

MANUAL DE FUNCIONES, REQUISITOS Y COMPETENCIAS LABORALES PARA LOS EMPLEOS DEL PROCESO DE ATENCIÓN AL USUARIO

**Alcaldía Municipal de Sibaté
Septiembre de 2020**

I. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO

NIVEL JERARQUICO	DIRECTIVO
DENOMINACIÓN DEL EMPLEO	SECRETARIO DE DESPACHO
CODIGO	20
GRADO	10
CLASIFICACIÓN DEL EMPLEO	LIBRE NOMBRAMIENTO Y REMOCIÓN
NUMERO DE CARGOS	UNO (1)
DEPENDENCIA	SECRETARÍA GENERAL
EMPLEO DEL JEFE INMEDIATO	ALCALDE

II. PROPOSITO PRINCIPAL

El ejercicio de las funciones de este empleo permitirá materializar el diseño e implementación de las políticas institucionales en temas de Desarrollo Administrativo, Talento Humano, Atención al Usuario, Contratación y Gestión Documental; coordinando las acciones de carácter administrativo y las relaciones con las diferentes dependencias de la Administración Central y la comunidad en general, con el fin de lograr una prestación del servicio enmarcada en el respeto y oportunidad, que logre el cumplimiento de estándares señalados para tal fin.

III. DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES ESENCIALES

1. Dirigir, vigilar y coordinar el trabajo de los grupos internos de trabajo, en la ejecución de las políticas, planes, programas y proyectos asignados a la dependencia y en el despacho correcto y oportuno de los asuntos de su competencia.
2. Asesorar al Despacho del Alcalde Municipal en la formulación y adopción de políticas, planes y estrategias para el fortalecimiento del área administrativa.
3. Dentro de los lineamientos de Modernización de la Entidad, diseñar y ejecutar programas y proyectos de desarrollo administrativo, de tal forma que los procesos y servicios ofertados permitan evidenciar eficiencia en la Administración Municipal, aplicando mejora continua en todos ellos.
4. Coordinar y tramitar bajo la dirección del Alcalde, las solicitudes de adquisición de bienes, obras, tecnología y servicios de las distintas dependencias de la Administración Central, acorde con lo establecido en el Plan de Desarrollo.
5. Diseñar y ejecutar procesos y procedimientos simplificados con el fin de racionalizar la utilización de los recursos y hacer eficaz y eficiente la prestación de servicios a cargo de la Entidad.
6. Formular y adoptar las políticas, planes y programas de atención y prestación de los servicios a la ciudadanía, para lograr un buen acercamiento de la Administración Municipal a la comunidad.
7. Dirigir la implementación, seguimiento y evaluación de políticas, planes y programas de atención al ciudadano.
8. Desarrollar y coordinar la implementación de manera progresiva, de las políticas que contribuyan al mejoramiento de la prestación del Servicio al Ciudadano.
9. Formular políticas y estrategias relacionadas con la contribución efectiva de la gestión humana en el cumplimiento de la misión institucional.
10. Diseñar, ejecutar y controlar las actividades de mantenimiento y conservación del equipamiento municipal.

11. Dirigir y controlar los servicios de vigilancia y seguridad, y servicios generales dentro de las instalaciones de la entidad.
12. Diseñar y ejecutar el Plan de adquisiciones y suministros para la provisión de bienes, suministros y servicios administrativos. El Plan Anual de compras será publicado en los medios tecnológicos exigidos legal y normativamente.
13. Realizar actividades necesarias e inherentes para el mantenimiento y conservación de los bienes muebles e inmuebles del municipio para lo cual llevará y mantendrá actualizado un inventario.
14. Diseñar y aplicar los sistemas, métodos y procedimientos para el manejo y valoración de inventarios.

