

04 DIC 2019

Por la cual se modifica la conformación y funciones del grupo interno de trabajo de Gestión Estratégica de PQRSD y se dictan otras disposiciones

**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 2º del Decreto 380 del 12 de febrero de 2007, el Acuerdo No. 0013 del 21 de febrero de 2007 y el Decreto 1570 del 16 de agosto de 2018, y

CONSIDERANDO

Que el artículo 115 de la Ley 489 de 1998 señala que los representantes legales de las Entidades podrán crear y organizar, con carácter permanente o transitorio, grupos internos de trabajo con el fin de atender las necesidades del servicio y cumplir con eficacia y eficiencia los objetivos, políticas y programas de la Entidad.

Que el artículo 14 del Decreto 382 de 2007, señala que la integración de los grupos internos de trabajo no podrá ser inferior a cuatro (4) empleados, destinados a cumplir las funciones que determine el acto de creación, las cuales estarán relacionadas con el área de la cual dependen jerárquicamente.

Que mediante Resolución No. 0905 del 13 de agosto de 2019, se creó transitoriamente el grupo interno de trabajo denominado Gestión Estratégica de PQRSD y se estableció su conformación con funcionarios de diferentes dependencias, cuya dedicación es de tiempo completo a las actividades propias del grupo.

Que mediante Resolución No. 1321 del 8 de noviembre de 2019 fue modificada la Resolución No. 0905 del 13 de agosto de 2019.

Que, por necesidades del servicio, se hace necesario modificar la conformación del grupo, con el fin de contar con equipo que atienda las funciones propias del Grupo de Gestión Estratégica de PQRSD.

Que, en mérito de lo expuesto,

RESUELVE:

ARTICULO 1º. Modificar el artículo 1º de la Resolución 0905 del 13 de agosto de 2019, en relación con la conformación del grupo interno de trabajo de Gestión Estratégica de PQRSD, el cual quedará conformado así:

FUNCIONARIO	CARGO
Celma Constanza Parra López	Profesional Especializado Grado 04
Ana María Melo Hurtado	Analista Grado 04
Jaime Enrique Hernández Poveda	Profesional Especializado Grado 03
Manuel Alberto Lozano Cardona	Analista Grado 02
Sandra Grisel Zuleta Hurtado	Profesional Universitario Grado 01
Juan Carlos Celis Parada	Técnico Administrativo Grado 01

Parágrafo: El grupo contará con el apoyo de contratistas en el marco de las respectivas obligaciones contractuales establecidas para los mismos.

ARTICULO 2º. Modificar el artículo 2º de la Resolución 0905 del 13 de agosto de 2019, en relación con las funciones del grupo interno de trabajo de Gestión Estratégica de PQRSD, adicionando la siguiente función

1. Atender las peticiones realizadas a través de la herramienta virtual SIC facilita, en donde la Superintendencia de Industria y Comercio actúa como facilitadora para que los consumidores y proveedores alcancen acuerdos relacionados con derechos del consumidor.

ARTICULO 2º. Asignar las funciones que de manera temporal tendrá el nuevo funcionario que se integra al grupo

MANUEL ALBERTO LOZANO CARDONA

1. Participar en el diseño de metodologías, mecanismos, programas, acciones, procesos,



04 DIC 2019

Por la cual se modifica la conformación y funciones del grupo interno de trabajo de Gestión Estratégica de PQRSD y se dictan otras disposiciones

- procedimientos y demás estrategias de servicio, acordes con el Plan Estratégico del Icetex.
2. Realizar el análisis y recomendaciones sobre el árbol de tipificación y matriz de tipificación buscando la mejora del proceso de servicio de la entidad.
 3. Elaborar informes, reportes y estadísticas relacionadas con los procesos a cargo, así como responder por los requerimientos de los organismos de control.
 4. 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.
 5. Estudiar y proyectar los informes que requieran las superintendencias y demás órganos de control y vigilancia dentro de los plazos establecidos que le sean asignados.
 6. Monitorear el cumplimiento de los Planes de Acción e indicadores de gestión de las actividades establecidas para el grupo interno de trabajo.
 7. Participar en la implementación de planes, programas, estrategias y herramientas que faciliten el cumplimiento de los objetivos y metas de los procesos relativos a la atención de PQRSD.
 8. Estructurar de manera articulada con las áreas misionales de la entidad, planes estratégicos conforme a las políticas institucionales, los lineamientos de las instancias competentes y la normativa vigente.
 9. Participar en la construcción de los planes de acción e indicadores inherentes a los procesos de atención de PQRSD y realizar los seguimientos correspondientes alertando de posibles incumplimientos.
 10. Participar en la construcción de los planes de acción e indicadores inherentes a los procesos de atención de PQRSD y realizar los seguimientos correspondientes alertando de posibles incumplimientos.
 11. Responder el chat virtual que se genera a través del enlace SIC facilita, acorde con los procedimientos y lineamientos generados por la Entidad sobre los servicios ofrecidos

Parágrafo: Las funciones definidas en el presente artículo para el nuevo integrante del grupo interno de trabajo, se establecieron de acuerdo con las funciones propias del empleo, señaladas en el Manual Específico de Funciones y Competencias Laborales y aquellas específicas asignadas de manera transitoria de acuerdo con el propósito principal del grupo interno de trabajo.

ARTÍCULO 3º. Designar a Manuel Alberto Lozano Cardona, identificado con la cédula de ciudadanía No. 79.940.034, quien ocupa el cargo de Analista Grado 02 de la Oficina Comercial y de Mercadeo, para que ejerza las funciones de supervisión y coordinación del grupo interno de trabajo creado mediante el presente acto administrativo.

ARTICULO 4º. La funcionaria Sandra Grisel Zuleta Hurtado, Profesional Universitario Grado 01 de la Oficina Asesora Jurídica, retornará a la Oficina Asesora Jurídica, dependencia donde ejercerá las funciones propias de su empleo.

ARTICULO 4º. La presente resolución modifica en lo pertinente el artículo 1, 2 y 5 de la Resolución 0905 del 13 agosto de 2019 y rige a partir de la fecha de su expedición.

COMUNÍQUESE Y CÚMPLASE

Dada en Bogotá, D.C. a los

04 DIC 2019



MANUEL ESTEBAN ACEVEDO JARAMILLO
PRESIDENTE

Revisó: Miriam Cardona Giraldo – Coordinadora – Grupo de Talento Humano *MCS*

Revisó: David Joseph Roza Parra – Asesor Técnico – Secretaría General *DJR*

Aprobó: Mónica María Moreno Bareño – Secretaria General – Secretaria General

