



DECRETO
Nro.201704000167



CO-SC-CER143688



SC-CER143688



GP-CER143691

MANUAL ESPECÍFICO DE FUNCIONES Y DE COMPETENCIAS LABORALES

I. IDENTIFICACIÓN DEL EMPLEO

Número de Perfil	096
Denominación del Empleo	Técnico Operativo
Código	314
Grado	03
Nivel	Técnico
Dependencia	Donde se ubique el cargo
Naturaleza del cargo	Carrera Administrativa
Jefe Inmediato	Quien ejerza supervisión inmediata

II. AREA FUNCIONAL – DONDE SE UBIQUE EL EMPLEO

III. PROPÓSITO PRINCIPAL

Realizar, ejecutar actividades y aplicar sus conocimientos técnicos específicos en la gestión administrativa que requieren los trámites y procedimientos de la dependencia a la cual se encuentra adscrito; así como en la atención de los usuarios procurando el oportuno y eficiente funcionamiento de la Dependencia.

IV. DESCRIPCIÓN DE LAS FUNCIONES ESENCIALES

En la Secretaría de Gobierno:

1. Llevar adecuadamente, verificar y mantener actualizados los registros de carácter técnico y administrativo.
2. Atender en forma oportuna y eficaz la comunidad en asuntos relacionados con la competencia de la Dependencia.
3. Recibir y tramitar en forma oportuna y dentro de los términos legales los expedientes, documentos y demás correspondencia.
4. Recibir y tramitar denuncias y quejas propias de la Dependencia presentadas por la comunidad.
5. Expedir certificados, permisos y copias de documentos previo visto bueno del jefe inmediato.
6. Servir de apoyo permanente en las actividades relacionadas con la misión de la Dependencia.
7. Preparar y presentar informes sobre las actividades desarrolladas sobre el proceso de pesas y medidas.
8. Velar por la observancia de los derechos y deberes de los consumidores con el fin de crear una verdadera cultura del consumo.
9. Velar por la aplicación del Estatuto del Consumidor en las relaciones de consumo a través de peticiones, quejas y reclamos, en especial sobre efectividad de garantías, de calidad, publicidad engañosa y cobro abusivo de bienes y servicios.
10. Remitir a las instancias competentes aquellas reclamaciones en las que no se alcance acuerdo mediador, cuando el reclamante voluntariamente así lo solicite.



DECRETO
Nro.201704000167



CO-SC-CER143688



SC-CER143688



GP-CER143691

11. Visitar en primera instancia los establecimientos de comercio con el fin de mediar y dar solución en forma inmediata a la reclamación del consumidor.
12. Velar por la protección a los arrendatarios de los bienes muebles e inmuebles y la observancia de las normas relativas al contrato de arrendamiento.
13. Cumplir los trámites y acciones necesarios para velar por el cumplimiento de las normas vigentes sobre protección al consumidor, control de calidad, precios, pesas y medidas y su exactitud.
14. Colaborar en el desarrollo de planes, programas y actividades que lleve a cabo la Dependencia.
15. Ejercer supervisión que se designe sobre convenios y/o contratos relacionados con las funciones del cargo, aplicando la normatividad y procedimientos vigentes y velando por el cumplimiento del objeto contractual.
16. Participar activamente en los procesos del Sistema Integrado de Gestión, de conformidad con las directrices establecidas para garantizar su implementación y sostenimiento.
17. Realizar las demás funciones inherentes al cargo que le sean asignadas por parte del jefe inmediato.

En todas las dependencias:

1. Brindar apoyo en la evaluación de los instrumentos de gestión en el área de desempeño.
2. Participar en el proceso del Sistema de Gestión de la Calidad, para que funcione de acuerdo con lo establecido en el área desempeño.
3. Apoyar en la comprensión y la ejecución de los procesos auxiliares e instrumentales del área de desempeño y sugerir mejoras.
4. Disponer del soporte documental necesario para comprobar la realización de actividades laborales reportadas, para la evaluación del desempeño.
5. Recibir y controlar los documentos relacionados con los asuntos correspondientes a su cargo y funciones, mientras se realiza la labor asignada y posteriormente reenviarlos al área de archivo correspondiente.
6. Brindar asistencia técnica, administrativa u operativa, de acuerdo con instrucciones recibidas por el Jefe inmediato.
7. Atender usuarios internos y externos de la dependencia de acuerdo a la necesidad presentada y orientarlo hacia otra área administrativa en caso de ser necesario.
8. Responder por los equipos y herramientas de oficina que le sean asignados, procurando su cuidado y buen uso de los mismos.
9. Prestar apoyo en los estudios e investigaciones que le corresponda al área a la que pertenece, para la oportuna realización de los planes, programas y proyectos.



DECRETO
Nro.201704000167



CO-SC-CER143688



SC-CER143688



GP-CER143691

10. Realizar visitas externas cuando las necesidades del servicio lo requieran.
11. Recopilar información, proyectar y presentar los informes respectivos, de acuerdo con las instrucciones recibidas y solicitados por los diferentes entes de control y dependencias que lo requieran.
12. Cumplir los procedimientos y actividades propias del área de desempeño, en función de los objetivos y metas trazadas en los planes de acción de la dependencia, siguiendo los lineamientos del Sistema de Gestión de la Calidad y el Modelo Estándar de Control Interno – MECI -
13. Participar activamente en las reuniones o mesas de trabajo que le sean delegados por el Jefe inmediato.
14. Brindar apoyo a la administración municipal en los diferentes eventos que se realicen a nivel local, cuando así se requiera.
15. Realizar la supervisión y vigilancia técnica, administrativa y financiera de los contratos que le sean asignados y que guarden relación con las funciones asignadas a la dependencia, de conformidad con las normas vigentes.
16. Cumplir con el procedimiento de concertación de objetivos, conforme a las normas de empleo público.
17. Acatar las demás funciones inherentes a la naturaleza del cargo y las que le sean asignadas por el Jefe Inmediato o que le atribuya la ley.

V. CONOCIMIENTOS BÁSICOS O ESENCIALES

- Control Interno
- Conocimientos Básicos de Informática
- Técnicas de oficina
- Gestión pública
- Sistema de gestión de calidad

VI. COMPETENCIAS COMPORTAMENTALES

COMUNES	COMPORTAMENTALES
<ul style="list-style-type: none"> • Orientación a resultados • Orientación al usuario y al ciudadano • Transparencia • Compromiso con la organización. 	<ul style="list-style-type: none"> • Experticia técnica. • Trabajo en equipo. • Creatividad e innovación.

VII. REQUISITOS DE FORMACION ACADEMICA Y EXPERIENCIA

FORMACIÓN ACADEMICA	EXPERIENCIA
<p>Titulo de formación técnica, tecnológica o aprobación de tres años de educación superior en disciplina del núcleo básico de conocimiento en: Derecho y Afines, Administración, Ingeniería Administrativa y Afines, Ingeniería Industrial y Afines.</p> <p>Tarjeta profesional en los casos reglamentados por la Ley.</p>	<p>Doce (12) meses de experiencia relacionada</p>



DECRETO
Nro.201704000167



CO-SC-CER143688



SC-CER143688



GP-CER143691