividad:** Debe ser la respuesta a diagnósticos de necesidades de la Entidad, previamente realizados, utilizando procedimientos e instrumentos técnicos adecuados.
- b) **Interés de la Organización:** La política, los planes y programas responderán exclusivamente a las necesidades de la entidad en el propósito de cumplir con los objetivos, funciones y facultades expresamente previstas en la Ley.

- c) Generación de recursos de reinversión: Los recursos externos que obtenga la Entidad por programas de capacitación deben ser reinvertidos en el Programa Institucional de Capacitación.
- d) Economía: Los planes y programas deberán ser desarrollados teniendo en cuenta la relación costo beneficio con el fin de garantizar la mejor utilización de los recursos disponibles para formación por presupuesto e inversión.
- e) Producción y circulación de conocimiento: Los planes y programas deberán estimular en los funcionarios, la producción y circulación de conocimientos tanto al interior de la Superintendencia como en el sector vigilado.
- f) Modernización: La inversión en formación deberá promover la actualización de los contenidos y las prácticas institucionales, el desarrollo de las competencias laborales, el mejoramiento institucional y el fortalecimiento de los conocimientos, con el fin de lograr la armonía de la gestión Institucional con estándares de calidad, reconocidos propios de los sectores vigilados y las organizaciones internacionales de referencia a la SSPD.

### **5.1.1. Diagnóstico de necesidades de Aprendizaje**

El diagnóstico de necesidades de aprendizaje permite, identificar las brechas de conocimiento, habilidades y actitudes de los servidores públicos. Es decir, las diferencias entre las capacidades que posee una persona y las deseadas para el desempeño de su cargo.<sup>1</sup> Con base en el anterior ejercicio, se debe clasificar y categorizar las temáticas resultantes por las dimensiones de competencia definidas (Ser, Saber o Hacer)<sup>2</sup>.

#### **5.1.1.1. Diagnóstico de necesidades individuales**

En esta primera etapa la Entidad debe recolectar las necesidades de aprendizaje individual de cada uno de los servidores públicos, por medio del Formato GH-F-099 “*Diagnóstico de Necesidades de aprendizaje individual*”, en el cual se identifiquen los conocimientos, habilidades y competencias requeridas para el desempeño de su cargo, así:

- Mediante memorando la Coordinación del Grupo de Capacitación y Evaluación de la Dirección de Talento Humano, solicita a los jefes de todas las dependencias de la entidad realizar el diagnóstico de necesidades de aprendizaje de la oficina, delegada, dirección o grupo a su cargo, para lo cual deberá velar porque cada uno de los funcionarios de carrera administrativa y nombramiento provisional de su área diligencien de manera individual el Formato GH-F-099 “*Diagnóstico de Necesidades de Aprendizaje Individual*”.
- Para esta etapa es muy importante que cada uno de los funcionarios tenga claridad sobre las funciones, habilidades y competencias requeridas para su cargo y los conocimientos necesarios para que su gestión sea óptima, de tal forma que contribuya al cumplimiento de

<sup>1</sup> Guía Metodológica para la implementación del Plan de Formación y Capacitación (PNFC): *Profesionalización y Desarrollo de los Servidores Públicos*. Función Pública - ESAP. Diciembre de 2017. Página 31.

<sup>2</sup> Ibidem; página 36.



los objetivos, actividades y metas establecidos en el Plan de acción de la dependencia en cada vigencia.

#### **5.1.1.2. Diagnóstico de necesidades por Dependencias**

Identificadas las necesidades de aprendizaje de los servidores, el jefe de la dependencia revisa y consolida la información obtenida en el Formato GH-F-002 “*Diagnóstico de Necesidades de Aprendizaje del Área o Dependencia*”, estableciendo las necesidades de conocimientos, habilidades y competencias a partir de las funciones, metas, compromisos y objetivos del Plan de Acción de la dependencia.

Una vez finalizada la actividad de consolidación de la información, el jefe de la dependencia remite los formatos al Grupo de Capacitación y Evaluación de la Dirección de Talento Humano.

#### **5.1.1.3. Diagnóstico de necesidades Institucionales**

El Grupo de Capacitación y Evaluación de la Dirección de Talento Humano solicitará mediante memorando a la Oficina Asesora de Planeación e Innovación Institucional y a la Oficina de Control Interno, las necesidades de aprendizaje que consideran oportunas y fundamentadas para obtener un mejor desempeño en la consecución de resultados y metas institucionales.

Estas necesidades de aprendizaje se deberán establecer teniendo en cuenta:

- Las necesidades de aprendizaje detectadas por metas o procesos.
- Deberán expresarse en forma de capacidades: conocimientos, habilidades o competencias.
- Deberán señalar la competencia a la que le apunta en su desarrollo de capacidades.

#### **5.1.1.4. Identificación de necesidades de capacitación a partir de mandatos legales**

El Grupo de Capacitación y Evaluación de la Dirección de Talento Humano deberá tener en cuenta todas las normas legales que de una u otra forma impacten, actualicen y modifiquen el proceso de capacitación.

Asimismo, se deberán seguir los lineamientos establecidos en las últimas versiones de la Guía Metodológica para la implementación del Plan de Formación y Capacitación (PNFC) y la Guía para la Formulación del Plan institucional de Capacitación (PIC) vigentes a la fecha de elaboración del PIC anual de la Superintendencia.

#### **5.1.2. Formulación y aprobación del Plan Institucional de Capacitación - PIC**

Una vez identificadas las necesidades de aprendizaje, por los empleados, dependencia, institucionales y por mandato legal, el Grupo de Capacitación y Evaluación de la Dirección de Talento Humano formulará el Plan Institucional de Capacitación (PIC), el cual observará las temáticas consolidadas producto del ejercicio de revisión de las necesidades de aprendizaje (capacitación) debiendo responder a la clasificación por dimensiones de competencia (ser, saber o hacer).

Asimismo, se priorizará las temáticas establecidas en el Plan Nacional de Formación y Capacitación, y las necesidades de aprendizaje, con base en los lineamientos estratégicos definidos por la entidad.

El Grupo de Capacitación y Evaluación de la Dirección de Talento Humano, elaborará el Plan Institucional de Capacitación para la vigencia respectiva en acompañamiento de la Comisión de Personal, y se deberá presentar para aprobación del Comité de Capacitación y Estímulos.

El Plan aprobado se presentará al Superintendente de Servicios Públicos Domiciliarios, para su aprobación final.

Una vez culmina el proceso de aprobación, se elabora el documento final denominado Plan Institucional de Capacitación (PIC), el cual se adoptará mediante acto administrativo y se socializará a través de los canales de comunicación internos con que cuente la entidad y se publicará en la Intranet y el portal web de la entidad.

