



Superservicios
Superintendencia de Servicios
Públicos Domiciliarios

MANUAL DE CAPACITACIÓN



Código GH-M-005 Versión 04
MAYO, 2023



TABLA DE CONTENIDO

1. OBJETIVO	4
2. ALCANCE	4
3. FUNDAMENTO LEGAL	4
4. DEFINICIONES	4
5. CONTENIDO	11
5.1. PLAN INSTITUCIONAL DE CAPACITACIÓN.....	11
5.1.1. <i>Diagnóstico de necesidades de aprendizaje</i>	13
5.1.2. <i>Formulación y aprobación del Plan Institucional de Capacitación - PIC</i>	15
5.1.3. <i>Ejecución del Plan Institucional de Capacitación - PIC</i>	16
5.1.4. <i>Programa Bilingüismo</i>	20
5.1.5. <i>Evaluación del Plan Institucional de Capacitación - PIC</i>	21
5.1.6. <i>Informes del Plan Institucional de Capacitación - PIC</i>	22
5.1.7. <i>Compromisos del Plan Institucional de Capacitación - PIC</i>	22
5.2. PROCESOS DE FORMACIÓN Y CAPACITACIÓN.....	23
5.2.1. <i>Inducción</i>	24
5.2.2. <i>Entrenamiento en el puesto de trabajo</i>	25
5.2.3. <i>Empalmes y Mentorías</i>	26
5.2.4. <i>Reinducción</i>	28
5.3. GENERALIDADES CAPACITACIÓN FORMAL	29
5.3.1. <i>Principios del proceso</i>	30
5.3.2. <i>Obligaciones del beneficiario</i>	30
5.3.3. <i>Cuantías por financiar</i>	33
5.3.4. <i>Criterios para la asignación</i>	33
5.3.5. <i>Requisitos de la institución de educación superior según la modalidad de estudio</i>	35
5.3.6. <i>Consideraciones para la adjudicación de los créditos</i>	36



5.3.7.	<i>Limitación de los créditos</i>	37
5.3.8.	<i>Desembolso de los recursos</i>	39
5.4.	PROCEDIMIENTO PARA APROBACIÓN Y FINANCIACIÓN	40
5.4.1.	<i>Presentación de la solicitud</i>	40
5.4.2.	<i>Verificación de la solicitud</i>	40
5.4.3.	<i>Documentos que se deben presentar ante el ICETEX</i>	42
5.5.	RENOVACIÓN DE CRÉDITOS EDUCATIVOS	43
5.6.	GENERALIDADES DE LA CONDONACIÓN	45
5.6.1.	<i>Solicitud de condonación del crédito ante la Superservicios</i>	47
5.6.2.	<i>Exigibilidad para el reembolso o reintegro en dinero del valor financiado</i>	48
5.6.3.	<i>Excepciones al reembolso o reintegro de dineros</i>	49
5.6.4.	<i>Suspensión Temporal de los créditos</i>	50
5.6.5.	<i>Suspensión definitiva del crédito Educativo</i>	51
5.6.6.	<i>Recuperación de cartera</i>	51
5.6.7.	<i>Procedimientos de legalización, desembolso y cobro de cartera</i>	52



1. OBJETIVO

Proporcionar una visión integral de los aspectos, estrategias y actividades orientadas a la formación, capacitación y desarrollo de habilidades de aprendizaje que promueven el mejoramiento de los conocimientos, y las competencias de los servidores públicos de la Superservicios, mediante la ejecución de actividades orientadas a favorecer el logro de objetivos individuales e institucionales en el marco de la normatividad vigente.

2. ALCANCE

Los lineamientos y parámetros establecidos en el presente Manual aplican a las servidoras y servidores públicos de todos los niveles jerárquicos de la entidad que participen en las actividades establecidas en el Plan Institucional de Capacitación.

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”*.



Según el Ministerio de Educación, la educación informal es toda educación adquirida en eventos de formación, los cuales tienen como fin brindar oportunidades para completar, renovar, perfeccionar y ahondar saberes, competencias, técnicas y prácticas. La educación informal la puede impartir cualquier persona natural o jurídica. En este tipo de educación se encuentran todos los diplomados, seminarios, congresos, talleres, cursos, entre otros eventos, que entregan una constancia de asistencia o diploma, es decir que esta formación no otorga ningún título o Certificado de Aptitud Ocupacional (CAO).

- **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 relevantes para el trabajo, la carrera o el desarrollo profesional. La mentoría busca la transferencia del conocimiento de una manera eficaz, precisa y organizada.
- **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.*



- **Plan Nacional de Formación y Capacitación:** Documento emitido por el Departamento Administrativo de la Función Pública en el que se presentan los lineamientos que orientan la formación y capacitación del sector público.
- **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 las 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 de necesidades elaborado por el Grupo de Capacitación y Evaluación de la Dirección de Talento Humano, en el cual se identifican los requerimientos e intereses de las dependencias y de los servidores de la Superservicios con el propósito de aportar a la gestión individual e institucional a través del fortalecimiento de las capacidades y competencias laborales de los servidores públicos. El documento PIC se formulará anualmente observando los anteriores criterios y el fundamento normativo que se expida, actualice o modifique en relación con el 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, cuando sea necesario, 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 y el desarrollo de competencias laborales y comportamentales.

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:

- **Objetividad:** Debe ser la respuesta a diagnósticos de necesidades de la Entidad, previamente realizados, utilizando procedimientos e instrumentos técnicos adecuados.
- **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.
- **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.
- **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.
- **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.

Igualmente, se tendrán en cuenta los parámetros establecidos por el Departamento Administrativo de la Función Pública a través del Plan Nacional de Formación y Capacitación.

5.1.1. Diagnóstico de necesidades de aprendizaje

Diagnosticar es la acción que implica el análisis y la evaluación de una situación o problema a partir de información recolectada. Para conocer las necesidades de capacitación del personal la institución debe diseñar técnicas de recolección de información que le permitan establecer de manera rápida y sistemática sus necesidades¹. El diagnóstico de necesidades de aprendizaje permite identificar las brechas de conocimiento, habilidades y aptitudes de los servidores públicos. Es decir, las diferencias entre las capacidades que posee una persona y las deseadas para el desempeño de su cargo.² Con base en el anterior ejercicio, se debe clasificar y categorizar las temáticas resultantes por las dimensiones de competencia definidas (Ser, Saber o Hacer)³.

5.1.1.1. Diagnóstico de necesidades individuales

En esta etapa se identifican las necesidades de aprendizaje individual de cada servidora o servidor público, en relación con los conocimientos, habilidades y competencias requeridas para el desempeño de su cargo, así:

¹ Guía para la formulación del Plan Institucional de Capacitación – PIC enfocado desde el Plan Nacional De Formación Y Capacitación 2020 – 2030. Función Pública - ESAP. Abril de 2021. Página 14.

² 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.

³ Ibidem; página 36.



- El Grupo de Capacitación y Evaluación de la Dirección de Talento Humano solicita a las servidoras y servidores de todas las dependencias de la entidad realizar el diagnóstico de necesidades de aprendizaje relacionadas con el desempeño del cargo, a través del Formato GH-F-099 “*Diagnóstico de Necesidades de Aprendizaje Individual*”.
- Para esta etapa es muy importante que cada servidora y servidor público tenga claridad sobre las funciones, habilidades y competencias requeridas para su cargo y los conocimientos necesarios para que su gestión sea óptima, de acuerdo con lo establecido en el manual de funciones del cargo, de tal forma que la capacitación contribuya al cumplimiento de los objetivos, actividades y metas establecidos en el Plan de acción de la dependencia en cada vigencia y en la concertación de objetivos individual.

