



**DECRETO**  
**Nro.201704000167**



CO-SC-CER143688



SC-CER143688



GP-CER143691

**MANUAL ESPECÍFICO DE FUNCIONES Y DE COMPETENCIAS LABORALES**

**I. IDENTIFICACIÓN DEL EMPLEO**

<b>Número de Perfil</b>	267
<b>Denominación del Empleo</b>	Técnico Operativo
<b>Código</b>	314
<b>Grado</b>	03
<b>Nivel</b>	Técnico
<b>Dependencia</b>	Donde se ubique el cargo
<b>Naturaleza del cargo</b>	Carrera Administrativa
<b>Jefe Inmediato</b>	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 Educación:**

**PROCESO E01. Gestionar solicitudes y correspondencia**

1. Recibir la correspondencia que llega de la Administración Municipal, verificando números de radicados y registrando fecha, nombre y hora de recibido como evidencia.
2. Remitir a los funcionarios competentes las PQRSD que se reciben a través del aplicativo de Gestión Documental.
3. Radicar y asignar en el aplicativo SAC las PQRSD recibidas a través del aplicativo Gestión Documental.
4. Generar en el aplicativo SAC la planilla de entrega de PQRS.
5. Controlar la entrega de correspondencia diaria mediante el diligenciamiento y archivo de las planillas de entrega.

**PROCESO E02. Desarrollar y mantener relaciones con el ciudadano.**

6. Orientar a los ciudadanos que se acercan a la Secretaría de Educación para atender sus necesidades.
7. Atender y orientar telefónicamente a los ciudadanos que llaman a la Secretaría de Educación.
8. Coadyuvar en la medición de la satisfacción del cliente con relación al servicio prestado por la Secretaría de Educación, recibiendo como insumo el informe mensual de cada Macroproceso y consolidar dicha información.
9. Verificar el cumplimiento de los objetivos de satisfacción del cliente, elaborar el informe requerido en la revisión del SGC y efectuar su posterior divulgación a los interesados.

**PROCESO N01. Seguimiento, análisis y mejora.**



**DECRETO**  
**Nro.201704000167**



CO-SC-CER143688



SC-CER143688



GP-CER143691

10. Apoyar y verificar la implementación del plan de acción definido para mitigar las acciones definidas para superar las no conformidades reales o potenciales identificadas en los procesos (incluyendo el mapa de riesgos y mapa de corrupción) con el fin de garantizar la calidad del servicio y el mejoramiento continuo de la Secretaría.
11. Cumplir las acciones definidas para eliminar el producto no conforme generado en el proceso, con el fin de garantizar que éste no se entregue de manera intencional al cliente.
12. Asistir a las capacitaciones programadas tanto por el MEN como la Administración Municipal para el refuerzo y mejora de competencias labores y comportamentales.

**PROCESO N02. Administración de documentos.**

13. Archivar registros generados en el desarrollo de las actividades del Macro proceso E, para garantizar el control de los documentos y dar cumplimiento a lo establecido en la tabla de retención documental.
14. Realizar la transferencia secundaria de los documentos, después de haber cumplido el tiempo de retención según lo establecido en la tabla de retención documental.
15. Las demás funciones asignadas por la autoridad competente de acuerdo con el nivel, la naturaleza y el área de desempeño del cargo.

**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**

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

**VII. REQUISITOS DE FORMACION ACADEMICA Y EXPERIENCIA**

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