Cualquier solicitud de capacitación que no esté incluida en el PIC, deberá ser aprobada por el Comité de Capacitación y Estímulos y de su decisión se dejará constancia mediante acta.

El PIC podrá ser modificado durante su ejecución de acuerdo con las necesidades y solicitudes de las diferentes dependencias de la entidad. Los cambios que se realicen al PIC deberán ser socializados a la Comisión de Personal y contar con la respectiva aprobación por parte de la del Comité de Capacitación y Estímulos, para su posterior ratificación, mediante expedición del respectivo acto administrativo.

### **5.1.3. Ejecución del Plan Institucional de Capacitación - PIC**

La asignación del presupuesto será anual y deberá estar discriminada por cada actividad, respetando los principios previstos en el artículo 209 de la Constitución Política de Colombia y los definidos para una eficiente gestión pública.

De conformidad con el artículo 2.2.9.1 del Decreto No. 1083 de 2015, el PIC: *“(...) debe[n] responder a estudios técnicos que identifiquen necesidades y requerimientos de las áreas de trabajo y de los empleados, para desarrollar los planes anuales institucionales y las competencias laborales”*.

Al respecto, de los insumos necesarios para la construcción del PIC, el artículo anteriormente mencionado, precisa: *“Los estudios deberán ser adelantados por las unidades de personal o por quienes hagan sus veces, para lo cual se apoyarán en los instrumentos desarrollados por el Departamento Administrativo de la Función Pública y por la Escuela Superior de Administración Pública.”*

En consonancia con lo enunciado, el PIC de la Superservicios deberá contemplar los recursos en términos de talento humano, logísticos y tecnológicos necesarios para su ejecución, evaluando con qué cuenta y qué debe adquirir, lo cual le permitirá definir las actividades e infraestructura que deben ser contratadas para la ejecución del PIC.

Por tanto, una vez definidas las temáticas asociadas a las necesidades de aprendizaje enmarcadas en los ejes temáticos establecidos en el Plan Nacional de Formación y Capacitación para el Desarrollo y la Profesionalización del Servidor Público, el Grupo de Capacitación y Evaluación de la Dirección de Talento Humano elaborará los estudios previos para la contratación del PIC con el propósito de dar cumplimiento a las necesidades planteadas y fortaleciendo el desarrollo de capacidades, destrezas, habilidades, valores y competencias fundamentales de los servidores públicos de la Superservicios.

El desarrollo de la ejecución del contrato suscrito guardará coherencia con lo establecido en el cronograma de actividades y las temáticas priorizadas que hacen parte integral del PIC.

#### **5.1.3.1. Inscripciones o designación de participantes a eventos de capacitación**

De conformidad con la temática prevista para la formación o capacitación la selección de los participantes se realizará de la siguiente manera:

- 1. Convocatoria abierta.** Cuando los temas de las capacitaciones contratadas sean de interés general de todos los procesos de la entidad, la convocatoria será abierta a los funcionarios de libre nombramiento y remoción, carrera administrativa y provisionales de la entidad, para ello se utilizarán los canales de comunicación interna con que cuenta la Superservicios.

El servidor público para adelantar su inscripción deberá contar previamente con el aval o visto bueno de su jefe inmediato.

- 2. Convocatoria cerrada.** Cuando los temas de las capacitaciones contratadas sean sobre temas específicos que interesan a determinados procesos, el Grupo de Capacitación y Evaluación de la Dirección de Talento Humano, mediante correo electrónico o memorando, lo que resulte más expedito, informará al jefe de la dependencia respectiva, sobre los diferentes eventos de capacitación (Cursos, talleres, diplomados, etc.), los cupos asignados y fechas en las cuales se impartirán, con el fin de designar a los servidores públicos que, de acuerdo con la temática y acorde con las funciones desarrolladas, asistirán a los mismos.
- 3. Convocatoria a eventos sin costo para la entidad.** Cuando se presenten eventos de capacitación que no son contratados por la entidad, la convocatoria será abierta a todos los servidores públicos y/o contratistas interesados, siempre y cuando se cuente previamente con el aval o visto bueno de su jefe inmediato o supervisor de contrato.
- 4. Participación a demanda de funcionarios en eventos de capacitación.** Cuando los servidores públicos de libre nombramiento y remoción, carrera administrativa y provisionales se encuentren interesados en participar en algún evento de capacitación (Congresos, seminarios, etc.) deberán solicitarlo mediante correo electrónico, remitido por el jefe inmediato que avale la participación y pertinencia de la formación, a la Coordinación del Grupo de Capacitación y Evaluación de la Dirección de Talento Humano, adjuntando el programa del evento.

La solicitud de los cursos a demanda se deberá realizar con un mes de anterioridad del inicio del curso, congreso, simposio etc, con el fin de poder adelantar los trámites requeridos por el Grupo de Capacitación y Evaluación

La temática del evento deberá estar relacionado con las funciones propias del empleo y de la dependencia donde el servidor público se desempeña.

Verificado el cumplimiento del anterior requisito, la Coordinación del Grupo de Capacitación y Evaluación de la Dirección de Talento Humano, citará al Comité de Capacitación y Estímulos para evaluar y aprobar la solicitud, dependiendo de la disponibilidad presupuestal para financiar la formación o capacitación.

**Nota:** Tendrán prelación para la asignación de los cupos del Plan Institucional de Capacitación, los servidores que hayan finalizado adecuadamente los cursos en los cuales haya estado inscrito, y aquellos que repliquen el conocimiento adquirido y lo implementen dentro de la ejecución de sus funciones.

### **5.1.3.2. Asistencia capacitaciones contratadas**

Formalizada la inscripción a la capacitación contratada, el servidor público deberá diligenciar y entregar previo al inicio del evento la carta de compromiso de asistencia a la formación contratada (Carta compromiso PIC Capacitación No Formal GH-F-016).

Para cada una de las sesiones previstas de la capacitación respectiva, bien sea de manera virtual o presencial, se deberá diligenciar el formato GD-F-063 Control de Asistencia.

Finalizado el evento de capacitación se deberá verificar que el funcionario haya cumplido con el mínimo de 80% de asistencia al evento, en caso contrario, la Coordinación del Grupo de Capacitación y Evaluación de la Dirección de Talento Humano, reportará al proceso de nómina, con el fin de iniciar los trámites requeridos para descontar el valor total de la capacitación no concluida.

A los servidores públicos que asistan a los eventos de capacitación contratados por la entidad y cumplan con el porcentaje de 80% de asistencia, se les entregará un certificado de la capacitación impartida, el cual deberá relacionar datos personales, tales como: nombre(s) y apellido(s), número del documento de identidad y la intensidad horaria de la formación.

Los servidores públicos a los que se les autorice y financie su participación en actividades de capacitación que no se encuentren establecidos en el PIC, deberán, una vez terminado el evento, enviar al Grupo de Capacitación y Evaluación de la Dirección de Talento Humano el certificado de asistencia y/o aprobación de la capacitación, emitido por la empresa proveedora o la institución educativa respectiva.