5.1.1.2. Diagnóstico de necesidades por Dependencias

Así mismo, previo al inicio de la siguiente vigencia, y con el fin de recopilar información relevante que sirva como insumo para la construcción del PIC, la Dirección de Talento Humano a través del Formato GH-F-002 “*Diagnóstico de Necesidades de Aprendizaje del Área o Dependencia*”, identifica las necesidades de conocimientos, habilidades y competencias a partir de las funciones, metas, compromisos y objetivos del Plan de Acción de cada dependencia.

5.1.1.3. Diagnóstico de necesidades institucionales

El Grupo de Capacitación y Evaluación de la Dirección de Talento Humano solicitará 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.

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.

Así mismo, 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 Superservicios.

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

Una vez identificadas las necesidades de aprendizaje individuales, por 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) que debe responder a la clasificación por dimensiones de competencia (ser, saber o hacer).

Asimismo, se priorizarán 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 lo que podrán participar los integrantes 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 el portal web de la entidad de acuerdo con las disposiciones legales vigentes. El PIC podrá ser modificado durante su ejecución de acuerdo con las necesidades y solicitudes de las diferentes dependencias de la entidad.

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, el Grupo de Capacitación y Evaluación de la Dirección de Talento Humano elaborará los estudios previos para la contratación de la prestación de servicios para el desarrollo de las actividades 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 las servidoras y servidores públicos de la Superservicios. El desarrollo de la ejecución del(los) contrato(s) suscrito(s) guardará coherencia con lo establecido en el cronograma de actividades y las temáticas priorizadas que hacen parte integral del PIC.

5.1.3.1. Inscripción o designación de participantes a eventos de capacitación

De conformidad con la temática prevista para la formación o capacitación, la selección de los participantes podrá realizarse de la siguiente manera:

- 1. Convocatoria abierta.** Cuando los temas de las capacitaciones contratadas sean de interés general, la convocatoria será abierta y estará dirigida a las servidoras y servidores de libre nombramiento y remoción, carrera administrativa y provisionales. Para ello se utilizarán los canales de comunicación interna con que cuenta la Superservicios. Para adelantar su inscripción, cada servidora o servidor público deberá contar previamente con el aval o visto bueno de su jefa o jefe inmediato.
- 2. Convocatoria cerrada.** Cuando los contenidos de las capacitaciones contratadas sean sobre temas específicos relacionados con determinados procesos, el Grupo de Capacitación y Evaluación de la Dirección de Talento Humano informará a la jefa o jefe de la dependencia respectiva, sobre los diferentes eventos de capacitación (cursos, talleres, diplomados, etc.), los cupos disponibles y fechas en las cuales se impartirán, con el fin de designar a las servidoras y servidores públicos que, de acuerdo con la temática y acorde con las funciones desarrolladas, asistirán.
- 3. Convocatoria a eventos sin costo para la entidad.** Cuando se presenten eventos de capacitación que no tienen costo para la entidad, la convocatoria será abierta y



estará dirigida a las servidoras y servidores públicos y/o contratistas interesado(a)s. En caso de ser necesario, la persona deberá contar con el aval o visto bueno de su jefa o jefe inmediato o supervisor(a) de contrato para participar.

- 4. Participación a demanda de funcionarios en eventos de capacitación.** Cuando las servidoras y servidores públicos de libre nombramiento y remoción, carrera administrativa y provisionales se encuentren interesado(a)s en participar en algún evento de capacitación (Congresos, seminarios, etc.) cuya temática no se encuentre dentro de los eventos de formación y capacitación del PIC, deberán solicitar la inscripción mediante correo electrónico remitido por su jefa o 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 inscripción a los cursos, congresos, simposios, seminarios, etc. a demanda se deberá realizar con un mes de anterioridad del inicio del evento, con el fin de poder adelantar los trámites requeridos por el Grupo de Capacitación y Evaluación.
- 5. Si se cuenta con la disponibilidad presupuestal para financiar la inscripción.** La solicitud de participación en eventos a demanda deberá ser presentada por la Coordinación del Grupo de Capacitación y Evaluación ante el Comité de Capacitación y Estímulos; de tal forma que, en caso de ser aprobada, se proceda a realizar lo pertinente para garantizar la inscripción de las servidoras y/o servidores designados. Igualmente, los (las) participantes deberán suscribir la carta de compromiso antes del inicio del evento, y una vez finalizado, remitir al correo capacitacionyevaluacion@superservicios.gov.co el correspondiente certificado, diligenciar los formatos de evaluación de satisfacción, y evaluación de impacto (esta última aplica en el caso de los cursos cuya duración supere las 8 horas), los cuales le serán enviados vía correo electrónico por el profesional del Grupo de Capacitación y Evaluación.

Adicionalmente, la temática deberá estar relacionada con las funciones propias del empleo y de la dependencia donde la servidora o servidor público se desempeña.

Nota: Cuando existan más solicitudes que cupos disponibles, tendrán prelación para la asignación de los mismos las servidoras y servidores que hayan finalizado adecuadamente los cursos o eventos de formación en los cuales hayan estado inscritos durante la vigencia anterior, y aquellos que no hayan participado anteriormente en un evento con contenidos similares, con el fin de ampliar la cobertura de los programas de formación y capacitación.

5.1.3.2. Asistencia a capacitaciones contratadas

Una vez formalizada la inscripción a la capacitación contratada, el servidor o servidora pública deberá diligenciar y entregar al Grupo de Capacitación y Evaluación, previo al inicio del evento la carta de compromiso (Carta compromiso PIC Capacitación No Formal GH-F-016). Para cada una de las sesiones previstas de la capacitación respectiva, ya sea de manera virtual o presencial, el Grupo de Capacitación y Evaluación o el contratista, según sea el caso, se encargará de solicitar a los (las) participantes el diligenciamiento del formato GD-F-063 Control de Asistencia, con el fin de llevar el registro de la participación en el evento.

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, siempre y cuando la causa de la inasistencia sea injustificada, la Coordinación del Grupo de Capacitación y Evaluación de la Dirección de Talento Humano, informará al Grupo de Nómina que se debe hacer efectiva la carta de compromiso, con el fin de iniciar los trámites requeridos para descontar el valor total de la capacitación no concluida.

A las servidoras y servidores públicos que asistan a los eventos de capacitación contratados por la entidad y que cumplan con el porcentaje mínimo establecido para aprobar, o en caso de que no sea explícito con un 80% de asistencia, se les entregará

cuando aplique un certificado de la capacitación impartida. Este certificado podrá ser enviado vía correo electrónico por el Grupo de Capacitación y Evaluación o por la entidad responsable del evento de formación.

Igualmente, las servidoras y servidores públicos a quienes se les autorice y financie su participación en actividades de capacitación a demanda que no se encuentren contempladas en el PIC, deberán, una vez terminado el evento, o dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes, enviar al correo del Grupo de Capacitación y Evaluación de la Dirección de Talento Humano (capacitacionyevaluacion@superservicios.gov.co) 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 las servidoras y servidores en el aprendizaje del idioma inglés, con el objeto de fortalecer el conocimiento y dominio de las actividades del puesto de trabajo, así como fomentar mejores competencias profesionales, personales y tener servidores públicos que puedan disponer de todas sus capacidades en función del cumplimiento de los objetivos institucionales facilitando la mejora del desempeño laboral y sus posibilidades de desarrollo profesional y personal.

