

**14 ENE 2019**

**Por la cual se modifica el Manual Especifico de Funciones y de Competencias Laborales del Instituto Colombiano de Crédito Educativo y Estudios Técnicos en el Exterior "Mariano Ospina Pérez"- ICETEX-**

**EL PRESIDENTE DEL INSTITUTO COLOMBIANO DE CRÉDITO EDUCATIVO Y ESTUDIOS TÉCNICOS EN EL EXTERIOR "MARIANO OSPINA PÉREZ" - ICETEX**

*En ejercicio de las facultades legales, en especial las que le confiere el Artículo 115 de la ley 489 de 1998, el Artículo 2º del Decreto 380 del 12 de febrero de 2007, el Acuerdo No. 0013 del 21 de febrero de 2007, el Artículo 9 del Decreto 2539 de 2005, Decreto Nro. 1785 del 18 de septiembre 2014 y el Decreto 1570 del 16 de agosto de 2018 y*

**CONSIDERANDO:**

Que el manual específico de funciones y de competencias laborales es una herramienta de gestión de talento humano que permite establecer las funciones y competencias laborales de los empleos que conforman la planta de personal de las instituciones públicas; así como los requerimientos de conocimiento, experiencia y demás competencias exigidas para el desempeño de estos. Es, igualmente, insumo importante para la ejecución de los procesos de planeación, ingreso, permanencia y desarrollo del talento humano al servicio de las organizaciones públicas. En consecuencia, es indispensable mantener actualizado el manual específico de funciones y de competencias laborales de los empleos de la planta de personal del Instituto Colombiano de Crédito Educativo y Estudios Técnicos en el Exterior "Mariano Ospina Pérez" - ICETEX.

Que de conformidad con lo dispuesto en la Ley 909 de 2004, en concordancia con el Decreto Ley 770 de 2005 y el Decreto 1083 de 2015, las entidades deben expedir sus manuales específicos de funciones, requisitos mínimos y competencias laborales, teniendo en cuenta el contenido funcional y las competencias comunes y comportamentales de los empleos que conforman la planta de personal.

Que el Decreto 1083 de 2015 en la parte pertinente de su Artículo 2.2.2.6.1 dispone:

"ARTÍCULO 2.2.2.6.1 EXPEDICIÓN. Los organismos y entidades a los cuales se refiere el presente Título expedirán el manual específico de funciones y de competencias laborales describiendo las funciones que correspondan a los empleos de la planta de personal y determinando los requisitos exigidos para su ejercicio.

La adopción, adición, modificación o actualización del manual específico se efectuará mediante resolución interna del jefe del organismo o entidad, de acuerdo con las disposiciones contenidas en el presente Título.

Corresponde a la unidad de personal, o a la que haga sus veces, en cada organismo o entidad, adelantar los estudios para la elaboración, actualización, modificación o adición del manual de funciones y de competencias laborales y velar por el cumplimiento de las disposiciones aquí previstas. (...)."

Que el mismo Decreto en su Artículo 2.2.2.6.2, establece el contenido mínimo del Manual Especifico de Funciones y de Competencias Laborales.

Que el Artículo 2.2.2.5.1 del Decreto 1083 de 2015 señala que los requisitos mínimos específicos de estudio y de experiencia no podrán ser disminuidos ni aumentados, los cuales deberán ser fijados para el ejercicio de los empleos de la planta de personal, pudiendo prever la aplicación de equivalencias.

Que mediante Decreto 382 del 12 de febrero de 2007 se estableció el sistema de nomenclatura, clasificación y remuneración de los empleos del Instituto Colombiano de Crédito Educativo y Estudios Técnicos en el Exterior, "Mariano Ospina Pérez", ICETEX.

Que de conformidad con el numeral 11 del artículo 23 del Acuerdo 013 del 21 de febrero de 2007, el presidente del ICETEX deberá adoptar los reglamentos, el manual específico de funciones, requisitos y competencias y el manual de procedimientos, necesarios para el cumplimiento de las funciones de la Entidad.