### **5.1.4. Programa Bilingüismo**

La Superservicios desarrolla el Programa de Bilingüismo con el propósito de capacitar a los servidores en el aprendizaje del idioma inglés, facilitando la mejora del desempeño laboral, sus posibilidades de desarrollo profesional y personal.

El programa de bilingüismo se registrará por los siguientes criterios:

1. Velará por la observancia de los principios de igualdad y transparencia y se desarrollará bajo las siguientes etapas: Convocatoria, inscripción de aspirantes, reunión del Comité de Capacitación y Estímulos, elaboración de estudios previos y contrato de prestación del servicio, carta de compromiso GH-F-016, y encuesta de Satisfacción del Programa.
2. La publicación deberá señalar las fechas de: Convocatoria - Apertura e Inscripción y fecha de cierre de la Inscripción.
3. El Programa se desarrollará para cada vigencia de acuerdo con los recursos asignados al PIC.
4. El Programa de Bilingüismo será financiado por la Superservicios.
5. Los aspirantes deben enviar la carta de compromiso diligenciada y firmada, y deberán cumplir como mínimo el 80% de asistencia al Programa; en caso contrario, los costos del programa serán asumidos en su totalidad por el aspirante con descuentos por nómina tal como consta en la aceptación de la carta de compromiso respectiva.
6. Por último, al finalizar el Programa, el servidor público deberá diligenciar la encuesta de satisfacción, con el fin de optimizar los procesos y procedimientos al interior del Grupo de Capacitación y Evaluación de la Superservicios.

#### **5.1.5. Evaluación del Plan Institucional de Capacitación - PIC**

La evaluación del Plan Institucional de Capacitación - PIC, busca medir:

- a) El grado de cumplimiento de los objetivos propuestos en el Plan.
- b) La satisfacción de los servidores públicos con relación a cada una de las capacitaciones a las cuales asistió.
- c) El impacto de la formación y capacitación en los servidores públicos
- d) El resultado en el desempeño laboral del servidor público en su puesto de trabajo.
- e) El resultado en el desempeño tanto individual como de la organización.

El Grupo de Capacitación y Evaluación de la Dirección de Talento Humano deberá adelantar las siguientes acciones:

- a) Realizar seguimiento trimestral al cronograma de actividades de capacitación establecido en el PIC.
- b) En la última sesión de la capacitación respectiva, deberá aplicar el formato GH-F-100 *Evaluación Evento de Capacitación*, con el objetivo de obtener la percepción de los participantes sobre el uso de los recursos, cumplimiento de objetivos, pertinencia del aprendizaje. Asimismo, se deberá consolidar y tabular los datos obtenidos según corresponda.
- c) Transcurrido un (1) mes de haberse realizado el evento de capacitación y/o formación superior a ocho (08) horas, se enviará por correo electrónico a los participantes para su diligenciamiento, el formato GH-F-011 *Evaluación de impacto y/o eficacia del programa de capacitación*, con el cual se busca medir los resultados frente a las competencias del

servidor y su impacto en el puesto de trabajo y en la gestión del proceso respectivo. Asimismo, se deberá consolidar y tabular los datos obtenidos según corresponda.

#### **5.1.6. Informe del Plan Institucional de Capacitación - PIC**

El Grupo de Capacitación y Evaluación de la Dirección de Talento Humano elaborará un informe anual sobre la ejecución del Plan Institucional de Capacitación y lo presentará al Comité de Capacitación y Estímulos, al finalizar cada vigencia.

#### **5.1.7. Compromiso del Plan Institucional de Capacitación - PIC**

El servidor público beneficiario de los procesos de capacitación y formación de la Superservicios se compromete a:

1. Cumplir con el mínimo de asistencia establecido para cada programa de capacitación, so pena de incurrir en una conducta con incidencia disciplinaria.
2. Aprobar la evaluación de la capacitación impartida, en caso de que haga parte del programa o formación impartida.
3. Diligenciar totalmente los formatos de evaluación de calidad y de impacto del programa y de descuentos de salarios en caso de incumplimiento con el mínimo de asistencia requerido y aprobación de la capacitación, los cuales serán suministrados por el Grupo de Capacitación y Evaluación de la Dirección de Talento Humano. Los formatos suministrados serán los establecidos por la entidad y podrán ser consultados en el Sistema Integrado de Gestión y Mejora (SIGME).
4. Aplicar en el desempeño de sus actividades los conocimientos adquiridos en el programa, por lo que la capacitación debe guardar relación con las funciones que desempeña.
5. Ser multiplicador de la información obtenida en el programa a través de charla, conferencia, presentación de documentos e informes, entre otros a su equipo de trabajo, compañeros o en general a la entidad según corresponda.
6. Cuando el servidor que haya sido designado o que se haya inscrito voluntariamente en un programa de capacitación, no cumpla con el mínimo de asistencia requerido, por lo cual no apruebe el curso, deberá reintegrar a la Superintendencia el valor monetario correspondiente al costo total del curso, en el que hubiere incurrido la Entidad respecto de dicho servidor, para tal efecto, el Grupo de Capacitación y Evaluación de la Dirección de Talento Humano reportará al proceso de nómina, con el fin de iniciar los trámites requeridos para descontar el valor total de la capacitación no concluida.

## **5.2. PROCESOS DE FORMACIÓN Y CAPACITACIÓN**

De conformidad con las normas que rigen los procesos de formación y capacitación para las entidades públicas, el desarrollo de su personal será primordial para el logro de los objetivos de

la organización; por lo tanto, el nivel de productividad dependerá del grado de formación y preparación del personal. En este sentido, los programas de formación estarán encaminados a la preparación de los funcionarios al momento del ingreso y durante su permanencia en la entidad.

Las competencias laborales serán la base de los programas de capacitación para el trabajo y desarrollo humano. A tal efecto se realizarán los procesos de reintroducción o de actualización cuando así lo demanden las necesidades de ajuste del empleado a las competencias laborales o cuando estas, se modifiquen, según las previsiones y lineamientos trazados, en el plan institucional de capacitación y las modificaciones a que haya lugar en el mismo, durante su vigencia.