El programa de bilingüismo se regirá por los siguientes criterios:

1. Velará por la observancia de los principios de igualdad y transparencia para la selección de los participantes.
2. El Programa se desarrollará de acuerdo con los recursos asignados para cada vigencia. Para establecer la cantidad de servidoras y servidores interesados en participar, el Grupo de Capacitación y Evaluación de la Dirección de Talento Humano realizará un sondeo de personas interesadas en participar en el programa, con el fin de definir el proceso en el que se especificarán las fechas de:

convocatoria, apertura y cierre de inscripciones.

3. El porcentaje de financiación del Programa de Bilingüismo asumido por la Superservicios será establecido de acuerdo con la disponibilidad de recursos existentes.
4. Una vez confirmada la inscripción y previo al inicio de las clases, las y los participantes deben enviar al correo capacitacionyevaluacion@superservicios.gov.co la carta de compromiso diligenciada y firmada, y deberán asistir, cursar y aprobar el nivel, cumpliendo como mínimo con el 80% de asistencia. La carta de compromiso es un requisito indispensable para poder iniciar la participación en el programa; igualmente, en caso de incumplimiento de las condiciones establecidas en este documento, el valor del cupo asignado será asumido en su totalidad por la persona participante, y será descontado por nómina, de acuerdo con lo estipulado en la misma.

Nota: en caso de incumplir lo establecido en la carta de compromiso, la servidora o servidor no podrá participar en el programa de bilingüismo en la siguiente vigencia.

5. Por último, al finalizar el Programa, la servidora o servidor público deberá diligenciar la encuesta de satisfacción, con el fin de aportar en la mejora de 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.
- b) La satisfacción de las servidoras y servidores públicos con relación a cada uno de los eventos de formación y capacitación en los que participaron.
- c) El impacto de la formación y capacitación en el fortalecimiento de los

conocimientos, habilidades y capacidades de las servidoras y servidores públicos.

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

- a) Realizar seguimiento permanente al cronograma de actividades de capacitación establecido en el PIC y realizar los reportes periódicos según lo establecido en el plan de acción de la Dirección de Talento Humano.
- 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 después de haberse realizado el evento de capacitación y/o formación cuya duración haya sido superior a ocho (08) horas, se enviará por correo electrónico a las personas 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 del proceso de fortalecimiento de las competencias del servidor y la aplicación de lo aprendido en el puesto de trabajo y en la gestión del proceso respectivo. Asimismo, se deberán consolidar y tabular los datos obtenidos según corresponda.

5.1.6. Informes del Plan Institucional de Capacitación - PIC

El Grupo de Capacitación y Evaluación de la Dirección de Talento Humano elaborará los informes periódicos y el informe final sobre la ejecución del Plan Institucional de Capacitación de acuerdo con lo establecido en el Plan de Acción de cada vigencia.

5.1.7. Compromisos del Plan Institucional de Capacitación - PIC

La persona beneficiaria de los procesos de capacitación y formación de la Superservicios se compromete a:



1. Establecer con el jefe inmediato acuerdos que permitan cumplir a cabalidad con las obligaciones y responsabilidades a su cargo durante el tiempo que se encuentre en capacitación, lo cual no podrá justificar el eventual incumplimiento de las funciones, y podría conllevar al retiro del curso.
2. Cumplir con el mínimo de asistencia establecido para cada programa de capacitación, so pena de incurrir en una conducta con incidencia disciplinaria. En caso de inasistencia se deberá informar al Grupo de Capacitación y Evaluación mínimo con 2 días de anticipación los motivos por los cuales no podrá asistir, presentando los soportes respectivos. De igual manera, si desiste de tomar la capacitación, deberá informar mínimo cinco (5) días antes del inicio del evento.
3. Realizar la evaluación de conocimientos de la capacitación impartida, en los casos que aplique.
4. Diligenciar totalmente los formatos de evaluación de calidad y de impacto (si aplica) del programa al que asiste.
5. Suscribir previamente la carta de compromiso como garantía para su participación en los eventos a los que vaya a asistir.
6. Aplicar en el desempeño de sus actividades los conocimientos adquiridos en el programa, razón por la cual la capacitación debe guardar relación con las funciones que desempeña y ser multiplicador de la información obtenida en el programa a través de charlas, conferencias, la presentación de documentos e informes.
7. Reembolsar a la Superservicios el valor correspondiente al costo total en el que hubiere incurrido la Entidad por concepto del cupo en el evento de capacitación, cuando sin justa causa desista de su participación o incumpla con el mínimo de asistencia requerido.

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 grado de formación y preparación del personal se constituyen en factores que pueden influir positivamente en el nivel de

productividad. En este sentido, los programas de formación estarán encaminados a la preparación de las funcionarias y 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. En este sentido, se realizarán los procesos de reinducción o de actualización cuando sea necesario ajustar la brecha del servidor a las competencias laborales, para su fortalecimiento, o cuando estas se modifiquen, así como cuando se presenten cambios en la normatividad o los procesos que rigen la gestión institucional, 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 reinducción son procesos de formación y capacitación dirigidos a facilitar y fortalecer la integración del empleado a la cultura organizacional, a desarrollar en este 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 las servidoras y servidores públicos que ingresen a la Entidad teniendo en cuenta los siguientes objetivos:

1. Familiarizar a la persona con la organización, así como con la dependencia para la cual se encuentra laborando, sus responsabilidades individuales, sus deberes y derechos.
2. Crear identidad y sentido de pertenencia de la persona frente a la Entidad.
3. Advertir acerca de las normas relacionadas con las inhabilidades e incompatibilidades de la persona y sobre las normas que previenen y reprimen la corrupción.

4. Preparar a la persona en el conocimiento y utilización de las herramientas informáticas que utiliza la Entidad.

Esta inducción se debe realizar dentro de los cuatro (4) meses siguientes a la posesión, dentro de los cuales la nueva servidora o servidor realizará el curso de inducción corporativa en el campus virtual de la Superservicios: <https://gestiondelconocimiento.superservicios.gov.co/>, así:

- El Grupo de Capacitación y Evaluación de la Dirección de Talento Humano remitirá vía correo electrónico la invitación para iniciar el curso.
- En dicho correo se incluirá la información del enlace de ingreso, usuario y contraseña de acceso al campus virtual.
- Durante la realización del curso contará con el acompañamiento para solucionar inquietudes, sobre el funcionamiento de la plataforma o el desarrollo del mismo por parte del Grupo de Capacitación y Evaluación de la Dirección de Talento Humano.
- Al terminar deberá descargar el certificado y remitir al remitir al correo sspd.interno@superservicios.gov.co con copia a capacitacionyevaluacion@superservicios.gov.co con destino al Grupo de Administración de Personal para que sea archivado en el expediente 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 orientado a atender en el corto plazo, necesidades de aprendizaje específicas requeridas para el desempeño del cargo,

mediante el desarrollo de conocimientos, habilidades y aptitudes observables de manera inmediata. En consecuencia, se constituye en una forma de acercar a la servidora o servidor público a la misionalidad y el quehacer de la Superservicios, con acompañamiento de la jefa o jefe inmediato, o a quien se 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 a la persona 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 curso de inducción en el campus virtual para profundizar en los temas pertinentes al contexto de la Superservicios.

De conformidad con la Circular Interna 20215000000064 del 16 de febrero de 2021, la cual define las directrices para este proceso, se solicita diligenciar y enviar el formato GH-F-152 V.3 "Entrenamiento Puesto de Trabajo", el desarrollo del entrenamiento se deberá registrar en el formato *Entrenamiento en puesto de Trabajo GH-F-152*, el cual deberá ser remitido al correo sspd.interno@superservicios.gov.co con copia a capacitacionyevaluacion@superservicios.gov.co, para el respectivo seguimiento y control de esta obligación.