14 ENE 2019

**Por la cual se modifica el Manual Específico de Funciones y de Competencias Laborales del Instituto Colombiano de Crédito Educativo y Estudios Técnicos en el Exterior "Mariano Ospina Pérez"- ICETEX-**

Que por Resolución No. 1359 del 10 de septiembre de 2018 se actualizó y modificó el Manual de Funciones y Competencias Laborales para los empleos de la planta de personal globalizada del ICETEX;

Que el Decreto 051 de enero 2018 a través del Artículo 1 adicionó el Parágrafo 3 del Artículo 2.2.2.6.1 del Decreto 1083 de 2015, así: "En el marco de lo señalado en el numeral 8 del artículo 8 de la Ley 1437 de 2011, Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, las entidades deberán publicar, por el término señalado en su reglamentación, las modificaciones o actualizaciones al manual específico de funciones y de competencias laborales. La administración, previo a la expedición del acto administrativo lo socializara con las organizaciones sindicales. Lo anterior sin perjuicio de la autonomía del jefe del organismo para adoptarlo, actualizarlo o modificarlo".

Que en cumplimiento de lo dispuesto en el numeral 8 del Artículo 8 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo – Ley 1437 de 2011, se invitó a la comunidad en general para que presentara sus opiniones, sugerencias o propuestas frente al proyecto de acto administrativo, mediante publicación efectuada en la página web del ICETEX desde el 12 hasta el 15 de diciembre de 2018, sin que se hubieran presentado comentarios o aportes sobre su contenido.

Que dada la necesidad de fortalecer los procesos relacionados con las políticas, estrategias, planes y programas que ejecutan las dependencias, se hace necesario modificar en lo pertinente el artículo 1° de la Resolución No. 1359 del 10 de septiembre de 2018, en lo relacionado con los cargos que se mencionan en la parte resolutive de la presente resolución.

En mérito de lo expuesto;

**RESUELVE:**

**ARTÍCULO 1.** Modificar el artículo 1° de la Resolución No. 1359 del 10 de septiembre de 2018, en lo pertinente a funciones, requisitos de estudio y experiencia, para los siguientes empleos:

Analista Grado 02 – Oficina Comercial y Mercadeo

<b>II. ÁREA FUNCIONAL - OFICINA COMERCIAL Y DE MERCADEO-</b>
<b>III. PROPÓSITO PRINCIPAL</b>
<i>Desarrollar políticas, planes, programas y proyectos relacionados con la gestión comercial, mercadeo y de servicio, conforme a los objetivos estratégicos de la Entidad.</i>
<b>IV. DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES ESENCIALES</b>
<ol style="list-style-type: none"><li><i>1. Participar en el diseño de metodologías, mecanismos, programas, acciones, procesos, procedimientos y demás estrategias comerciales, de mercadeo y de servicio, acordes con el Plan Estratégico del Icetex.</i></li><li><i>2. Intervenir en la elaboración de estudios de conveniencia y contrataciones, relacionadas con los proyectos que le sean asignados por parte de la Jefatura de la Oficina Comercial y de Mercadeo.</i></li><li><i>3. Generar estrategias y planes de mercadeo por medios digitales, conforme a las necesidades de la Entidad.</i></li><li><i>4. Realizar el análisis y recomendaciones sobre los nuevos productos o servicios de la Entidad.</i></li><li><i>5. Elaborar informes, reportes y estadísticas relacionadas con los procesos a cargo, así como responder por los requerimientos de los organismos de control.</i></li><li><i>6. Preparar información técnica para los procesos contractuales de bienes o servicios que requiera el área, así como realizar control y seguimiento a de los mismos, de acuerdo con el manual de contratación de la entidad.</i></li><li><i>7. Desarrollar y liderar proyectos focalizados a temas de servicio, comercial y mercadeo, realizando el monitoreo y seguimiento a los proyectos asignados, de acuerdo con los planes de trabajo desarrollados para cada uno de ellos.</i></li><li><i>8. Planear y ejecutar estrategias de relacionamiento efectivo con clientes potenciales y beneficiarios del Icetex, teniendo en cuenta los medios de contacto y las experiencias que se quieren crear para los diferentes públicos.</i></li></ol>