### **5.2.1. Inducción**

De conformidad con el artículo 7 del Decreto Ley 1567 de 1998, “*la inducción y la reintroducción son procesos de formación y capacitación dirigidos a facilitar y fortalecer la integración del empleado a la cultura organizacional, a desarrollar en éste habilidades gerenciales y de servicio público y a suministrarle información necesaria para el mejor conocimiento de la función pública y de la entidad, estimulando el aprendizaje y el desarrollo individual y organizacional, en un contexto metodológico flexible, integral, práctico y participativo*”, es por esto que, la Superservicios imparte el Programa de Inducción para los servidores públicos que ingresen a la Entidad, teniendo en cuenta los siguientes objetivos:

1. Familiarizar al funcionario con la organización, la dependencia para la cual se encuentra laborando, sus responsabilidades individuales, sus deberes y derechos.
2. Crear identidad y sentido de pertenencia del empleado frente a la Entidad.
3. Advertir acerca de las normas relativas a las inhabilidades e incompatibilidades del servidor y sobre las normas que previenen y reprimen la corrupción.
4. Preparar al funcionario en el conocimiento y utilización de las herramientas informáticas que utiliza la Entidad.

Esta inducción se realizará dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a la posesión del nuevo servidor, quien adelantará el curso a través del campus virtual de la Superservicios: <https://gestiondelconocimiento.superservicios.gov.co/>, con el siguiente proceso:

- Se remitirá invitación para iniciar el curso
- El funcionario recibirá el enlace de ingreso, usuario y contraseña
- Durante la realización del curso tendrá acompañamiento para solucionar inquietudes, referente a la plataforma.
- Al terminar deberá descargar el certificado y radicarlo al correo [sspd.interno@superservicios.gov.co](mailto:sspd.interno@superservicios.gov.co) dirigido al Grupo de Administración de Personal para que sea archivado en la historia laboral.

### **5.2.2. Entrenamiento en el puesto de trabajo**

De conformidad con la Circular Externa No. 100-010-2014 del 21 de noviembre de 2014, el Departamento Administrativo de la Función Pública, precisó que el entrenamiento en puesto de trabajo es uno de los elementos indispensables de los Planes de Capacitación de las entidades públicas.

El entrenamiento en el puesto de trabajo debe entenderse como la preparación que se imparte en el ejercicio de las funciones del empleo con el objetivo de asimilar en la práctica sus funciones; por lo tanto, está orientada a atender en el corto plazo, necesidades de aprendizaje específicas requeridas para el desempeño del cargo, mediante el desarrollo de conocimientos, habilidades y actitudes observables de manera inmediata. En consecuencia, se constituye en una forma de acercar al servidor público posesionado a la misionalidad y el que hacer de la Superservicios, en acompañamiento del jefe inmediato, o quien este designe, para instruirlo en el *cómo hacer* las actividades y tareas de la dependencia.

Al considerarse un elemento del proceso de inducción, se busca brindar al funcionario aquellos conocimientos básicos para el inicio y desarrollo de sus labores, de tal modo que pueda desempeñarse y desenvolverse adecuadamente dentro de la Entidad, entretanto, completa el módulo de inducción en el campus virtual que preverá la profundización de temas pertinentes al contexto de la Superservicios.

En el desarrollo de este entrenamiento, se deberá registrar esta actividad en el formato *Entrenamiento en puesto de Trabajo GH-F-152*, el cual deberá ser enviado al Grupo de Capacitación y Evaluación de la Dirección de Talento Humano, para el respectivo seguimiento y control de esta obligación.

### **5.2.3. Empalmes y Mentorías**

A partir de la vigencia 2020, se elaboró el documento *“Instructivo de Conocimiento Participativo” GH-I-005*, el cual tiene como objetivo *“Asegurar el capital intelectual de los colaboradores de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, mediante iniciativas que propicien la generación, apropiación, intercambio y uso de conocimientos necesarios para el mejoramiento de competencias funcionales, aptitudes y habilidades que contribuyan al fortalecimiento de los procesos de la entidad”*.

**Mentorías:** Es así como, el Programa de Mentorías busca la *“transferencia de conocimiento relevante o de experiencia de una persona (Mentor) o personas (Mentores) que se percibe poseedor de este, hacía unos colaboradores de la entidad que no lo posee. Actualmente, el talento humano con el que cuenta la Superservicios presenta niveles de educación altos y, con un recorrido laboral amplio en temas y áreas específicas, lo que permite tener un saber hacer o experticia que no se puede documentar debido a la naturalidad de este, es por lo que se busca realizar una transferencia de conocimiento de tácito a tácito a través de espacios educativos”*.

Es con base en lo anterior, que de manera conjunta y articulada el Grupo de Capacitación y Evaluación de la Dirección de Talento Humano, indagará en las dependencias de la entidad, los servidores públicos que se consideren expertos y se determinen como mentores del conocimiento relevante, con el fin de delimitar los alcances, contenidos y temáticas a ser



compartidas y los espacios adecuados (taller, conferencia, curso) que permitan transferir el conocimiento específico identificado a un determinado grupo de colaboradores de la Superservicios.

**Empalmes:** Por su parte, el Programa de Empalmes busca *“la transferencia de conocimiento específico y personalizado, de un colaborador saliente hacia un colaborador designado, por el líder de proceso para que asuma las actividades con el conocimiento recibido. Ante esta realidad, es fundamental identificar previamente los cargos y conocimientos críticos al interior de la entidad y hacer un análisis de riesgo de la pérdida del mismo por desvinculación de colaboradores que lo poseen”*.

#### **5.2.4. Reinducción**

La actividad de reinducción es aplicable a todos los servidores, por lo menos cada dos años, está orientada a la actualización del funcionario y tendrá lugar cuando se presenten situaciones administrativas que lo ameriten, modificaciones en la normatividad vigente o en procesos y procedimientos, con el fin de permitir la integración y adaptación de este a los cambios institucionales.

Sus objetivos específicos son:

- Informar a los funcionarios acerca de reformas en la organización del Estado y de sus funciones que afecten directamente la labor de la SSPD.
- Informar a los colaboradores sobre la reorientación de la misión institucional, lo mismo que los cambios en las funciones de las dependencias y de su puesto de trabajo.
- Socializar los procesos y procedimientos de las dependencias, con ocasión del Decreto 1369 de 2020, sobre el nuevo modelo de operación, adoptado mediante Resolución 20201000050165 del 11 de noviembre de 2020.
- Poner en conocimiento de los funcionarios, los cambios y aspectos relevantes que, en aplicación de los Planes Estratégicos del Talento Humano, se generen y ocasionen afectaciones o cambios relevantes en materia de administración del Talento Humano, a través de procesos de actualización; asimismo, dar a conocer a los servidores públicos las normas y las decisiones para la prevención y supresión de la corrupción, así como las modificaciones en materia de inhabilidades e incompatibilidades de los servidores públicos.
- Fortalecer competencias en los servidores de la entidad, guiados hacia la construcción de una adecuada cultura organizacional, la ampliación o generación de conocimientos, el desarrollo de habilidades y la formación de valores y actitudes que faciliten el cumplimiento de las metas y prioridades de la entidad.