5.2.3. Empalmes y Mentorías

Con el fin de fortalecer la gestión del conocimiento institucional, se implementan en la Superservicios los programas de empalmes y mentorías, a través de los cuales se promueve en la Entidad una cultura de aprendizaje continuo. Por lo anterior, 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: el programa de mentorías busca desarrollar acciones orientadas a transmitir el conocimiento clave que poseen personas o equipos de la Entidad, con el fin de compartir y multiplicar este conocimiento en los demás colaboradores que estén involucrados con las actividades propias de este saber o que se encuentren interesados en fortalecer sus competencias y conocimientos brindados a través de estas capacitaciones. Estas acciones pueden incluir la realización de charlas informativas o de capacitación, conversatorios, socialización de experiencias exitosas, así como de buenas prácticas organizacionales y lecciones aprendidas.

Las mentorías pueden ser brindadas por personas de la entidad que poseen el conocimiento o bien a través de alianzas con otras entidades (expertos invitados, grupos de valor).

El Plan Institucional de Capacitación (PIC) de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios incluye el Programa de Mentorías, como estrategia para atender algunos de los temas identificados en el Diagnóstico de Necesidades reportados por las dependencias.

Para el desarrollo de las mentorías se contemplan dos fuentes de información: la primera es dar a conocer a las dependencias los temas de interés, para que el directivo y enlaces indiquen el o los profesionales que pueden brindar la capacitación en los temas en mención. La segunda es consultar con los directivos y con los enlaces de capacitación acerca de los temas o procesos que deseen fortalecer en los colaboradores de la entidad o en un grupo específico de personas, según aplique. Con esta información se construye la programación mensual.

Es con base en lo anterior, que de manera conjunta y articulada el Grupo de Capacitación y Evaluación de la Dirección de Talento Humano, buscará identificar a las personas de la Superservicios que posean conocimientos específicos en temas relacionados con la

gestión institucional, con el fin de conformar y mantener actualizado un banco de mentores con los que se puedan desarrollar actividades que permitan transferir el conocimiento a las colaboradoras y colaboradores de la Entidad.

Empalmes: Por su parte, el Programa de Empalmes busca la transferencia de conocimiento específico de una persona a otra designada por el líder de proceso, para que asuma las actividades aplicando el conocimiento recibido. A través de esta estrategia se pretende conservar en las dependencias el conocimiento tácito (buenas prácticas, estrategias exitosas y aspectos relevantes) de las servidoras y servidores que se retiran de la Entidad o que se trasladan a otras dependencias o cargos dentro de la misma.

Para dicho proceso se requiere diligenciar el formato GH-F-146 V2.0 “Ficha Empalme”, de conformidad con la Circular Interna 20215000000064 del 16 de febrero de 2021 la cual define las directrices para este proceso. del proceso de empalme, el cual deberá ser remitido al correo sspd.interno@superservicios.gov.co con copia a capacitacionyevaluacion@superservicios.gov.co con destino al Grupo de Capacitación y Evaluación de la Dirección de Talento Humano, para el respectivo seguimiento y control de esta obligación.

5.2.4. Reinducción

El artículo 7 del Decreto Ley 1567 de 1998 por el cual se crea el sistema nacional de capacitación y el sistema de estímulos para los empleados del Estado establece en relación con los programas de inducción y reinducción que “los planes institucionales de cada entidad deben incluir obligatoriamente programas de inducción y de reinducción, los cuales se definen como procesos de formación y capacitación dirigidos a facilitar y a fortalecer la integración del empleado a la cultura organizacional, a desarrollar en este habilidades gerenciales y de servicio público y 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”.



Sus objetivos específicos son:

- Informar acerca de reformas en la organización del Estado y de sus funciones que afecten directamente la labor de la Superservicios.
- Informar sobre la reorientación de la misión institucional, lo mismo que los cambios en las funciones de las dependencias y de los cargos.
- Poner en conocimiento los cambios y aspectos relevantes que en aplicación de los Planes Estratégicos del Talento Humano se generen y que impacten significativamente en la administración del Talento Humano, a través de procesos de actualización. De igual manera, dar a conocer las normas y las decisiones para la prevención y lucha contra la corrupción, así como las modificaciones en materia de inhabilidades e incompatibilidades de las servidoras y servidores públicos.
- Fortalecer competencias en las servidoras y servidores de la entidad, para la construcción de una adecuada cultura organizacional, la ampliación o generación de conocimientos, el desarrollo de habilidades y la promoción de valores y actitudes que faciliten el cumplimiento de las metas y objetivos 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 enviará a cada participante el formato GH-F- 100 *Evaluación Evento de Capacitación* el cual deberá ser diligenciado y enviado al Grupo de Capacitación y Evaluación de la Dirección de Talento Humano.

5.3. GENERALIDADES CAPACITACIÓN FORMAL

La capacitación formal es una línea de acción del Plan Institucional de Capacitación (PIC) de la Superservicios. El proceso se rige por lo establecido en el presente Manual y en el Reglamento Operativo del Fondo Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios – ICETEX, que definen los criterios para el otorgamiento de beneficios educativos para la financiación de estudios a través de la modalidad de créditos condonables por prestación de servicios, siendo la población objetivo para la capacitación formal las

servidoras y servidores públicos de la Superservicios (carrera administrativa, libre nombramiento y remoción y provisionales de todos los niveles jerárquicos).

Así mismo, y de acuerdo con los recursos disponibles “*se dará prioridad a los empleados con derechos de carrera administrativa⁴*”, 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 el artículo 3 de la Ley 1960 de 2019.

La financiación de estudios de educación formal (Técnica, Tecnológica y Profesional), así como de 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%, después de la obtención del título académico, mediante la prestación de servicios en la Superservicios o en otras entidades públicas del orden nacional o territorial, durante todo el tiempo condonable.

5.3.1. Principios del proceso

La selección y adjudicación de los beneficiarios del programa de educación formal deberán 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

Las personas beneficiarias de los créditos educativos en la Superservicios tendrán las siguientes obligaciones:

- 1. Culminar el programa académico que se haya financiado total o parcialmente a través de recursos del Fondo SSPD - ICETEX y hacer entrega del diploma y el acta de grado al Grupo de Capacitación y Evaluación**

⁴ Ley 1960 de 2019, Artículo 3



de la Dirección de Talento Humano al correo capacitacionyevaluacion@superservicios.gov.co en un plazo máximo de treinta (30) días calendario a partir de la fecha de obtención.

2. **Cursar completamente cada período académico financiado** y hacer entrega de la certificación que indique su aprobación al Grupo de Capacitación y Evaluación de la Dirección de Talento Humano al correo capacitacionyevaluacion@superservicios.gov.co dentro de los treinta (30) días calendario a partir de la fecha de terminación.
3. **Radicar copia del título obtenido** al terminar el programa académico, enviando copia del mismo al correo sspdinterno@superservicios.gov.co con copia a capacitacionyevaluacion@superservicios.gov.co para ser incluido en su expediente de historia laboral, en el plazo establecido en el numeral 1 de esta sección.
4. **Cancelar con sus propios recursos** el porcentaje de la matrícula o conceptos adicionales que no cubra el crédito.
5. **Cancelar con sus propios recursos** el valor de la matrícula antes de que se haga efectivo el desembolso por parte del ICETEX, en caso de ser necesario por disposición de la Institución Educativa y solicitar el giro a nombre del (la) estudiante, enviando los soportes de pago correspondientes al correo capacitacionyevaluacion@superservicios.gov.co.
6. **Informar por escrito al Grupo de Capacitación y Evaluación** de la Superservicios al correo capacitacionyevaluacion@superservicios.gov.co sobre cualquier beneficio adicional por becas u otra clase de apoyo económico de empresas públicas o privadas, durante el tiempo en el que disfrute del crédito educativo.



