

**FUERZAS MILITARES DE COLOMBIA
EJÉRCITO NACIONAL**



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

Código: FO-JEDEH-GH-371

Versión: 0

Fecha de emisión: 2015-07-01

Pág. 1 de 5

MANUAL ESPECÍFICO DE FUNCIONES Y DE COMPETENCIAS LABORALES

I. DESCRIPCIÓN DEL CARGO

1. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO

Unidad – Dependencia	: AYUDANTÍA GENERAL COMANDO EJÉRCITO – SERVICIO AL CIUDADANO
Grado militar	: OFICIAL SUBALTERNO
Nivel de complejidad del cargo	: 3
Denominación del cargo	: OFICIAL DE SERVICIO AL CIUDADANO
Ubicación Geográfica	: BOGOTÁ D.C
Número de cargos	: UNO (01)
Cargo del cual depende	: AYUDANTE GENERAL
Proceso en el que participa	: MACROPROCESO: GESTIÓN APOYO Y SOPORTE ADMINISTRATIVO PROCESO: GESTIÓN ATENCIÓN CIUDADANA

2. PROPÓSITO PRINCIPAL DEL CARGO

COORDINAR, DIRIGIR Y CONTROLAR LOS PROCEDIMIENTOS RELACIONADOS CON EL SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO, CON EL PROPÓSITO DE GARANTIZAR EL CUBRIMIENTO DE NECESIDADES DE LOS USUARIOS, ADEMÁS DEL CORRECTO FUNCIONAMIENTO DE CADA PROCESO, TENIENDO EN CUENTA LA NORMATIVIDAD VIGENTE.

3. FUNCIONES ESENCIALES

- Supervisar, aprobar, actualizar y ejecutar los planes y programas para el logro de los objetivos contenidos en el plan de acción con el fin de seguir los lineamientos y políticas establecidos en el plan de direccionamiento estratégico del Ejército, en cumplimiento de la normatividad vigente.
- Informar los asuntos que por su nivel de importancia, urgencia o pertinencia deban ser del conocimiento del señor Comandante del Ejército a través del ayudante general, con el propósito de garantizar el cumplimiento eficiente y efectivo de los mismos, de acuerdo con la normatividad vigente.
- Dirigir, controlar y orientar a las Unidades y/o dependencias adscritas a la Fuerza en el procesamiento y eficiencia de la información en atención al ciudadano, con el propósito de unificar criterios, teniendo en cuenta la normatividad vigente.
- Controlar y hacerle seguimiento a los PQR's allegadas a la oficina y que deben direccionarse a otras dependencias, con el fin de garantizar su pronta respuesta, cumpliendo con la normatividad vigente.
- Planear, coordinar y participar en las capacitaciones que se realicen en temas relacionados con la atención al ciudadano en las Unidades y/o dependencias de la Fuerza con el propósito de satisfacer las necesidades y requerimientos dentro de la Institución, cumpliendo con la normatividad vigente.
- Coordinar y ejecutar estrategias relacionadas con la difusión y promoción de la herramienta que se pone a disposición de la ciudadanía con el fin de recepcionar las solicitudes e inquietudes que se presenten relacionadas con los trámites y servicios que realiza el Ejército Nacional, teniendo en cuenta la normatividad vigente.
- Las demás funciones asignadas por la autoridad competente, de acuerdo con el nivel, la naturaleza y el área de desempeño en el cargo.

4. COMPETENCIAS TÉCNICAS

5. CRITERIOS DE DESEMPEÑO

6. EVIDENCIAS

Supervisión y direccionamiento de atención al ciudadano	<ol style="list-style-type: none"> Los planes y programas de atención ciudadana se supervisan, y actualizan los lineamientos y políticas establecidas en el plan de direccionamiento estratégico de la Fuerza. Los lineamientos y políticas establecidas en el plan de direccionamiento estratégico del Ejército se siguen de acuerdo con los planes y programas desarrollados para el plan de acción. El Comandante del Ejército Nacional es informado sobre los asuntos, teniendo en cuenta el nivel de importancia y urgencia. Los asuntos allegados a la Fuerza se gestionan y solucionan de forma efectiva, a través del escalonamiento de las diferente problemáticas. La atención al ciudadano en las dependencias de la Fuerza se controlan, teniendo en cuenta los lineamientos del Ejército Nacional. La unificación de los criterios de atención al ciudadano se unifican con las Unidades de acuerdo con la orientación y control 	<p><u>Desempeño:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> Las observadas de acuerdo con los criterios 1,2, 3, 4, 5, 6, 7, 8 y 9. <p><u>Producto:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> Campañas publicitarias. Plan de acción Oficios, radiogramas, boletines y actas. Link de la página web. Libro de llamadas.
---	---	---