En todas las actividades de reinducción se evaluará la satisfacción de los funcionarios asistentes a la actividad, con lo cual se busca mejorar los contenidos, metodología, ayudas didácticas y conferencistas, entre otros. Para tal fin se entregará a cada uno de los asistentes el formato GH-F-101- *Evaluación jornada de reinducción*.

### **5.3. GENERALIDADES CAPACITACIÓN FORMAL**

La capacitación formal hace parte del presupuesto y se define como una línea de acción del Plan

Institucional de Capacitación (PIC) de la Superservicios. El proceso de financiación se registrará mediante el contrato del Fondo de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios – ICETEX, siendo población objetivo para la capacitación formal los servidores públicos de la Superservicios (carrera administrativa, libre nombramiento y remoción y provisionales); Asimismo y de acuerdo con los recursos se dará prioridad a los empleados con derechos de carrera administrativa, de conformidad con el Concepto de la Sala de Consulta y Servicios Civil del Consejo de Estado con radicación 2455 del 18 de diciembre de 2020 y la profesionalización de los servidores públicos prevista en el artículo 3 de la Ley 1960 de 2019.

La financiación de estudios de educación formal (Técnica, Tecnológica y Profesional) y la formación avanzada y a nivel de posgrados (especializaciones, maestrías y doctorados), se autoriza bajo la modalidad de amortización por prestación de servicios. De esta manera los créditos educativos podrán ser condonados hasta en un 100%, siempre y cuando el empleado beneficiado apruebe el periodo financiado, y preste sus servicios en la Superservicios o en otros entes del Estado, o entidades del orden territorial, durante todo el tiempo condonable.

### **5.3.1. Principios del proceso**

La selección y adjudicación de los beneficiarios del programa de educación formal, deberá realizarse en cumplimiento de los principios de igualdad, transparencia, publicidad y oportunidad, definidos en el Contrato Superservicios – ICETEX y las políticas establecidas por la Superservicios.

### **5.3.2. Obligaciones del beneficiario**

Los beneficiarios de los créditos educativos en la Superservicios tendrán las siguientes obligaciones:

1. **Cursar completamente el período académico financiado**, y hacer entrega de la certificación que indique su aprobación.
2. **Radicar copia del título obtenido**, al terminar el programa académico, sea pregrado, posgrado o maestría, deberá, para ser incluido en su hoja de vida.
3. **Cancelar con sus propios recursos** el porcentaje de la matrícula que no cubra el crédito.
4. **Compensar el tiempo laboral usado para estudiar**, cumpliendo la concertación realizada con el jefe de la dependencia (Superintendentes, Directores, Jefes de Oficina y Jefes de Oficina Asesora) previamente a la concesión del permiso de estudio.
5. **Informar por escrito a la Coordinación del Grupo de Capacitación y Evaluación** de la Superservicios cualquier beneficio adicional por becas u otra clase de apoyo económico de empresas públicas o privadas, durante el tiempo en que disfrute del crédito educativo.

6. **Informar por escrito a la Superservicios** a través de la Coordinación de Capacitación y Evaluación, dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a su ocurrencia, el retiro o la suspensión de los estudios y el cambio de programa, explicando los motivos que los ocasionaron.
7. **Prestar sus servicios a la Superservicios** o en otros entes del Estado, o entidades del orden territorial.
8. **Una vez culmine sus estudios en el exterior**, realizar el trámite de convalidación de título obtenido en Institución Educativa Extranjera.
9. **Cumplir las condiciones y requisitos de este Manual**, y las demás disposiciones señaladas por el Reglamento Operativo del ICETEX.
10. **Después de terminado el período de compensación en servicios**, se solicitará al Comité de Capacitación y Estímulos, en los siguientes seis (6) meses, la condonación del crédito. De no realizarse esta solicitud por parte del estudiante, la obligación se trasladará al ICETEX para cobro y recuperación de cartera.

### 5.3.3. Cuantías por financiar

La Superservicios financiará de acuerdo con la disponibilidad de recursos del Fondo de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios - ICETEX, un porcentaje del valor ordinario de la matrícula, de acuerdo con el programa académico nacional o internacional debidamente acreditado, de todas formas, se priorizarán los funcionarios de carrera administrativa.

### 5.3.4. Criterios para la asignación

Al nivel Directivo, Asesor y Profesional se financiará programas de educación formal en posgrado, no obstante, NO serán financiados programas en pregrado, toda vez que este se constituye en un requisito de formación académica para el desempeño del empleo en este nivel.

Al nivel Técnico y Asistencial serán financiados programas de educación formal en pregrado (Técnica, Tecnológica y Profesional) y posgrado.

Los funcionarios solicitantes deben tener mínimo un (1) año de antigüedad de vinculación por planta en la Superintendencia.

A continuación, se presenta el porcentaje de financiación, en la modalidad de pregrado y posgrado, conforme al rango a la asignación básica mensual:

| Niveles y grados salariales                        | Primer Programa | Segundo Programa |
|--|-----------------|------------------|
| Nivel Asistencial del grado 15 al 24               |                 |                  |
| Nivel Técnico Administrativo del grado 14 al 18    | 100%            | 70%              |
| Nivel Profesional Universitario del grado 1 al 11  |                 |                  |
| Nivel Profesional Especializado del grado 13 al 17 | 90%             | 60%              |
| Nivel Profesional Especializado del grado 18 al 21 | 80%             | 50%              |

| Niveles y grados salariales   | Primer Programa | Segundo Programa |
|---|-----------------|------------------|
| Nivel Asesor de CA del grado 10   |                 |                  |
| Nivel Profesional Especializado del grado 22 al 24<br>Nivel Asesor de CA grado 11 al 12 | 70%             | 40%              |
| Nivel Asesor de LNR del grado 10 al 13<br>Nivel Directivo del grado 17 al 19            | 60%             | 40%              |
| Nivel Asesor del grado 14 al 18<br>Nivel Directivo del grado 20 al 25                   | 50%             | 30%              |

**Nota:** La aprobación de las solicitudes presentadas en el marco de esta modalidad de capacitación estarán sujetas a la disponibilidad presupuestal, y el máximo de recursos aprobados por funcionario para cada semestre será hasta por (6) seis SMMLV salarios mínimos mensuales legales vigentes, con el fin de optimizar los recursos y poder financiar un mayor número de personas de planta solicitantes, en cada vigencia.

### 5.3.5. Requisitos Legales de la Institución según modalidad de estudio

Además de las obligaciones señaladas en los anteriores numerales, las Instituciones Educativas tendrán como mínimo, los siguientes requisitos:

1. Documentos que acrediten el permiso de funcionamiento de la Institución Educativa para modalidad virtual y/o presencial, así como el título que expedirá del programa académico, sea este de educación formal, nivel superior, de acuerdo con la normatividad vigente.
2. Certificación de que el título o la doble titulación que ofrece el programa académico en convenio con una institución educativa extranjera, cuando sea el caso, cuenta con registro certificado en Colombia, es decir que son convalidables.
3. Certificación que indique la obligatoriedad de realizar un periodo académico en el exterior o por convenio con alguna institución educativa extranjera, para someter a consideración del Comité de Capacitación y Estímulos la aprobación de una comisión de estudios.
4. Documento que establezca la autorización legal de funcionamiento de la institución educativa en el extranjero, si es el caso, y que se encuentre en convenios internacionales debidamente autorizados.