14 ENE 2019

Por la cual se modifica el Manual Específico de Funciones y de Competencias Laborales del Instituto Colombiano de Crédito Educativo y Estudios Técnicos en el Exterior "Mariano Ospina Pérez"- ICETEX-

9. Desempeñar las demás que le sean asignadas por la autoridad competente, de acuerdo con el nivel de la naturaleza y el área de desempeño.	
1. Gerencia de proyectos. 2. Planeación estratégica 3. Comercialización en medios digitales 4. Gestión del relacionamiento con el cliente 5. Estadística básica	
- Aprendizaje continuo - Orientación a resultados - Orientación al usuario y al ciudadano - Compromiso con la organización - Trabajo en equipo - Adaptación al cambio	-Aporte técnico - profesional -Comunicación efectiva -Gestión de procedimientos -Instrumentación de decisiones Cuando tengan personas a cargo -Dirección y desarrollo de personal -Toma de decisiones
Título profesional en la disciplina académica (profesión) del núcleo básico de conocimiento en:  - Administración. - Derecho. - Ingeniería administrativa y afines. - Economía y afines. - Publicidad y afines. - Comunicación social, periodismo y afines  Tarjeta o matrícula profesional en los casos reglamentados por la ley.	Veinticuatro (24) meses de experiencia profesional relacionada.

Profesional Universitario, Grado 01 – Oficina Comercial y Mercadeo

<b>II. ÁREA FUNCIONAL - OFICINA COMERCIAL Y MERCADEO</b>
<b>III. PROPÓSITO PRINCIPAL</b>
Propender por la mejora continua de la atención al ciudadano del ICETEX, desarrollando planes, programas y proyectos para ofrecer un adecuado y eficiente servicio al cliente.
<b>IV. DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES ESENCIALES</b>
1. Ejecutar acciones orientadas a garantizar las funciones como integrante del Comité de Apoyo a la Supervisión, con el fin de asegurar el resultado en la labor de supervisión del contrato de atención al usuario. 2. Establecer mecanismos de validación, consolidación, control y seguimiento sobre la operación de atención al usuario, así como de los informes y facturas que presenta el contratista para asegurar la mejora continua del proceso, la gestión y ejecución del contrato. 3. Coordinar con la Vicepresidencia de Operaciones y Tecnología el desarrollo o mejoramiento de los aplicativos diseñados para la atención virtual a usuarios. 4. Elaborar contenidos de especificaciones técnicas para el outsourcing de atención al usuario. 5. Requerir el outsourcing de atención al usuario, la ejecución del contrato de acuerdo con las políticas, sistemas, métodos, procedimientos, normativas establecidas para la atención de los ciudadanos y aspectos contractuales que enmarcan la operación de Gestión del Servicio. 6. Velar por una atención oportuna y eficiente en la atención de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD), que sean presentadas por los ciudadanos.

*R*  
*U.S.*



14 ENE 2019

Por la cual se modifica el Manual Específico de Funciones y de Competencias Laborales del Instituto Colombiano de Crédito Educativo y Estudios Técnicos en el Exterior "Mariano Ospina Pérez"- ICETEX-