**FUERZAS MILITARES DE COLOMBIA
EJÉRCITO NACIONAL**



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

Código: FO-JEDEH-GH-371

Versión: 0

Fecha de emisión: 2015-07-01

Pág. 2 de 5

	<p>realizado por el Oficial de servicio al ciudadano de la Ayudantía.</p> <ol style="list-style-type: none"> 7. Los PQR's allegados a la dependencia de atención al ciudadano se supervisan, teniendo en cuenta los parámetros y lineamientos establecidos para su trámite y respuesta. 8. La dirección de los PQR's a las diferentes dependencias se supervisa, teniendo en cuenta los lineamientos de la Fuerza. 9. La gestión y solución de PQR's se garantiza a través del direccionamiento y control de los mismos. <p>(Estos criterios de desempeño aplican para las funciones 1, 2, 3, y 4)</p>	
<p>Planeación estratégica en atención al ciudadano</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Las Unidades son capacitadas en temas relacionados con la atención al ciudadano, teniendo en cuenta las necesidades de la Fuerza. 2. Las capacitaciones en atención al ciudadano se realizan en las fechas establecidas en el cronograma. 3. Los requerimientos y necesidades que surge en la Institución, se cubren, a través de las capacitaciones planeadas y coordinadas. 4. Las estrategias de difusión de la herramienta de atención a la ciudadanía se ejecutan de forma permanente y de acuerdo con las necesidades de la ciudadanía. <p>(Estos criterios de desempeño aplican para las funciones 5 y 6)</p>	<p><u>Desempeño:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Las observadas de acuerdo con los criterios 1,2, 3 y 4. <p><u>Producto:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Cronogramas • Actas de capacitación • Informes • Radiogramas
<p>COMPETENCIAS TRANSVERSALES</p>	<p>CRITERIOS DE DESEMPEÑO</p>	<p>EVIDENCIAS</p>
<p>Coordinar el desarrollo de proyectos, planes y programas</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Los proyectos, planes y programas se formulan de acuerdo con los requerimientos de la Institución. 2. Los proyectos estratégicos se desarrollan con el fin de atender los cambios que se presentan al interior de la Institución. 3. Los recursos se gestionan según requerimientos de los proyectos, planes y programas. 4. Los proyectos en ejecución se evalúan periódicamente para determinar su avance y cumplimiento. 	<p><u>Desempeño:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Las observadas de acuerdo con los criterios 1,2, 3 y 4. <p><u>Producto:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Documentos soporte de formulación de proyectos. • Actas de aprobación de proyectos. • Documentos de asignación de recursos. • Planes. • Programas.
<p>Dirigir el personal a cargo de acuerdo con políticas internas.</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. La planificación se verifica, atendiendo las necesidades del personal de la Unidad. 2. Los lineamientos se emiten para el desarrollo de cada uno de los procesos. 3. A la ejecución y desempeño de los procesos y personas se les realiza seguimiento, superando las dificultades. 	<p><u>Desempeño:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Las observadas de acuerdo con los criterios 1,2 y 3. <p><u>Producto:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Plan de acción. • Informe de gestión. • Folios de vida.

**FUERZAS MILITARES DE COLOMBIA
EJÉRCITO NACIONAL**



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

Código: FO-JEDEH-GH-371

Versión: 0

Fecha de emisión: 2015-07-01

Pág. 3 de 5

		<ul style="list-style-type: none"> • Directivas. • Actas de reunión.
Impacto Organizacional	<ol style="list-style-type: none"> 1. La estructura de valores, creencias y paradigmas institucionales se renuevan y afianzan para generar el mejoramiento de la Fuerza. 2. El Talento Humano se fortalece para el mejoramiento del clima laboral y los resultados institucionales. 3. Los procesos, productos y servicios se ajustan para el cumplimiento de los estándares de eficiencia, eficacia y efectividad institucional. 	<p><u>Desempeño:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Las observadas de acuerdo con los criterios 1,2 y 3. <p><u>Producto:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Folios de vida • Actas de capacitación
Liderazgo para la realización de actividades	<ol style="list-style-type: none"> 1. Las funciones se asignan de acuerdo con la normatividad establecida. 2. Las relaciones laborales entre los miembros del grupo se regulan con instrucciones precisas para controlar los ambientes de trabajo. 3. Las funciones asignadas, se efectúan paralelamente para el cumplimiento de metas comunes. 4. Las actividades realizadas se motivan de acuerdo con la asignación clara de funciones y los compromisos labores concertados. 5. Los recursos asignados se distribuyen entre los funcionarios para el logro de objetivos propuestos. 	<p><u>Desempeño:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Las observadas de acuerdo con los criterios 1,2,3,4 y 5. <p><u>Producto:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Manual de Funciones • Directivas • Folios de vida
Orientación al logro de resultados	<ol style="list-style-type: none"> 1. Los objetivos se planean concertadamente para el cumplimiento de las metas asignadas. 2. El desempeño del personal se evalúa de acuerdo con las normas establecidas. 3. Las herramientas administrativas se emplean para apoyar las actividades misionales del área de trabajo. 	<p><u>Desempeño:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Las observadas de acuerdo con los criterios 1,2 y 3. <p><u>Producto:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Planes de Acción • Folios de Vida • Objetivos planteados
Toma de decisiones de coordinación	<ol style="list-style-type: none"> 1. Los problemas o requerimientos presentados se identifican para impartir las instrucciones necesarias 2. La información técnica y administrativa se presenta para la solución de problemas y dificultades. 3. Las soluciones implementadas se documentan, informan y comunican para generar procesos de aprendizaje Institucional. 4. Las estrategias y modelos de gestión se presentan teniendo en cuenta la misión y visión de la Institución. 	<p><u>Desempeño:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Las observadas de acuerdo con los criterios 1,2,3 y 4. <p><u>Producto:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Directivas • Oficios • Radiogramas • Actas de reunión • Boletines
Manejo de la información	<ol style="list-style-type: none"> 1. La información es manejada de acuerdo con los criterios de confidencialidad y seguridad establecidos por el Ejército. 2. La información es manejada por los canales definidos por la Institución y las directrices establecidas. 3. La documentación que maneja está de acuerdo 	<p><u>Desempeño:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Las observadas de acuerdo con los criterios 1,2 y 3. <p><u>Producto:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Documentos emitidos.