**Nota:** La Superservicios-ICETEX, solo financiará programas de Educación Superior cuyas instituciones educativas se encuentren legalmente autorizadas para su funcionamiento y/o existan convenios internacionales que amparen el reconocimiento de títulos, tanto en programas de estudio en la modalidad virtual y/o presencial. No se otorgarán créditos para estudios de posgrado conducentes a títulos propios, los cuales no son convalidables en Colombia.

### 5.3.6. Consideraciones para la adjudicación de los créditos

Las solicitudes de créditos educativos de los programas con modalidad virtual y/o presencial,

serán evaluados por el Comité de Capacitación y Estímulos conforme a los requisitos, cuantías y límites establecidos, además de los siguientes criterios:

- a) La adjudicación de los créditos educativos es una facultad discrecional del Comité de Capacitación y Estímulos por lo que el cumplimiento de requisitos no genera por sí mismo derecho alguno.
- b) El comité de Capacitación y Estímulos solo estudiará las solicitudes de renovación de créditos correspondientes a la vigencia fiscal en curso. Las solicitudes extemporáneas no serán consideradas.
- c) La adjudicación se hará teniendo en cuenta la disponibilidad de los recursos del Fondo, de manera que, si éstos no son suficientes para aplicar la tabla de financiación del presente manual, sólo se renovarán los créditos ya existentes o aprobados.
- d) Será discrecionalidad del Fondo, la financiación de programas académicos completos por cuanto dependerá de la disponibilidad de recursos para suscribir los Convenios.
- e) En la selección tendrán prioridad los funcionarios de carrera administrativa, seguido por funcionarios de libre nombramiento y remoción, y por último funcionarios con nombramiento provisional. Así mismo el nivel jerárquico al que pertenece, teniendo prelación por aquellos con menores ingresos y solicitudes de crédito educativo por primera vez, al presentarse empate en las solicitudes, el desempate se realizará a través de sorteo.
- f) Es obligación del funcionario la reposición con tiempo de servicio a favor de la Entidad de los recursos recibidos para el programa académico.

En cualquier momento el ICETEX podrá solicitar a la Superservicios los soportes del proceso de asignación de los créditos, con el fin de garantizar que el proceso se llevó a cabo de manera transparente y en concordancia con lo establecido en el convenio, el Reglamento Operativo, las políticas del Constituyente y el Reglamento de crédito del ICETEX.

### **5.3.7. Limitación de los créditos**

Los créditos educativos serán limitados por las siguientes consideraciones:

1. El funcionario sólo podrá solicitar un programa a la vez, es decir, un (1) programa de pregrado o un (1) programa de posgrado.
2. El número de horas laborales a utilizar por parte del beneficiario del crédito no podrá ser superior a seis (6) horas semanales, o veinticuatro (24) horas mensuales, y la compensación de la jornada laboral se hará con aprobación del Jefe Inmediato.
3. En caso de que el programa académico contemple la realización de un periodo en sede diferente a la institución educativa, dentro o fuera del país, el empleado hará uso de un permiso de estudio para cumplir con su asistencia, pero no se financiará los costos del citado periodo. De la obligatoriedad de cursar un periodo del programa académico como requisito de aprobación de éste, deberá informar al funcionario a la Superservicios, desde el momento en que solicite por primera vez apoyo financiero para el respectivo programa académico y presentará las certificaciones del caso.

4. El mismo procedimiento anotado en el numeral anterior, se aplicará si dentro del programa académico se contempla la posibilidad de obtener un título o doble titulación en convenio con una institución educativa extranjera dentro de la modalidad virtual y/ o presencial y siempre que sea obligatorio viajar a la sede de ésta fuera del país, para la obtención de dichos títulos.
5. Si el funcionario no aprueba las materias o áreas del programa educativo, el Fondo autoriza al administrador ICETEX, para que inicie el cobro de “**lo no aprobado**”, de tal forma, que el pago estaría a cargo del estudiante.

### **5.3.8. Desembolso de los recursos**

El ICETEX con la relación de los beneficiarios a quienes se les aprobó crédito educativo por primera vez o su renovación, cumpliendo con la legalización respectiva, realizará el desembolso de los recursos a las instituciones de educación superior.

En caso de que el funcionario deba cancelar el valor de la matrícula antes que el Comité se reúna, lo hará por su cuenta y riesgo mientras no obtenga la aprobación respectiva. Una vez reunido el Comité, y autorice la solicitud del crédito, la renovación o la comisión de estudios, el ICETEX hará el reintegro respectivo, siempre y cuando el periodo académico no haya finalizado.

Para la renovación de los créditos de un nuevo periodo académico el peticionario, actualizará los datos en la plataforma del ICETEX y entregará a la Superservicios, la solicitud de renovación anexando los documentos indicados anteriormente.

## **5.4. PROCEDIMIENTO PARA APROBACIÓN Y FINANCIACIÓN**

Los funcionarios de la Superservicios que aspiren a la aprobación de un crédito educativo, en la modalidad virtual o presencial con instituciones de educación superior nacionales o extranjeras, en cualquiera de los tipos de estudio (Técnica Profesional, Tecnológica y Profesional, especializaciones, maestrías y doctorados), con el Fondo Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios - ICETEX, deberán:

**Ante el Comité de Capacitación y Estímulos:** Presentar la solicitud de crédito educativo, acompañada de los siguientes documentos:

1. Solicitud del aspirante al Comité de Capacitación de la Superservicios.
2. Recibo de matrícula de admisión de la Institución Educativa, donde se especifique el nombre de la Institución, programa académico, periodo a cursar y el valor.
3. Certificación que indique la obligatoriedad de realizar un periodo académico en el exterior o por convenio, con alguna institución educativa extranjera, deberá someterse a consideración del Comité de Capacitación y Estímulos la aprobación de una comisión de estudios.

4. Documento que establezca la legalidad de funcionamiento de la institución de educación superior.

**Por parte del Grupo de Capacitación y Evaluación:** Verificará que el funcionario que solicita la financiación cumpla los siguientes requisitos:

1. Vinculación de carrera administrativa, libre nombramiento o remoción o nombramiento provisional, y contar con un periodo mínimo de un (1) año de servicio continuo en la entidad.
2. No registrar sanción disciplinaria en el año anterior a la solicitud.
3. Que la evaluación del desempeño en el semestre anterior haya obtenido nivel sobresaliente, para funcionarios de carrera administrativa y calificación notable para funcionarios provisionales.
4. Para el caso de los Gerentes Públicos contar como mínimo con el 95% de cumplimiento en los acuerdos de gestión.
5. El programa académico por cursar sea afín a las funciones del cargo del aspirante.
6. La Institución de Educación Superior donde va a cursar estudios se encuentre debidamente autorizada para su funcionamiento y sus programas académicos estén aprobados por el Ministerio de Educación.