7. **Informar por escrito a la Superservicios** al correo del Grupo de Capacitación y Evaluación capacitacionyevaluacion@superservicios.gov.co, dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a su ocurrencia, la suspensión temporal o definitiva de los estudios, explicando los motivos la ocasionan, así como la no aprobación de asignaturas o créditos educativos.
8. **Informar por escrito a la Superservicios** al correo del Grupo de Capacitación y Evaluación capacitacionyevaluacion@superservicios.gov.co la decisión de desistir del beneficio, siempre y cuando no se haya hecho efectivo el giro por parte del ICETEX.
9. **Tramitar ante el Comité de Capacitación y Estímulos** cuando sea necesario cualquier solicitud de aprobación de cambio de centro docente y/o programa académico, justificando las causas que lo motivan, las cuales únicamente podrán obedecer al cierre del programa académico o de la Institución Educativa.
10. **Informar por escrito a la Superservicios** al correo del Grupo de Capacitación y Evaluación capacitacionyevaluacion@superservicios.gov.co cuando se tramite simultáneamente con la solicitud de financiación a través de recursos del Fondo Superservicios-ICETEX una solicitud de retiro de cesantías para educación con la misma orden de matrícula, teniendo en cuenta que la suma de los valores solicitados y aprobados no podrá ser superior al total del costo de la matrícula. En caso contrario, la persona beneficiaria deberá ajustar una o ambas solicitudes, de tal forma que los valores sean complementarios y no superen dicho monto.



11. **Prestar sus servicios a la Superservicios** o en otras entidades públicas del orden nacional o territorial a partir de la obtención del título académico por el tiempo establecido en el reglamento para la condonación del crédito otorgado.
12. **Una vez culmine sus estudios en el exterior**, realizar el trámite de convalidación del título obtenido en institución educativa extranjera y remitir la constancia al correo capacitacionyevaluacion@superservicios.gov.co.
13. **Cumplir las condiciones y requisitos de este Manual**, y las demás disposiciones señaladas por el Reglamento Operativo del Fondo Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios –ICETEX.
14. **Después de terminado el período de compensación en servicios**, solicitar al Comité de Capacitación y Estímulos, dentro de los siguientes treinta (30) días, la condonación del crédito.

5.3.3. Cuantías por financiar

La Superservicios financiará de acuerdo con la disponibilidad de recursos del Fondo Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios - ICETEX, el porcentaje del valor ordinario por concepto de matrícula definido en los criterios de asignación de este manual, de acuerdo con el nivel y grado salarial, teniendo en cuenta que en ningún caso este valor podrá ser mayor al equivalente a 6 salarios mínimos mensuales legales vigentes; de todas formas y teniendo en cuenta la disponibilidad de recursos, se dará prioridad a las servidoras y servidores de carrera administrativa.

5.3.4. Criterios para la asignación

Teniendo en cuenta que el título de formación académica (pregrado) es un requisito para el desempeño del empleo de las servidoras y servidores de los niveles Directivo, Asesor y Profesional, a quienes pertenezcan a dichos niveles solamente se les podrá financiar programas de educación formal en posgrado (Especialización, Maestría y Doctorado).



Por otra parte, las servidoras y servidores de los niveles Técnico y Asistencial podrán acceder a financiación para cursar programas de educación formal en las modalidades de pregrado (Técnica, Tecnológica y Profesional) y posgrado (Especialización, Maestría y Doctorado)

Las personas solicitantes deben tener mínimo un (1) año de antigüedad de vinculación a la Superservicios (no aplica para el cálculo de antigüedad la vinculación mediante contrato de prestación de servicios).

A continuación, se presenta el porcentaje de financiación, en la modalidad de pregrado y posgrado, según el nivel y grado del cargo al que pertenezca la servidora o servidor:

Niveles y grados salariales	Primer Programa	Segundo Programa
Nivel Asistencial del grado 15 al 24 Nivel Técnico Administrativo del grado 14 al 18 Nivel Profesional Universitario del grado 1 al 11	100%	70%
Nivel Profesional Especializado del grado 13 al 17	90%	60%
Nivel Profesional Especializado del grado 18 al 21 Nivel Asesor de CA del grado 10	80%	50%
Nivel Profesional Especializado del grado 22 al 24 Nivel Asesor de CA grado 11 al 12	70%	40%
Nivel Asesor de LNR del grado 10 al 13 Nivel Directivo del grado 17 al 19	60%	40%
Nivel Asesor del grado 14 al 18 Nivel Directivo del grado 20 al 25	50%	30%

Fuente: Elaboración propia

Nota aclaratoria 1: La aprobación de las solicitudes presentadas estará sujeta a la disponibilidad presupuestal, y el máximo de recursos aprobados por persona para cada período académico será hasta por seis (6) salarios mínimos mensuales legales vigentes (SMMLV), con el fin de optimizar los recursos y beneficiar a un mayor número de servidoras y servidores.

Nota aclaratoria 2: En el caso de las personas que tramitan solicitudes para financiar estudios en IES que emiten orden de matrícula y por consiguiente de pago por un año académico, el máximo de recursos aprobados será hasta por doce (12) salarios mínimos mensuales legales vigentes (SMMLV).

5.3.5. Requisitos de la institución de educación superior según la modalidad de estudio

Además de las obligaciones señaladas en los anteriores numerales, las instituciones educativas deben cumplir con los siguientes requisitos:

1. Aprobación por parte del Ministerio de Educación Nacional para ofrecer programas de formación en modalidad presencial, a distancia, virtual y semipresencial según sea el caso.
2. Que el programa académico a cursar cuente con el respectivo registro calificado o acreditación de alta calidad por parte del MEN en el caso de las IES nacionales. Que el título que ofrece el programa académico otorgado por una institución educativa extranjera, sea directamente o bajo la modalidad de convenio o alianza con una IES nacional cuando sea el caso, sea convalidable en Colombia.

Nota aclaratoria 1: El Fondo Superservicios-ICETEX, solo financiará programas de Educación Superior ofrecidos por instituciones educativas que se encuentren legalmente autorizadas para su funcionamiento y/o existan convenios internacionales que amparen el reconocimiento de títulos en cualquier modalidad de las descritas anteriormente. No

se otorgarán créditos para estudios de posgrado conducentes a títulos propios, los cuales no son convalidables en Colombia.

Nota aclaratoria 2: En caso que el programa a cursar requiera la realización de un período académico en el exterior o por convenio con alguna institución educativa extranjera, la persona beneficiaria deberá realizar el trámite correspondiente para la solicitud de la comisión de estudios, sin que esto implique la obligación de su aprobación por parte de la Superservicios.

