



MANUAL ESPECIFICO DE FUNCIONES Y COMPETENCIAS LABORALES

Código:

Versión: 03

Fecha Actualización:
Mayo de 2016

I. IDENTIFICACIÓN

| | |
|----------------------------------|---|
| Nivel: | Profesional |
| Denominación del Empleo: | Líder de Programa |
| Código: | 206 |
| Grado: | 06 |
| Naturaleza: | Libre Nombramiento y Remoción |
| Dependencia: | Oficina de Atención al Ciudadano y Gestión Documental |
| Cargo del Jefe Inmediato: | Secretario General |

II. AREA FUNCIONAL

OFICINA DE ATENCION AL CIUDADANO Y GESTION DOCUMENTAL

III. PROPÓSITO PRINCIPAL

Dirigir, controlar y velar por el cumplimiento de las políticas, planes, programas y proyectos definidos por la Administración Municipal, para los procesos a cargo de la dependencia, ajustados a las normas vigentes y de acuerdo con las necesidades del municipio.

IV. DESCRIPCION DE FUNCIONES ESENCIALES

1. Dirigir, coordinar y controlar las actividades inherentes al desarrollo del proceso de Atención al Ciudadano y los procedimientos a su cargo.
2. Revisar la pertinencia para la admisión o no de las denuncias, quejas, reclamos, sugerencias o peticiones presentadas por los usuarios de acuerdo a las competencias del Municipio
3. Realizar el seguimiento mensual de todas las PQRDS recibidas
4. Designar a los funcionarios responsables de atender las peticiones, quejas, reclamos, denuncias o sugerencias, según sea el caso
5. Preparar y presentar informes trimestrales y anuales de las actividades desarrolladas por la Oficina de acuerdo a la normatividad vigente.
6. Proponer políticas y procedimientos encaminados a mejorar la organización y funcionamiento de la Oficina
7. Realizar seguimiento a los indicadores, riesgos y planes de mejoramiento de acuerdo a lo establecido en el Sistema de Gestión de la Calidad.
8. Estructurar el Manual o protocolo de atención a la ciudadanía de acuerdo a la normatividad vigente.
9. Informar a la Oficina de Control Interno de Gestión y Control Disciplinario el incumplimiento en los términos de respuesta a las PQRS por parte de las diferentes



MANUAL ESPECIFICO DE FUNCIONES Y COMPETENCIAS LABORALES

Código:

Versión: 03

Fecha Actualización:
Mayo de 2016

dependencias para que obren en lo pertinente de acuerdo a su competencia.

10. Coordinar y administrar el recibo, radicación, distribución y entrega de la correspondencia interna y externa de la Entidad, propendiendo por la oportunidad y exactitud en el servicio.
11. Adelantar las actividades relacionadas con la administración, manejo y conservación de la información documental de la Entidad.
12. Coordinar, preservar, mantener y custodiar el archivo central institucional del Municipio. Gestionar la actualización de la Tablas de Retención Documental del Municipio de Itagüí.
13. Mantener actualizado el inventario documental de la Entidad acorde a los lineamientos del Archivo General de la Nación.
14. Organizar un sistema eficiente y seguro de recibo, distribución y envío de la correspondencia interna y externa.
15. Gestionar las transferencias y descartes documentales que apruebe el comité de archivos del municipio y conservar los registros correspondientes.
16. Ejecutar las actividades tendientes al cumplimiento de las políticas en materia de archivo y correspondencia.
17. Supervisar la prestación de los servicios de correo, embalajes y archivo que se contraten para las necesidades del Municipio.
18. Llevar las estadísticas de radicados y proponer los requerimientos para nuevas contrataciones de acuerdo con las necesidades de los servicios de mensajería, correo y organización de archivos.
19. Atender, tramitar y resolver las solicitudes, consultas, derechos de petición y reclamaciones sobre los asuntos de su competencia.
20. Rendir los informes periódicos de gestión que le sean solicitados por el Alcalde, los entes de control y dependencias al interior de la administración municipal o autoridades competentes.
21. Participar en el proceso del Sistema de Gestión de la Calidad, para que funcione de acuerdo con lo establecido en el área desempeño.
22. Asistir y participar, en representación de la entidad, en reuniones, consejos, juntas o comités de carácter oficial, cuando sea convocado o delegado.



MANUAL ESPECIFICO DE FUNCIONES Y COMPETENCIAS LABORALES

Código:

Versión: 03

Fecha Actualización:
Mayo de 2016

23. Cumplir con las funciones contenidas en la Constitución Nacional, la Ley, los Decretos, las Ordenanzas, Acuerdos, Manual de Funciones y Reglamento Interno de Trabajo.
24. Concertar los objetivos y acuerdos de gestión, para el debido seguimiento y evaluación del desempeño laboral de los servidores a cargo.
25. Establecer los mecanismos para el diseño e implementación de la autoevaluación de los planes de acción y sus respectivos planes de mejoramiento.
26. Responder por los equipos y herramientas de oficina que le sean asignados, procurando su cuidado y buen uso de los mismos.
27. Las demás que le sean asignadas y que correspondan a la naturaleza de los procesos de la dependencia o que le sean asignadas por la ley o autoridad competente.

V. CONOCIMIENTOS BASICOS O ESENCIALES

- Legislación y normatividad vigente.
- Metodologías para la formulación, estructuración y evaluación de Proyectos.
- Gestión Pública.
- Sistema de gestión en calidad
- Técnicas y herramientas de planeación, administración y evaluación de la gestión.
- Programas para el procesamiento de texto, hojas de cálculo, presentaciones e internet.

VI. COMPETENCIAS COMPORTAMENTALES

COMUNES

- Orientación a resultados.
- Orientación al usuario y al ciudadano.
- Transparencia
- Compromiso con la Organización

POR NIVEL JERARQUICO

- Aprendizaje continuo.
- Experticia profesional.
- Trabajo en equipo y colaboración.
- Creatividad e innovación.
- Liderazgo de grupos de trabajo.
- Toma de decisiones

VII. REQUISITOS DE FORMACION ACADEMICA Y EXPERIENCIA

FORMACIÓN ACADÉMICA

Titulo profesional del núcleo básico de conocimiento en: Educación, Comunicación Social, Periodismo y Afines, Derecho y Afines, Psicología, Sociología, Trabajo Social y Afines, Administración, Contaduría Pública, Economía, Arquitectura y Afines, Ingeniería Administrativa y Afines, Arquitectura y Afines, Ingeniería Ambiental, Sanitaria y Afines, Ingeniería Civil y Afines, Ingeniería Industrial y Afines, Otras Ingenierías.

EXPERIENCIA

Dieciocho (18) meses de experiencia profesional



**MANUAL ESPECIFICO DE FUNCIONES
Y COMPETENCIAS LABORALES**

Código:

Versión: 03

Fecha Actualización:
Mayo de 2016

Tarjeta profesional en los casos
reglamentados por la Ley.