**Nota:** Para los funcionarios que han tenido diferentes tipos de nombramiento en la entidad, se tendrá en cuenta el ultimo tipo de vinculación, y se calculará el tiempo de servicio, en el numeral 1, desde la fecha de vinculación a la Superservicios. (No aplica para personas que hayan estado en la Entidad, a través de contrato)

Una vez revisados los requisitos y su cumplimiento, la Coordinación del Grupo de Capacitación y Evaluación, presentará la solicitud con todos los soportes al Comité de Capacitación y Estímulos quienes decidirán sobre la petición, y dejará constancia mediante acta.

Aprobada la financiación de los estudios se deberá realizar el proceso de legalización del crédito, ante el ICETEX, para lo cual el funcionario deberá radicar y enviar por correo una comunicación dirigida al Grupo de Capacitación y Evaluación de la Dirección de Talento Humano anexando los siguientes documentos:

#### **5.4.1. Documentos que debe anexar el servidor público**

1. Formulario (ICETEX) de solicitud, impreso y firmado (Ver el paso a paso de legalización de créditos educativos SSPD – ICETEX en la Intranet /Trámites internos).
2. Documento de identidad ampliado al 150%.
3. Prueba de admisión de la Universidad (Recibo de matrícula).
4. Certificación bancaria donde conste número de cuenta (esto sólo en caso de haber cancelado el valor de la matrícula del período académico).
5. Original Pagaré y Carta de Instrucciones debidamente diligenciadas y firmadas (Ver

procedimiento de legalización de créditos educativos SSPD – ICETEX en la Intranet/Trámites internos).

6. Documento o Correo, mediante el cual el Comité de Capacitación y Estímulos apruebe el crédito.

#### **5.4.2. Documentos que debe anexar el Codeudor**

1. Formulario aceptación de codeudor ICETEX – Asobancaria
2. Fotocopia de la cédula de ciudadanía ampliada al 150%
3. Formulario CIFIN impreso y firmado
4. Copia Declaración de renta del codeudor
5. Copia de Certificado de Ingresos y retenciones

Por último, el Grupo de Capacitación y Evaluación de la Dirección de Talento Humano -, remitirá al ICETEX, mediante oficio o correo, los documentos del beneficiario del crédito, adjuntando, acta del Comité de Capacitación y Estímulos donde se aprobó la financiación para el programa de capacitación formal, y en el cual se especifica el valor aprobado.

#### **5.5. RENOVACIÓN DE CRÉDITOS EDUCATIVOS**

Los funcionarios de la Superservicios que quieran renovar un crédito educativo para educación superior y programas de estudio en la modalidad virtual y/o presencial con instituciones de educación superior nacionales o extranjeras, deberán:

1. Presentar la solicitud de renovación de crédito educativo al Comité de Capacitación y Estímulos acompañada de los siguientes documentos:
  - a. Recibo de pago de la matrícula del semestre a cursar.
  - b. Certificado de calificaciones del anterior período académico financiado.
  - c. Comprobante de cancelación de la matrícula (Recibo de pago cancelado con sello del banco) y Certificación bancaria donde conste número de cuenta (esto sólo en caso de haber cancelado el valor de la matrícula del período académico).

Recibida la solicitud, el Grupo de Capacitación y Evaluación de la Dirección de Talento Humano, verificará que el funcionario solicitante cumpla los siguientes requisitos:

- a. No registrar sanción disciplinaria el año anterior a la solicitud.
  - b. Que la evaluación del desempeño en el semestre anterior haya obtenido nivel sobresaliente, para funcionarios de carrera administrativa y calificación notable para funcionarios provisionales.
  - c. Encontrarse inscrito para el siguiente periodo académico.
  - d. En <sup>o</sup> el caso de los Gerentes Públicos contar como mínimo con el 95% de cumplimiento en los acuerdos de gestión.
2. Una vez revisados los requisitos y su cumplimiento, la Coordinación del Grupo de Capacitación y Evaluación, presentará la solicitud con todos los soportes al Comité de Capacitación y Estímulos quienes decidirán sobre la solicitud, y dejarán constancia



mediante acta.

3. Aprobada la financiación, el Grupo de Capacitación y Evaluación de la Dirección de Talento Humano, remitirá mediante oficio, los soportes del beneficiario del crédito, y el acta del Comité de Capacitación y Estímulos mediante la cual se aprobó la renovación al ICETEX, junto con el cuadro de análisis de solicitudes de capacitación formal especificando el valor aprobado.

## **5.6. GENERALIDADES DE LA CONDONACIÓN**

Los créditos otorgados serán Condonables con el cumplimiento de los siguientes requisitos:

- a. El crédito otorgado se podrá pagar por contraprestación de servicios a la Entidad, siempre que el Comité de Capacitación y Estímulos lo autorice previamente, lo apruebe la Junta Administradora del Fondo Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios - ICETEX y que el funcionario culmine satisfactoriamente el programa financiado.
- b. Para los estudios de pregrado en el país o en el exterior la compensación en servicios se efectuará a partir de la obtención del título y por un término igual al programa financiado que se contará a partir de la obtención del título respectivo.
- c. Para los estudios de posgrado, bien sea en el país o en el exterior, la compensación en servicios se efectuará a partir de la obtención del título y por el doble del término al programa financiado que se contará a partir de la obtención del título respectivo.
- d. Cuando el empleado se encuentre en una situación administrativa que le impida temporalmente condonar, tal como el disfrute de una licencia no remunerada o el cumplimiento de una sanción disciplinaria, por suspensión en el cargo, podrá continuar con la condonación una vez se reintegre o supere la sanción.
- e. El Comité de Capacitación tiene la facultad de estudiar los términos y condiciones para la compensación en tiempo, o en dinero, en los casos en que no se culminen los Programas financiados de pregrado o posgrado, para lo cual, se tendrán en cuenta las condiciones particulares de cada caso, y se informará en su momento al ICETEX.
- f. Los funcionarios beneficiarios de un crédito tendrán un plazo máximo de seis (6) meses después de terminado el período de compensación en servicios, para tramitar la condonación del crédito. Si pasado ese tiempo no hay solicitud alguna por parte del empleado, la obligación se trasladará **al ICETEX para trámite de cobro y recuperación de cartera.**

**Nota:** Si el funcionario solicitante ha sido beneficiario de créditos anteriores y no ha terminado el período de compensación para la condonación respectiva, podrá acceder a una nueva financiación, pero la compensación en servicios, no se podrá realizar de manera simultánea por ambos créditos, es decir, que **una vez culmine el período de compensación para el primer crédito, se iniciará la compensación del siguiente.**

### **5.6.1. Cómo pedir la condonación del crédito ante la Superservicios**

Una vez culminado el periodo de compensación en servicios, el beneficiario del crédito deberá presentar al Comité de Capacitación y Estímulos la solicitud de condonación, la cual deberá ir acompañada de los siguientes documentos:

1. Fotocopia del título de pregrado o posgrado obtenido
2. Fotocopia del acta de grado

Recibida la comunicación el Comité de Capacitación verificará el cumplimiento del período de compensación, autorizará la condonación y solicitará a la Junta Administradora del Fondo Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios – ICETEX, aprobar la condonación.