5.3.6. Consideraciones para la adjudicación de los créditos

Las solicitudes de créditos educativos serán evaluadas 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 para el solicitante.
- b) La Dirección de Talento Humano presentará ante el Comité de Capacitación y Estímulos las solicitudes tanto de adjudicación como de renovación de créditos correspondientes a períodos académicos por iniciar o que se encuentren en curso. Las solicitudes extemporáneas, es decir, correspondientes a períodos académicos ya finalizados no serán tramitadas.
- c) El Comité de Capacitación y Estímulos tiene la autonomía para definir la manera de distribuir los recursos disponibles en el caso en el que los mismos no sean suficientes para aplicar la tabla de financiación del presente manual, por lo que podrá aprobar o rechazar solicitudes tanto de adjudicación como de renovación, o modificar los porcentajes establecidos.
- d) La aprobación de la solicitud de adjudicación de créditos educativos con recursos del Fondo SSPD-ICETEX no implica la financiación de programas académicos completos, por cuanto dependerá de la disponibilidad de recursos, así como de



las disposiciones que al respecto establezca el Comité de Capacitación y Estímulos.

- e) Para la aprobación de solicitudes, se dará prioridad a los servidores de carrera administrativa, así como a quienes pertenezcan al primer nivel de la tabla que establece los porcentajes de financiación y a las solicitudes de primera vez.

5.3.7. Limitación de los créditos

Los créditos educativos serán limitados por las siguientes consideraciones:

1. Solamente se podrá solicitar la financiación de un programa a la vez.
2. Para iniciar la condonación por tiempo de servicio es indispensable la presentación del título académico ante la Dirección de Talento Humano, independientemente de la cantidad de períodos académicos financiados a través del Fondo; por lo tanto, si la persona beneficiaria no aprueba un período académico o se retira del programa antes de su finalización, el Fondo autorizará al administrador ICETEX, para que inicie el cobro correspondiente.
3. Cuando la persona beneficiaria del crédito pierda una o varias asignaturas o créditos académicos del período financiado, no podrá presentar solicitud de renovación hasta que vuelva a estar nivelada de acuerdo con el plan de estudios del programa y mantenga un promedio académico igual o superior a 3.8 para pregrado y 4.0 para posgrado. Esta situación la deberá informar por escrito a la Superservicios al correo del Grupo de Capacitación y Evaluación capacitacionyevaluacion@superservicios.gov.co, dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la entrega de las notas.

Nota: La financiación de estudios con recursos del Fondo SSPD – ICETEX únicamente se extenderá por el tiempo de duración del programa académico establecido por la Institución Educativa en el plan de estudios presentado con la solicitud. Por lo anterior, si la persona beneficiaria suspende sus estudios o debe repetir materias de forma tal que se prolongue el tiempo de estudio del programa



académico, se debe tener en cuenta que únicamente podrá financiar los períodos académicos que se encuentren dentro del plazo establecido en el plan de estudios, siempre que cumpla con los requisitos definidos en el presente Manual para la renovación y que contará máximo con un (1) período académico adicional para finalizar el programa y presentar el título.

4. Solamente se podrá presentar solicitud de financiación para períodos a iniciar o que esté cursando; por ningún motivo se financiarán períodos ya cursados.
5. Cuando se tramite simultáneamente con la solicitud de financiación a través de recursos del Fondo Superservicios-ICETEX una solicitud de retiro de cesantías para educación y en ambos casos se presente como soporte la misma orden de matrícula, la suma de los valores solicitados y aprobados no podrá ser superior al total del costo de la matrícula. En caso contrario, la persona beneficiaria deberá ajustar una o ambas solicitudes, de tal forma que los valores sean complementarios y no superen dicho monto.
6. Cuando se tramite la financiación para cursar programas que ofrecen doble titulación (ej. especialización y maestría), se deben tener en cuenta las siguientes consideraciones:
 - La solicitud podrá hacerse para el programa más largo (maestría para el caso del ejemplo), en cuyo caso la compensación comenzará una vez presentado el título correspondiente, y en caso de retiro del estudiante luego de obtener el primer título (especialización para este caso), no será admitido como soporte para la compensación del tiempo financiado y dará lugar a cobro.
 - Cuando la solicitud se apruebe para un programa determinado y durante su desarrollo se conozca la posibilidad de obtener un título adicional, la persona beneficiaria podrá presentar ante el Comité de Capacitación y Estímulos la solicitud para extender el beneficio de financiación, acogiéndose a lo establecido en el punto anterior para el inicio del tiempo de compensación, en caso de ser aprobada dicha solicitud. Esta solicitud se entenderá como un segundo programa y su porcentaje de financiación estará sujeto a la tabla establecida en este manual.



5.3.8. Desembolso de los recursos

Con la relación de los beneficiarios a quienes el comité de Capacitación y Estímulos aprobó el crédito educativo sea por primera vez o renovación, y una vez se cumpla con la totalidad de requisitos por parte de la persona beneficiaria, el ICETEX realizará el desembolso de los recursos a las instituciones de educación superior.

Si una vez aprobada la solicitud de financiación, y mientras se realiza el proceso de aprobación de deudor solidario y giro por parte del ICETEX se cumple el plazo establecido por la institución educativa para el pago de la matrícula del programa a financiar, el beneficiario deberá realizar el pago directamente y solicitar a la Dirección de Talento Humano que se realice el desembolso a la persona beneficiaria con la debida presentación de los soportes correspondientes, siempre y cuando el periodo académico no haya finalizado.

Es importante aclarar que el valor a desembolsar corresponde únicamente al concepto de matrícula ordinaria, por lo que no se tienen en cuenta los valores por otros conceptos como seguros, biblioteca, carnet, manejo administrativo entre otros, así como tampoco el incremento por concepto de pago de matrícula extraordinaria.

Adicionalmente, de acuerdo con lo establecido en el numeral 4 del apartado 5.3.2 - Obligaciones del Beneficiario, “la persona beneficiaria deberá cancelar con sus propios recursos el valor de la matrícula antes de que se haga efectivo el desembolso por parte del ICETEX, en caso de ser necesario por disposición de la Institución Educativa y solicitar el giro a nombre del (la) estudiante”.

Para la renovación de los créditos de un nuevo período académico, será obligación de la persona beneficiaria realizar la actualización de los datos en la plataforma del ICETEX y presentar al Comité de Capacitación y Estímulos de la Superservicios la solicitud de renovación anexando los documentos definidos en el presente manual.



5.4. PROCEDIMIENTO PARA APROBACIÓN Y FINANCIACIÓN

Quien aspire a la aprobación de un crédito educativo, para financiar estudios de educación formal en instituciones de educación superior nacionales o extranjeras, con recursos del Fondo Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios - ICETEX, deberá:

5.4.1. Presentación de la solicitud

La servidora o servidor público debe presentar la solicitud escrita dirigida al Comité de Capacitación y Estímulos de la Superservicios, acompañada de los siguientes documentos:

1. Orden de matrícula (constancia de admisión, recibo de pago, carta de aceptación) donde se especifique el nombre de la Institución, programa académico, periodo a cursar y el valor a pagar.

Nota aclaratoria: Cuando se tramite una solicitud de financiación o de renovación y el período a cursar corresponda al segundo semestre académico o superiores, el aspirante o persona beneficiaria deberá presentar certificado de la institución educativa en el que conste que se encuentra nivelado(a) y con un promedio académico igual o superior a 3.8 para pregrado y 4.0 para posgrado.