<ol style="list-style-type: none"> <li>7. Participar en el seguimiento, desarrollo y mejoras al Sistema de Atención al Consumidor Financiero del ICETEX.</li> <li>8. Evaluar y comprobar permanentemente el buen funcionamiento del servicio al usuario y proponer los ajustes respectivos a los procesos y procedimientos establecidos para la gestión del servicio.</li> <li>9. Realizar seguimiento y control integral sobre la gestión realizada por la Defensoría del Consumidor Financiero.</li> <li>10. Analizar y ejecutar los indicadores de medición, implementación, ejecución y control de los planes de acción operativos y corporativos que garanticen la operación de atención al usuario y el cumplimiento de los indicadores contractuales de la operación de atención al usuario.</li> <li>11. Proponer y desarrollar estrategias que faciliten el desarrollo de una cultura de servicio propendan por la calidad del mismo, en un entorno proactivo y de mejoramiento continuo.</li> <li>12. Desempeñar las demás que le sean asignadas por la autoridad competente, de acuerdo con el nivel de la naturaleza y el área de desempeño.</li> </ol>	
<b>V. CONOCIMIENTOS BÁSICOS O ESENCIALES</b>	
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Norma COPC para la Optimización de la Experiencia de Clientes.</li> <li>2. Normatividad vigente sobre atención al usuario.</li> <li>3. Sistema de Atención al Consumidor Financiero - Ley 1328 de 2009. Por la cual se dictan normas en materia financiera, de seguros, del mercado de valores y otras disposiciones.</li> <li>4. Circular 029 de 2014 de la Superfinanciera.</li> <li>5. Ley 1755 de 2015 por la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición.</li> <li>6. Manual de contratación del ICETEX.</li> <li>7. Conocimientos de la herramienta Excel.</li> <li>8. Manejo de relaciones interpersonales</li> <li>9. Herramientas ofimáticas</li> <li>10. Técnicas de seguimiento y control a proyectos</li> </ol>	
<b>VI. COMPETENCIAS COMPORTAMENTALES</b>	
<b>COMUNES</b>	<b>POR NIVEL JERÁRQUICO</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Aprendizaje continuo</li> <li>- Orientación a resultados</li> <li>- Orientación al usuario y al ciudadano</li> <li>- Compromiso con la organización</li> <li>- Trabajo en equipo</li> <li>- Adaptación al cambio</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Aporte técnico - profesional</li> <li>-Comunicación efectiva</li> <li>-Gestión de procedimientos</li> <li>-Instrumentación de decisiones</li> <li>Cuando tengan personas a cargo</li> <li>-Dirección y desarrollo de personal</li> <li>-Toma de decisiones</li> </ul>
<b>V. REQUISITOS DE ESTUDIO Y EXPERIENCIA</b>	
<b>FORMACIÓN ACADÉMICA</b>	<b>EXPERIENCIA</b>
<p>Título profesional en la disciplina académica (profesión) del núcleo básico de conocimiento en:</p> <p>Administración Comunicación social, periodismo y +afines Ingeniería administrativa y afines Ingeniería de sistemas, telemática y afines Ingeniería industrial y afines Economía</p> <p>Tarjeta o matrícula profesional en los casos reglamentados por la ley.</p>	<p>Doce (12) meses de experiencia profesional relacionada.</p>

Técnico Administrativo, Grado 01 – Donde se ubique el empleo

<b>II. ÁREA FUNCIONAL - DONDE SE UBIQUE EL EMPLEO -</b>
<b>III. PROPÓSITO PRINCIPAL</b>
Brindar apoyo técnico y administrativo al desarrollo del proceso misionales y de apoyo del ICETEX de acuerdo con las políticas institucionales y los procedimientos establecidos.

14 ENE 2019

Por la cual se modifica el Manual Especifico de Funciones y de Competencias Laborales del Instituto Colombiano de Crédito Educativo y Estudios Técnicos en el Exterior "Mariano Ospina Pérez"- ICETEX-