Una vez haya surtido el trámite anterior, el ICETEX enviará la Resolución con la cual se aprobaron las condonaciones de ese periodo, y el Grupo de Capacitación y Evaluación de la Dirección de Talento Humano, mediante memorando comunicará a los funcionarios respectivos que su crédito ha sido condonado en su totalidad.

**Nota:** El monto de los créditos condonables son reportados en la DIAN directamente por el ICETEX y el servidor deberá estar pendiente de las modificaciones que sobre la declaración de renta esto le pueda ocasionar.

### **5.6.2. Exigibilidad de la Superservicios para el reembolso o reintegro**

Cuando se configuren una de las situaciones que se describen a continuación, se procederá la exigibilidad del reembolso de los dineros financiados.

1. Cuando el funcionario suspenda o se retire del programa académico financiado.
2. Cuando el empleado no cancele el porcentaje de matrícula, que corresponde al estudiante, y por ello no curse el periodo académico.
3. Cuando el beneficiario decida realizar cambio de programa académico, antes de terminar el ciclo financiado.
4. Si el funcionario, presenta una de estas causales:
  - Se desvincula del cargo por decisión propia,
  - Se desvincula por calificación insatisfactoria,
  - Por sanción disciplinaria en firme.
  - Cuando se compruebe que el funcionario presenta documentos adulterados o información falsa, situación que vicia la aprobación de su crédito.
  - Cuando la Superservicios haya financiado un porcentaje o la totalidad del programa académico y el funcionario no se titule dentro de los dos años siguientes a la terminación de materias, deberá reembolsar los dineros de los créditos que se le concedieron, aun cuando haya realizado condonación por prestación de servicios.

Si el funcionario beneficiario, se ve incurso en una de las anteriores situaciones, deberá cancelar el valor girado proporcional al tiempo compensado, y si condona parcialmente el crédito, el saldo no condonado deberá ser reembolsado.

Para establecer este porcentaje entre lo condonado y el saldo no pagado, se realizará la operación matemática que permita obtener la proporción adeudada, con las siguientes formulas:

$$X \text{ (valor condonado)} = \frac{Y \text{ (Valor Crédito)} * \text{Número de días compensados en servicios}}{\text{Número total de días a compensar en servicios}}$$

$$\text{Saldo por condonar} = Y \text{ (Valor Crédito)} - X \text{ (Valor condonado)}$$

El reintegro económico no estará condicionado a la obtención del título, cuando la entidad no pueda continuar la financiación por ausencia de recursos, la condonación se iniciará a partir del último semestre financiado.

La exigibilidad de reembolso se efectuará sin perjuicio de las acciones disciplinarias, civiles o penales a que haya lugar.

### **5.6.3. Excepciones al reembolso o reintegro de dineros**

A continuación, se enumeran las ÚNICAS excepciones al reembolso o reintegro de dineros otorgados para educación formal a funcionarios de la Superservicios, beneficiarios de los créditos educativos:

1. **Cuando la condonación sea interrumpida**, por retiro del empleado como consecuencia de una reestructuración de la Superservicios, en la cual sea suprimido el cargo y no se le reincorpore en otro, quedará exonerado de la cancelación del crédito condonable, en todo caso, previo consentimiento del Comité de Capacitación y Estímulos.
2. **Cuando se produzca su retiro por decisión de la Entidad**, es decir, que se declare insubsistente su nombramiento, sin la intervención de la voluntad del funcionario beneficiado. Esta situación deberá ser debidamente acreditada por la Dirección de Talento Humano, de la Superservicios o quién haga sus veces.
3. **Por cierre del programa académico** de parte de la institución educativa.
4. **Por cierre de la Institución Educativa** en la que el empleado cursa el programa académico.
5. **Cuando el funcionario no pueda cumplir con las actividades académicas** y obtención del título, **debido a situaciones de fuerza mayor o caso fortuito**, y en todo caso, en el expediente obre los documentos-prueba y el registro de exoneración de la obligación, indicado en el acta del Comité de Capacitación.

### **5.6.4. Suspensión Temporal de los créditos**

El crédito educativo se suspenderá de forma temporal, por un término de (6) seis meses en los siguientes casos:

- a. **Por suspensión de los estudios del ciclo financiado** o retiro del programa académico.
- b. **Por no cursar el periodo académico financiado.**
- c. **Por cambio de programa.**

#### **5.6.5. Suspensión definitiva del crédito Educativo**

Los empleados que incurran en las siguientes causales, serán sujetos de suspensión definitiva de créditos educativos:

- a. **Por no informar a la Superservicios sobre cualquier ingreso adicional** por becas u otra clase de apoyo económico de entidades privadas o públicas que reciba durante el tiempo en que disfrute el crédito educativo.
- b. **Por la presentación de documentos adulterados** o información falsa por parte del beneficiario.

#### **5.6.6. Recuperación de cartera**

1. El proceso de recuperación de la cartera de los dineros financiados y que deben ser reembolsados por los beneficiarios, estará a cargo del ICETEX y los recursos provenientes de esta operación ingresarán nuevamente a las arcas del Fondo, aumentando su disponibilidad.
2. La Superservicios deberá informar al ICETEX siempre que un beneficiario del crédito educativo, se encuentre en una de las causales señaladas anteriormente, y se remitirá dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la fecha en que tenga conocimiento de la causal.
3. En el caso de fraude y falsificación de documentos, el cobro o recaudo de cartera lo hará el ICETEX de manera inmediata a la fecha en que conoció la situación.

#### **5.6.7. Procedimientos de legalización, desembolso y cobro de cartera**

Los procedimientos de legalización, desembolso y cobro de cartera de los créditos educativos concedidos, se encuentran sujetos al Reglamento Operativo del ICETEX, y serán de obligatorio cumplimiento para la Superservicios y los beneficiarios de los créditos.

Para tal efecto, el ICETEX comunicará previamente a la Superservicios las modificaciones a los mismos.