2. Plan de estudios del programa académico a cursar

Los anteriores documentos deberán ser enviados en formato PDF al correo del Grupo de Capacitación y Evaluación capacitacionyevaluacion@superservicios.gov.co para su respectivo trámite ante el Comité

5.4.2. Verificación de la solicitud

Una vez recibida la solicitud con los correspondientes soportes, el Grupo de Capacitación y Evaluación de la Dirección de Talento Humano hará la verificación del cumplimiento de

los siguientes requisitos:

1. Vinculación a la entidad como servidor de carrera administrativa, libre nombramiento y remoción o nombramiento provisional mayor a un (1) año de servicio continuo a la fecha de presentación de la solicitud.
2. No registrar sanción disciplinaria en el año anterior a la fecha de presentación de la solicitud.
3. Resultado de la última evaluación del desempeño en firme en nivel sobresaliente para funcionarios de carrera administrativa y libre nombramiento y remoción, y, nivel notable para funcionarios en provisionalidad.
4. Para el caso de los Gerentes Públicos, contar como mínimo con el 95% de cumplimiento del último acuerdo de gestión.
5. Que el programa académico por cursar sea afín a las funciones del cargo del aspirante, así como del quehacer de la dependencia o funciones de la entidad.
6. Que 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 aclaratoria 1: Para las servidoras y servidores que han tenido diferentes tipos de nombramiento en la entidad, se tendrá en cuenta el último tipo de vinculación, y se verificará el tiempo de servicio continuo establecido en el numeral 1 desde la fecha de ingreso al primer cargo. (No aplica para personas ni períodos de vinculación a través de contrato).

Nota aclaratoria 2: Para el caso de los Gerentes Públicos que completan el primer año de vinculación a la entidad, se debe esperar a tener la evaluación del acuerdo de gestión para realizar el trámite por primera vez.

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 para su estudio.

En caso de ser aprobada la solicitud de financiación de los estudios la Coordinación del Grupo de Capacitación y Evaluación comunicará esta decisión a la persona beneficiaria, quien deberá responder por escrito a dicha comunicación manifestando si acepta o no el beneficio aprobado.

En caso de aceptación, La Dirección de Talento Humano informará por escrito al ICETEX los datos de la persona beneficiaria 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, para dar continuidad al trámite. Simultáneamente, la persona beneficiaria debe realizar el proceso de legalización del crédito ante el ICETEX, siguiendo el procedimiento establecido para la entrega o cargue de la documentación:

5.4.3. Documentos que se deben presentar ante el ICETEX

1. Certificado de ingresos del codeudor
2. Constancia de admisión
3. Formulario de inscripción impreso y firmado
4. Formulario del codeudor diligenciado
5. Fotocopia de la cédula del codeudor
6. Fotocopia del documento de identidad de la persona beneficiaria
7. Recibo de aprobación del deudor solidario en CIFIN
8. Certificado de admisión del centro académico donde pretende realizar los estudios, en el que conste el monto de matrícula, nombre y modalidad del programa y duración
9. Fotocopia de la declaración de renta o certificado de ingresos y retenciones del codeudor

Nota aclaratoria: Los requisitos documentales aquí descritos son definidos por el

ICETEX y pueden ser modificados en cualquier momento, de acuerdo con sus políticas para el trámite de los créditos, y no son responsabilidad de la Superservicios.

En caso de NO aceptación por parte de la persona beneficiaria, deberá desistir del beneficio aprobado a través de comunicación escrita dirigida al Comité de Capacitación y Estímulos, enviada en formato PDF al correo capacitacionyevaluacion@superservicios.gov.co para su respectivo trámite ante el Comité

5.5. RENOVACIÓN DE CRÉDITOS EDUCATIVOS

Quien vaya a solicitar la renovación del beneficio educativo para otro período académico con recursos del Fondo Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios - ICETEX deberá:

1. Presentar la solicitud de renovación de crédito educativo al Comité de Capacitación y Estímulos acompañada de los siguientes documentos:
 - a. Orden de matrícula (constancia de admisión, recibo de pago, carta de aceptación) donde se especifique el nombre de la Institución, programa académico, periodo a cursar y el valor a pagar
 - b. Certificado de calificaciones del anterior período académico financiado en el que conste que se encuentra nivelado(a) y con un promedio acumulado igual o superior a 3.8 para pregrado y 4.0 para posgrado
 - c. Comprobante de cancelación de la matrícula y certificación bancaria de la persona beneficiaria donde conste número de cuenta (esto sólo en caso de haber cancelado el valor de la matrícula del período académico).

Los anteriores documentos deberán ser enviados en formato PDF al correo del Grupo de Capacitación y Evaluación capacitacionyevaluacion@superservicios.gov.co para su respectivo trámite ante el Comité.

Una vez recibida la solicitud con los correspondientes soportes, el Grupo de Capacitación y Evaluación de la Dirección de Talento Humano hará la verificación del cumplimiento de los siguientes requisitos:

1. Vinculación a la entidad como servidor de carrera administrativa, libre nombramiento y remoción o nombramiento provisional mayor a un (1) año de servicio continuo a la fecha de presentación de la solicitud.
2. No registrar sanción disciplinaria en el año anterior a la fecha de presentación de la solicitud.
3. Resultado de la última evaluación del desempeño en firme en nivel sobresaliente para funcionarios de carrera administrativa; calificación entre 90 y 100 para servidores de libre nombramiento y remoción y nivel notable para funcionarios provisionales.
4. Para el caso de los Gerentes Públicos, contar como mínimo con el 95% de cumplimiento del acuerdo de gestión.
5. Que se encuentra nivelado(a) y con un promedio acumulado igual o superior a 3.8 para pregrado y 4.0 para posgrado.
6. Que 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.

Una vez revisados los requisitos y su cumplimiento, la Coordinación del Grupo de Capacitación y Evaluación, presentará la solicitud de renovación con todos los soportes al Comité de Capacitación y Estímulos para su estudio.

En caso de ser aprobada la solicitud de renovación de la financiación de los estudios, la Coordinación del Grupo de Capacitación y Evaluación comunicará esta decisión a la persona beneficiaria, quien deberá responder por escrito a dicha comunicación manifestando si acepta o no el beneficio aprobado.

En caso de aceptación, La Dirección de Talento Humano informará por escrito al ICETEX

los datos de la persona beneficiaria adjuntando acta del Comité de Capacitación y Estímulos donde se aprobó la renovación para el programa de capacitación formal y en el cual se especifica el valor aprobado, para dar continuidad al trámite. Simultáneamente, la persona beneficiaria debe realizar el proceso de legalización del crédito ante el ICETEX, siguiendo el procedimiento establecido para la entrega o cargue de la documentación.

Nota aclaratoria: Es importante que para surtir este proceso la persona beneficiaria haya realizado la renovación de su crédito en la plataforma del ICETEX, de acuerdo con el proceso establecido para tal fin por la entidad.

5.6. GENERALIDADES DE LA CONDONACIÓN

Los créditos otorgados para financiación de estudios a través de recursos del Fondo SSPD – ICETEX serán condonables bajo la modalidad de prestación de servicios, 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 la persona beneficiaria culmine satisfactoriamente y presente el título obtenido en el programa financiado ante el Comité de Capacitación y Estímulos a través del correo del Grupo de Capacitación y Evaluación capacitacionyevaluacion@superservicios.gov.co de acuerdo con las condiciones establecidas en el presente Manual, así como en el Reglamento Operativo del Fondo.
- b. Para los estudios de pregrado en el país o en el exterior la compensación en servicios se efectuará a partir de la fecha de obtención del título y por un término igual a la duración del programa o períodos académicos financiados.



- 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 fecha de obtención del título y por el doble de la duración del programa o períodos académicos financiados.
- d. Cuando la persona beneficiaria 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 finalice dicha situación y se reintegre al ejercicio del cargo.
- e. El Comité de Capacitación y Estímulos 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 y a la persona beneficiaria, siempre y cuando las decisiones tomadas al respecto se encuentren dentro de los parámetros y políticas de crédito establecidos por el ICETEX.