IV. DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES ESENCIALES	
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Registrar y mantener actualizada la información de los procesos asignados, de acuerdo con los procedimientos establecidos y las orientaciones del superior inmediato.</li> <li>2. Brindar asistencia técnica y administrativa, de acuerdo con instrucciones recibidas, y comprobar la eficacia de los métodos y procedimientos utilizados en el desarrollo de planes y programas del área.</li> <li>3. Gestionar y operar los sistemas de información, aplicativos y demás herramientas tecnológicas que apoyan la operación del ICETEX, de conformidad con las responsabilidades y autorizaciones que se le asignen.</li> <li>4. Recibir y direccionar las peticiones, quejas, reclamos y solicitudes que presenten las dependencias, los usuarios y beneficiarios del Icetex, siguiendo los tiempos y procedimientos establecidos.</li> <li>5. Generar y apoyar la elaboración de reportes, informes y demás documentos aplicando los procedimientos de la Entidad</li> <li>6. Atender y orientar al personal interno y externo, suministrando la información completa y oportuna conforme a las políticas y procedimientos institucionales.</li> <li>7. Responder por la organización, archivo y manejo de documentos y la información relacionada con los procesos de la dependencia, de conformidad con los procedimientos de Gestión Documental.</li> <li>8. Apoyar la preparación de información técnica para los procesos contractuales de bienes o servicios que requiera el área, así como realizar control y seguimiento de los mismos, de acuerdo con el manual de contratación de la Entidad.</li> <li>9. Desempeñar las demás funciones que le sean asignadas por la autoridad competente, de acuerdo con el área de desempeño, el nivel jerárquico y la naturaleza del empleo.</li> </ol>	
V. CONOCIMIENTOS BÁSICOS O ESENCIALES	
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Excel intermedio</li> <li>2. Atención al usuario</li> <li>3. Redacción y ortografía</li> <li>4. Manejo de herramientas ofimáticas</li> <li>5. Administración</li> </ol>	
VI. COMPETENCIAS COMPORTAMENTALES	
COMUNES	POR NIVEL JERÁRQUICO
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Aprendizaje continuo</li> <li>- Orientación a resultados</li> <li>- Orientación al usuario y al ciudadano</li> <li>- Compromiso con la organización</li> <li>- Trabajo en equipo</li> <li>- Adaptación al cambio</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Confiabilidad técnica</li> <li>- Disciplina</li> <li>- Responsabilidad</li> </ul>
OTRAS COMPETENCIAS	
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Manejo de la información y de los recursos</li> <li>- Uso de tecnologías de la información y la comunicación</li> <li>- Confiabilidad técnica</li> <li>- Capacidad de análisis</li> </ul>	
VII. REQUISITOS DE ESTUDIO Y EXPERIENCIA	
FORMACIÓN ACADÉMICA	EXPERIENCIA
<p>Titulo de formación técnica profesional en disciplina académica (profesión) del núcleo básico de conocimiento en:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Administración</li> <li>- Ingeniería Administrativa y afines</li> <li>- Contaduría Pública</li> <li>- Economía</li> <li>- Derecho</li> <li>- Ingeniería industrial y afines</li> <li>- Bibliotecología, Otros de Ciencias Sociales y Humanas</li> <li>- Comunicación social, periodismo y afines</li> <li>- Matemáticas, estadística y afines</li> </ul>	<p>Seis (6) meses de experiencia laboral.</p>

**14 ENE 2019**

**Por la cual se modifica el Manual Específico de Funciones y de Competencias Laborales del Instituto Colombiano de Crédito Educativo y Estudios Técnicos en el Exterior "Mariano Ospina Pérez"- ICETEX-**

- Ingeniería de sistemas, telemáticas y afines	
<b>ALTERNATIVA I</b>	
<b>FORMACIÓN ACADÉMICA</b>	<b>EXPERIENCIA</b>
Aprobación de tres (3) años de educación superior en disciplina académica (profesión) del núcleo básico de conocimiento en:	
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Administración</li> <li>- Ingeniería Administrativa y afines</li> <li>- Contaduría Pública</li> <li>- Economía</li> <li>- Derecho</li> <li>- Ingeniería industrial y afines</li> <li>- Bibliotecología, Otros de Ciencias Sociales y Humanas</li> <li>- Matemáticas, estadística y afines</li> <li>- Comunicación social, periodismo y afines</li> <li>- Ingeniería de sistemas, telemáticas y afines</li> </ul>	Seis (6) meses de experiencia laboral.

**ARTÍCULO 2.** La presente resolución rige a partir de la fecha de su expedición.

**COMUNÍQUESE Y CÚMPLASE**

Dada en Bogotá D.C. a los

**EL PRESIDENTE 14 ENE 2019**

**MANUEL ESTEBAN ACEVEDO JARAMILLO**

Elaboró: Mónica Daniela Cortés Muñoz - Profesional Especializado Grupo de Talento Humano  
 Revisó: Miriam Cardona Girato - Coordinadora Grupo Talento Humano  
 Revisó: David Joseph Yave Parra - Asesor de Secretaría General  
 Aprobó: Mónica María Moreno Bareño - Secretaria General