IV. DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES COMUNES AL NIVEL JERARQUICO

1. Participar en el diseño del Mapa de procesos de la entidad y de los procedimientos administrativos en cada uno de ellos.
2. Participar en la caracterización, implementación, documentación, mantenimiento de los procesos y procedimientos propios del ejercicio de su empleo.
3. Cumplir con los lineamientos del MIPG y del Sistema de Gestión de Calidad.
4. Dirigir y responder por las actividades requeridas para la operación, mantenimiento y mejora del Sistema de Gestión de la Calidad de la Alcaldía Municipal de Sibaté.
5. Cumplir con las actividades y acciones determinadas por el Sistema de Gestión de la Calidad de la Alcaldía Municipal de Sibaté, para el desarrollo eficaz de los objetivos de calidad, de acuerdo con los lineamientos de la Norma ISO 9001:2015.
6. Dirigir la elaboración, seguimiento, ajuste y evaluación de los instrumentos de planeación institucional (Plan de Desarrollo Municipal, Plan Estratégico, Planes de Acción, Plan de Inversiones, Plan Anual de Adquisiciones, entre otros), y los programas y proyectos que requiera la Alcaldía Municipal de Sibaté, en el corto, mediano y largo plazo, dentro de las normas legales y criterios regulatorios vigentes.
7. Evaluar e informar a su superior inmediato, sobre los resultados de su gestión, para facilitar la toma de acciones y decisiones, que permitan optimizar su desempeño.
8. Proyectar y/o revisar la respuesta con calidad y oportunidad a las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias enviadas por los ciudadanos, relacionadas con su área y funciones y firmar cuando corresponda.
9. Atender requerimientos de los entes internos y externos de control, los cuales consisten en atención a visitas de auditoría o revisión, solicitudes de presentación de informes eventuales o de informes periódicos.
10. Participar en representación de la Dependencia, en las reuniones, consejos, juntas o comités de carácter oficial cuando sea designado o delegado, de conformidad con los procesos y procedimientos vigentes.
11. Efectuar seguimiento y control al Plan de Acción, Mapas de Riesgos, Indicadores de Gestión, Planes de Mejoramiento y demás herramientas para una efectiva gestión institucional, garantizando el cumplimiento de los compromisos adquiridos y/o formulando las propuestas de mejora tendientes a aumentar el desempeño global de la dependencia.
12. Coordinar y participar en la preparación y ejecución del proceso de rendición de cuentas e información a la ciudadanía, así como en las actividades asociadas con el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, conforme a las normas vigentes.
13. Realizar seguimiento a los contratos, convenios y demás actos contractuales suscritos por la Dependencia, en donde haya sido delegado como Supervisor en el marco de las competencias asignadas, propendiendo por su correcta ejecución, de acuerdo a lo establecido contractualmente y a la normatividad vigente,

presentando los respectivos informes de supervisión y demás documentación asociada a la ejecución, hasta su liquidación.

14. Dirigir y estimular la participación del Capital Humano a su cargo, contribuyendo a la existencia de mejores niveles de clima organizacional, donde se estimule el incremento en la satisfacción y la productividad en el desempeño laboral, como factores acordes al nivel de exigencia en la ejecución de los procesos y las directrices que se tracen en la Entidad.
15. Dirigir y responder por las actividades orientadas a la actualización y organización del archivo de la dependencia, con el objeto de facilitar la consulta y/o requerimientos que sobre el particular, realicen los ciudadanos.
16. Las demás que le sean asignadas por el superior jerárquico de manera verbal o escrita y las que de manera reglamentaria se llegaren a adicionar en el futuro, conforme a la naturaleza del cargo.

V. CONOCIMIENTOS BASICOS O ESENCIALES

1. Constitución Política, Leyes y Decretos del Gobierno, Plan de Desarrollo Municipal, Plan de Ordenamiento Territorial, Planes de Acción, directrices y lineamientos de la Presidencia de la República, Ministerios, Gobernación y Organismos de Control
2. Relaciones Públicas
3. Naturaleza, estructura y Política Institucional
4. Normatividad y Políticas Públicas en el área de desempeño.
5. Elaboración, aplicación y seguimiento de indicadores.
6. Contratación estatal.
7. Sistemas de Gestión de la Calidad
8. Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG

VI. COMPETENCIAS COMPORTAMENTALES

COMUNES	POR NIVEL JERARQUICO
• Aprendizaje continuo • Orientación a resultados • Orientación al usuario y al ciudadano • Compromiso con la Organización • Trabajo en equipo • Adaptación al cambio	• Visión estratégica • Liderazgo efectivo • Planeación • Toma de Decisiones • Gestión del desarrollo de las personas • Pensamiento sistémico • Resolución de conflicto

VII. REQUISITOS DE ESTUDIO Y EXPERIENCIA

FORMACIÓN ACADEMICA	EXPERIENCIA
Título profesional en disciplina académica (profesión) del Núcleo Básico de Conocimiento en: • Derecho y afines	Tres (3) años de experiencia profesional



**MANUAL DE FUNCIONES, REQUISITOS Y COMPETENCIAS LABORALES
PARA LOS EMPLEOS DEL PROCESO DE ATENCIÓN AL USUARIO DE LA
ALCALDÍA MUNICIPAL DE SIBATÉ**

Código: PE-AU-M-01

Fecha: 1/09/2020

Versión: 01

- Administración Pública
- Administración de Empresas
- Contaduría Pública

Tarjeta o matrícula profesional en los casos reglamentados por la Ley.

I. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO

NIVEL JERARQUICO	DIRECTIVO
DENOMINACIÓN DEL EMPLEO	JEFE DE OFICINA
CODIGO	006
GRADO	01
CLASIFICACIÓN DEL EMPLEO	LIBRE NOMBRAMIENTO Y REMOCIÓN
NUMERO DE CARGOS	UNO (1)
DEPENDENCIA	SECRETARÍA GENERAL – OFICINA DE ATENCIÓN AL USUARIO
EMPLEO DEL JEFE INMEDIATO	SECRETARIO DE DESPACHO – SECRETARÍA GENERAL

II. PROPOSITO PRINCIPAL

El ejercicio de las funciones del titular de este empleo es liderar el proceso de planeación, coordinación, ejecución, implementación y control de directrices institucionales relacionadas con la eficiencia y transparencia de la relación entre los Usuarios y Partes Interesadas con la Administración Municipal, de tal forma que sus inquietudes, peticiones, quejas, solicitudes, denuncias y sugerencias sean resueltas dentro de los términos normativos previstos y permitan obtener altos niveles de satisfacción del cliente interno y externo de la Entidad.

III. DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES ESENCIALES

I. FUNCIONES DE ATENCIÓN AL USUARIO

1. Implementar y fomentar las políticas, planes y programas de atención y prestación de los servicios a la ciudadanía, para lograr un buen acercamiento de la Administración Municipal a la comunidad.
2. Liderar el desarrollo e implementación de las políticas que contribuyan al mejoramiento de la prestación del Servicio al Ciudadano.
3. Desarrollar estrategias para la medición de la oportunidad y calidad en la atención a los diferentes usuarios y población en general y proponer acciones de mejora tendientes a incrementar los niveles de satisfacción con los servicios que presta la Administración Municipal.
4. Desarrollar e implementar las diferentes estrategias y líneas de política relacionadas con el servicio al ciudadano, optimización de servicios e implementación de estándares establecidos por el Gobierno Nacional, en articulación con la Oficina de TIC'S.
5. Desarrollar campañas de Atención a los ciudadanos, en coordinación con las demás dependencias.
6. Recibir, a través de los distintos canales de comunicación que se establezcan para el efecto, cualquier recomendación, denuncia, reclamo o información requerida y relacionada con las funciones que desempeña o servicios que presta el Municipio en cualquiera de sus dependencias y dar el trámite respectivo, de acuerdo con los procedimientos y las normas vigentes.
7. Realizar seguimiento, ejercer control y llevar registro de las quejas, denuncias y reclamos que le formulen al Municipio, realizando los requerimientos que sean necesarios para garantizar el cumplimiento de las normas que regulan la materia y el respeto de los derechos que sobre el particular le asiste a los ciudadanos.
8. Generar mecanismos y herramientas para el diseño de trámites y facilitar la prestación de servicios con calidad por parte de la Administración Municipal.
9. Elaborar Informes Semestrales consolidados del área de atención al Usuario.