Nota aclaratoria 1: Si la persona solicitante ha sido beneficiaria 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.

Nota aclaratoria 2: Tanto los requisitos como la modalidad de condonación podrán ser ajustadas por la Superservicios siempre y cuando el Fondo se encuentre vigente. En tal caso, será necesario modificar y actualizar el presente manual, así como el Reglamento Operativo del Fondo. Cuando se realicen cambios en las modalidades de condonación, las personas beneficiarias con créditos activos podrán elegir si se acogen a alguna de las nuevas alternativas, previa verificación del cumplimiento de los requisitos o si continúan

con la que tienen al momento del ajuste.

5.6.1. Solicitud de condonación del crédito ante la Superservicios

Una vez obtenido el título del programa académico financiado total o parcialmente, la persona beneficiaria deberá enviar al correo del Grupo de Capacitación y Evaluación capacitacionyevaluacion@superservicios.gov.co copia del diploma y del acta de grado.

Una vez recibida la copia del diploma y del acta de grado, la Coordinación del Grupo de Capacitación y Evaluación de la Dirección de Talento Humano comunicará a la persona beneficiaria la fecha de inicio del período de condonación, así como el tiempo requerido para tal fin.

Una vez se cumpla con el tiempo de prestación de servicios establecido, la persona beneficiaria deberá presentar solicitud escrita de condonación del crédito otorgado, dirigida al Comité de Capacitación y Estímulos de la Superservicios al correo del Grupo de Capacitación y Evaluación capacitacionyevaluacion@superservicios.gov.co.

Recibida la comunicación el Grupo de Capacitación y Evaluación verificará el cumplimiento del período de compensación y la Coordinación del Grupo de Capacitación y Evaluación presentará ante el Comité de Capacitación y Estímulos la solicitud de condonación del crédito para su aprobación por parte de la Superservicios. Cuando se obtenga la aprobación correspondiente, la Dirección de Talento Humano a través del Grupo de Capacitación y Evaluación solicitará a la Junta Administradora del Fondo Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios – ICETEX reunirse para aprobar la condonación.

Una vez haya surtido el trámite anterior, el ICETEX emitirá y enviará al correo del Grupo de Capacitación y Evaluación capacitacionyevaluacion@superservicios.gov.co 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 las personas beneficiarias que su crédito ha sido condonado en su totalidad, adjuntando copia del acto administrativo proferido por el ICETEX.

Nota aclaratoria 1: Es importante aclarar que el monto de los créditos condonables tiene efectos fiscales que pueden incidir sobre la declaración de renta de la persona beneficiaria.

Nota aclaratoria 2: Cuando la entidad no pueda continuar la financiación por ausencia de recursos, la condonación se iniciará a partir de la fecha de finalización del último período financiado.

5.6.2. Exigibilidad para el reembolso o reintegro en dinero del valor financiado

Cuando se configure una de las situaciones que se describen a continuación, la Superservicios informará al ICETEX para que se inicie el proceso respectivo de cobro a la persona beneficiaria:

1. Cuando se retire definitivamente del programa académico financiado.
2. Cuando decida realizar cambio de programa académico, antes de terminar el ciclo financiado sin la respectiva aprobación por parte del Comité de Capacitación y Estímulos.
3. Cuando la Superservicios haya financiado un porcentaje o la totalidad del programa académico y la persona beneficiaria no se gradúe dentro del año siguiente a la terminación de materias.
4. Si se presenta una de estas causales:
 - Se desvincula del cargo por decisión propia,
 - Se desvincula por calificación no satisfactoria,
 - Se desvincula por sanción disciplinaria en firme.
 - Cuando se compruebe la presentación de documentos adulterados o información falsa, situación que vicia la aprobación de su crédito.

Cuando la persona beneficiaria se encuentre en alguna de las causales establecidas en el numeral 4, deberá cancelar el valor girado proporcional al tiempo restante VS el tiempo eventualmente compensado, de manera que 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 fórmulas:

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

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

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 excepciones al reembolso o reintegro de dineros otorgados para educación formal a servidoras y servidores de la Superservicios, beneficiarios de los créditos educativos:

- 1. Cuando la condonación sea interrumpida** por retiro de la persona beneficiaria como consecuencia de una reestructuración de la Superservicios, en la cual sea suprimido el cargo y no se le reincorpore en otro, se le exonerará de la cancelación del crédito condonable, previo consentimiento del Comité de Capacitación y Estímulos.

- 2. Cuando se produzca el retiro por decisión de la Entidad**, es decir, sin la intervención de la voluntad de la persona beneficiaria (ej. Publicación de listas, de



elegibles, terminación sin justa causa del nombramiento ordinario, aceptación de renuncia protocolaria por cambio de administración). 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** por parte de la institución educativa.
4. **Por cierre de la Institución Educativa** en la que la persona beneficiaria cursa el programa académico.
5. **Cuando la persona beneficiaria no pueda cumplir con las actividades académicas** y obtención del título, debido a situaciones de fuerza mayor o caso fortuito, debidamente soportadas y aprobadas por el Comité de Capacitación y Estímulos.
6. **Cuando la persona beneficiaria se retira voluntariamente de la Entidad**, pero se vincula en un lapso no mayor a treinta (30) días calendario a otra entidad del estado (no aplica para la modalidad de contrato). En este caso, es deber de la persona beneficiaria informar por escrito al correo del Grupo de Capacitación y Evaluación de la Dirección de Talento Humano capacitacionyevaluacion@superservicios.gov.co para el respectivo seguimiento.

5.6.4. Suspensión Temporal de los créditos

El crédito educativo se suspenderá de forma temporal, previa aprobación del Comité de Capacitación y Estímulos, siempre que se cumpla con las obligaciones de la persona beneficiaria establecidas en el presente Manual, por un término de (6) seis meses en los siguientes casos:

- a. **Por suspensión de los estudios del ciclo financiado** máximo por un período académico.

- b. **Por cambio de programa o institución educativa** mientras se tramita la aprobación ante el Comité de Capacitación y Estímulos.

Nota: En cualquiera de las situaciones anteriores, se debe tener en cuenta que el tiempo de financiación al que podrá acceder la persona beneficiaria no podrá superar el tiempo restante para completar la duración del programa académico inicialmente aprobado. Esto es, que no se podrá financiar un nuevo programa completo.

5.6.5. Suspensión definitiva del crédito Educativo

Las personas que incurran en las siguientes causales, serán objeto de suspensión definitiva de créditos educativos:

- a. **Por no informar a la Superservicios sobre cualquier beneficio o descuento adicional en el valor de la matrícula** por becas u otra clase de apoyo económico de entidades privadas o públicas que reciba durante el tiempo en que disfrute el crédito educativo, así como del retiro de cesantías para la financiación del valor de la matrícula.
- b. **Por la presentación de documentos adulterados** o información falsa.
- c. **Por retiro del programa académico** sin causa justificada, antes de su finalización.

5.6.6. Recuperación de cartera

1. El proceso de recuperación de la cartera de los dineros financiados y que deben ser reembolsados estará a cargo del ICETEX y los recursos provenientes de esta gestión 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 en el numeral 5.6.2, y se remitirá a esta entidad dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la fecha en que tenga conocimiento de la causal.

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 a las políticas de crédito del ICETEX. Para tal efecto, el ICETEX comunicará previamente a la Superservicios Cualquier modificación, y la Superservicios igualmente informará sobre los ajustes o modificaciones que se realicen al presente Manual con el fin de ajustar el Reglamento Operativo del Fondo.