**FUERZAS MILITARES DE COLOMBIA
EJÉRCITO NACIONAL**



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

Código: FO-JEDEH-GH-371

Versión: 0

Fecha de emisión: 2015-07-01

Pág. 4 de 5

con el nivel de autorización para el cargo.

- Información difundida por los diferentes canales.
- Tarjeta de manejo de documentación.

7. CONOCIMIENTOS BÁSICOS O ESENCIALES

Conocimientos en cultura institucional (Principios, valores, organización y estructura del Ejército Nacional; reserva documental, niveles jerárquicos de la Fuerza).

Conocimiento en DDHH y DIH

Conocimiento del manual protocolo.

Conocimiento en ceremonial militar.

Conocimiento en herramientas informáticas.

Conocimiento en atención al usuario.

II. PERFIL REQUERIDO PARA EL CARGO

1. ESTUDIOS

Título Profesional en Ciencias Militares

2. FORMACION

Curso, seminario, taller, diplomado y/o instrucción en DD.HH Y DIH

3. EXPERIENCIA

De uno (01) a quince (15) años de experiencia relacionada en áreas administrativas, operacionales, instrucción o entrenamiento en la Fuerza.

4. HABILIDADES

1	Agudeza visual/percepción detalles	X	6	Ubicación temporoespacial	X
2	Coordinación visomotora		7	Expresión escrita	X
3	Habilidad verbal	X	8	Rapidez para digitar	
4	Habilidad numérica		9	Razonamiento abstracto	X
5	Habilidad manual		10	Razonamiento analítico	X

5. COMPETENCIAS COMPORTAMENTALES

	Organizacionales		Niveles				Directivas	Niveles				De Gestión		Niveles			
			1	2	3	4		1	2	3	4			1	2	3	4
1	Compromiso institucional			X		1	Liderazgo		X			1	Análisis numérico				
												2	Construcción de relaciones			X	
2	Comunicación efectiva			X		2	Conducción de grupos		X			3	Manejo de información				X
												4	Dirección de proyectos		X		
3	Desarrollo personal			X		3	Desarrollo de personas		X			5	Negociación				
												6	Administración del tiempo		X		
4	Adaptabilidad			X		4	Planeación y control		X			7	Iniciativa			X	
												8	Autocontrol		X		
5	Orientación al servicio			X		5	Solución de problemas		X			9	Innovación				
												10	Pensamiento estratégico				
6	Búsqueda de resultados			X		6	Administración de recursos		X			11	Pensamiento analítico				
												12	Búsqueda de información			X	
7	Trabajo en equipo			X								13	Flexibilidad				
												14	Tolerancia a la presión		X		

**FUERZAS MILITARES DE COLOMBIA
EJÉRCITO NACIONAL**



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

Código: FO-JEDEH-GH-371

Versión: 0

Fecha de emisión: 2015-07-01

Pág. 5 de 5

NOTA 1: Para definir los niveles de las Competencias de Gestión remítase al instructivo en la intranet en Cultura institucional – Gestión Humana – Gestión por Competencias.

COMPETENCIAS ORGANIZACIONALES		COMPETENCIAS DIRECTIVAS		COMPETENCIAS DE GESTIÓN
NIVEL 1	SOLDADOS	NIVEL 1	SUBOFICIALES	LAS IDENTIFICADAS DE ACUERDO CON EL CARGO.
NIVEL 2	SUBOFICIALES	NIVEL 2	OFICIALES SUBALTERNOS	
NIVEL 3	OFICIALES SUBALTERNOS	NIVEL 3	OFICIALES SUPERIORES	
NIVEL 4	OFICIALES SUPERIORES Y DE INSIGNIA.	NIVEL 4	OFICIALES GENERALES	

NOTA 2: Para definir el nivel de complejidad del cargo remítase al siguiente cuadro:

NIVEL DE COMPLEJIDAD DEL CARGO	
NIVEL 0	NO NECESARIA
NIVEL 1	ESTA FAMILIARIZADA
NIVEL 2	IMITA Y COMPRENDE
NIVEL 3	APLICA, ADAPTA, ELIGE
NIVEL 4	DEFINE Y ANALIZA
NIVEL 5	SINTETIZA E INNOVA
NIVEL 6	RELACIONA Y JUZGA