10. Liderar todos los procedimientos para la recepción y distribución de la correspondencia de la Entidad.

IV. DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES COMUNES AL NIVEL JERARQUICO

1. Participar en el diseño del Mapa de procesos de la entidad y de los procedimientos administrativos en cada uno de ellos.
2. Participar en la caracterización, implementación, documentación, mantenimiento de los procesos y procedimientos propios del ejercicio de su empleo.
3. Cumplir con los lineamientos del MIPG y del Sistema de Gestión de Calidad.
4. Dirigir y responder por las actividades requeridas para la operación, mantenimiento y mejora del Sistema de Gestión de la Calidad de la Alcaldía Municipal de Sibaté.
5. Cumplir con las actividades y acciones determinadas por el Sistema de Gestión de la Calidad de la Alcaldía Municipal de Sibaté, para el desarrollo eficaz de los objetivos de calidad, de acuerdo con los lineamientos de la Norma ISO 9001:2015.
6. Dirigir la elaboración, seguimiento, ajuste y evaluación de los instrumentos de planeación institucional (Plan de Desarrollo Municipal, Plan Estratégico, Planes de Acción, Plan de Inversiones, Plan Anual de Adquisiciones, entre otros), los programas y proyectos que requiera la Alcaldía Municipal de Sibaté, en el corto, mediano y largo plazo, dentro de las normas legales y criterios regulatorios vigentes.
7. Evaluar e informar a su superior inmediato, sobre los resultados de su gestión, para facilitar la toma de acciones y decisiones, que permitan optimizar su desempeño.
8. Proyectar y/o revisar la respuesta con calidad y oportunidad a las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias enviadas por los ciudadanos, relacionadas con su área y funciones y firmar cuando corresponda.
9. Atender requerimientos de los entes internos y externos de control, los cuales consisten en atención a visitas de auditoría o revisión, solicitudes de presentación de informes eventuales o de informes periódicos.
10. Participar en representación de la Dependencia, en las reuniones, consejos, juntas o comités de carácter oficial cuando sea designado o delegado, de conformidad con los procesos y procedimientos vigentes.
11. Efectuar seguimiento y control al Plan de Acción, Mapas de Riesgos, Indicadores de Gestión, Planes de Mejoramiento y demás herramientas para una efectiva gestión institucional, garantizando el cumplimiento de los compromisos adquiridos y/o formulando las propuestas de mejora tendientes a aumentar el desempeño global de la dependencia.
12. Coordinar y participar en la preparación y ejecución del proceso de rendición de cuentas e información a la ciudadanía, así como en las actividades asociadas con el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, conforme a las normas vigentes.
13. Dirigir y estimular la participación del Capital Humano a su cargo, contribuyendo a la existencia de mejores niveles de clima organizacional, donde se estimule el incremento en la satisfacción y la productividad en el desempeño laboral, como factores acordes al nivel de exigencia en la ejecución de los procesos y las directrices que se tracen en la Entidad.
14. Dirigir y responder por las actividades orientadas a la actualización y organización del archivo de la dependencia, con el objeto de facilitar la consulta y/o requerimientos que sobre el particular, realicen los ciudadanos.
15. Las demás que le sean asignadas por el superior jerárquico de manera verbal o escrita y las que de manera reglamentaria se llegaren a adicionar en el futuro, conforme a la naturaleza del cargo.

V. CONOCIMIENTOS BASICOS O ESENCIALES

1. Constitución Política, Leyes y Decretos del Gobierno, Plan de Desarrollo Municipal, Plan de Ordenamiento Territorial, Planes de Acción, directrices y lineamientos de la Presidencia de la República, Ministerios, Gobernación y Organismos de Control
2. Relaciones Públicas
3. Naturaleza, estructura y Política Institucional
4. Normatividad y Políticas Públicas en el área de desempeño.
5. Elaboración, aplicación y seguimiento de indicadores
6. Sistemas de Gestión de la Calidad
7. Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG

VI. COMPETENCIAS COMPORTAMENTALES

COMUNES	POR NIVEL JERARQUICO
• Aprendizaje continuo • Orientación a resultados • Orientación al usuario y al ciudadano • Compromiso con la Organización • Trabajo en equipo • Adaptación al cambio	• Visión estratégica • Liderazgo efectivo • Planeación • Toma de Decisiones • Gestión del desarrollo de las personas • Pensamiento sistémico • Resolución de conflictos

VII. REQUISITOS DE ESTUDIO Y EXPERIENCIA

FORMACIÓN ACADEMICA	EXPERIENCIA
Título profesional en disciplina académica (profesión) del Núcleo Básico de Conocimiento en: • Derecho y afines • Sociología, trabajo social y afines. • Administración Pública • Administración de Empresas • Archivística • Ingeniería Industrial y afines Tarjeta o matrícula profesional en los casos reglamentados por la Ley.	Dos (2) años de experiencia profesional

I. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO

NIVEL JERARQUICO	DIRECTIVO
DENOMINACIÓN DEL EMPLEO	AUXILIAR ADMINISTRATIVO
CODIGO	407
GRADO	09
CLASIFICACIÓN DEL EMPLEO	CARRERA ADMINISTRATIVA
NUMERO DE CARGOS	CINCO (5)
DEPENDENCIA	SECRETARÍA GENERAL – OFICINA DE ATENCIÓN AL USUARIO
EMPLEO DEL JEFE INMEDIATO	JEFE DE OFICINA O SECRETARIO DE DESPACHO DE LA DEPENDENCIA DONDE SEA DISTRIBUIDO

II. PROPOSITO PRINCIPAL

Analizar, apoyar y brindar el soporte que se requiera para el desarrollo de planes, programas y/o proyectos orientados a fortalecer los procesos en los que participa la dependencia, mediante la aplicación de herramientas, apoyadas en metodologías y la normatividad vigente, y contribuyendo así al logro de los objetivos y metas institucionales.

III. DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES ESENCIALES

I. FUNCIONES DE ATENCIÓN AL USUARIO

1. Participar en el diseño de los mecanismos de capacitación y actualización que permitan mantener la cultura del servicio en el municipio.
2. Apoyar en la realización de los informes administrativos, técnicos y estadísticos necesarios para medir la eficiencia y eficacia de la atención al ciudadano en sus diferentes modalidades.
3. Realizar las actividades de seguimiento del sistema de peticiones, quejas y reclamos, de acuerdo a los lineamientos establecidos por la entidad
4. Apoyar las actividades administrativas de los puntos de atención al ciudadano en todas sus modalidades, así como de las acciones relacionadas con la calidad del servicio y el sistema de quejas y soluciones.
5. Asistir en la gestión documental de la dependencia, para lo cual participará en la radicación y distribución de documentos, elementos y asuntos propios de las actividades de la dependencia.
6. Realizar las citas, notificaciones, avisos de manera ágil y oportuna, contribuyendo al cumplimiento y curso del proceso dentro de los términos de Ley correspondientes.
7. Realizar todas las actividades, trámites y diligencias tanto internas como externas para el funcionamiento del área de gestión asignada, de acuerdo con los requerimientos y directrices para tal fin
8. Realizar las rutas internas y externas de entrega, y radicar la correspondencia y documentación oficial de la entidad, conforme a los horarios e instrucciones recibidas.
9. Realizar las actividades relacionadas con la mensajería de la Administración Municipal, de acuerdo con las instrucciones del superior inmediato.
10. Realizar y recibir llamadas telefónicas y transcribir los mensajes a las personas correspondientes, de acuerdo con su competencia.

IV. DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES COMUNES AL NIVEL JERARQUICO

1. Atender requerimientos de los entes internos y externos de control, los cuales consisten en atención a visitas de auditoría o revisión, solicitudes de presentación de informes eventuales o de informes periódicos, de conformidad con las instrucciones del superior jerárquico.
2. Realizar seguimiento a los documentos y /o actos administrativos emitidos por la dependencia, de acuerdo con las instrucciones del superior inmediato.
3. Brindar orientación y atención al público en general, sobre los diferentes servicios que presta la dependencia, de acuerdo con los lineamientos institucionales e indicaciones del superior inmediato
4. Apoyar los procesos, trámites, actuaciones y procedimientos, con base en la normatividad establecida.
5. Mantener reserva de la información que con ocasión a sus funciones llegue a conocer.
6. Mantener actualizada las bases de datos con la información que se genere en cumplimiento de los programas y proyectos que se desarrollan en la dependencia.
7. Alimentar las plataformas o software que le sean asignados con ocasión del cumplimiento de sus funciones.
8. Apoyar la resolución y respuestas de Peticiones, Quejas, Reclamos, Solicitudes y Sugerencias, consolidando estadísticas mensuales al respecto.
9. Participar activamente en procesos de capacitación y orientación a usuarios o clientes de la dependencia, o en talleres que deban realizarse con ocasión de los procesos o procedimientos propios de la dependencia.
10. Participar en reuniones convocadas por la dependencia.
11. Participar en la caracterización, implementación, documentación, mantenimiento de los procesos y procedimientos propios del ejercicio de su empleo.
12. Cumplir con los lineamientos del MIPG y del Sistema de Gestión de Calidad.
13. Las demás que le sean asignadas por el superior jerárquico de manera verbal o escrita y las que de manera reglamentaria se llegaren a adicionar en el futuro, conforme a la naturaleza del cargo.

V. CONOCIMIENTOS BASICOS O ESENCIALES

1. Atención y servicio al ciudadano
2. Constitución política
3. Normatividad en el área de desempeño
4. Manejo avanzado de herramientas ofimáticas
5. Técnicas de redacción
6. Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG

VI. COMPETENCIAS COMPORTAMENTALES

COMUNES	POR NIVEL JERARQUICO
• Aprendizaje continuo • Orientación a resultados • Orientación al usuario y al ciudadano • Compromiso con la Organización • Trabajo en equipo • Adaptación al cambio	• Manejo de la información • Relaciones interpersonales • Colaboración • Pensamiento sistémico • Resolución de conflictos

VII. REQUISITOS DE ESTUDIO Y EXPERIENCIA

FORMACIÓN ACADEMICA	EXPERIENCIA
----------------------------	--------------------



**MANUAL DE FUNCIONES, REQUISITOS Y COMPETENCIAS LABORALES
PARA LOS EMPLEOS DEL PROCESO DE ATENCIÓN AL USUARIO DE LA
ALCALDÍA MUNICIPAL DE SIBATÉ**

Código: PE-AU-M-01

Fecha: 1/09/2020

Versión: 01

Diploma de Bachiller en cualquier modalidad

Un (1) año de experiencia profesional