

**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 3

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	: DE SARGENTO SEGUNDO A SARGENTO PRIMERO
Nivel de complejidad del cargo	: 2
Denominación del cargo	: SUBOFICIAL GESTOR Y ORIENTADOR
Ubicación Geográfica	: BOGOTÁ D.C
Número de cargos	: TRES (03)
Cargo del cual depende	: OFICIAL DE SERVICIO AL CIUDADANO
Proceso en el que participa	: MACROPROCESO: GESTIÓN APOYO Y SOPORTE ADMINISTRATIVO PROCESO: GESTIÓN ATENCIÓN CIUDADANA

2. PROPÓSITO PRINCIPAL DEL CARGO

RECEPCIONAR, ANALIZAR, CLASIFICAR Y DIRECCIONAR LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS, CON EL PROPÓSITO DE HACERLE SEGUIMIENTO A DICHOS DOCUMENTOS Y ASÍ DARLE UNA PRONTA RESPUESTA, TENIENDO EN CUENTA LA NORMATIVIDAD VIGENTE.

3. FUNCIONES ESENCIALES

1. Aplicar y controlar los lineamientos de políticas, planes, programas y proyectos de atención y orientación al ciudadano, con el fin de estandarizar el servicio y cumplir con los requerimientos y necesidades, de acuerdo con la normatividad vigente.
2. Supervisar el funcionamiento, difusión y promoción de los medios de comunicación (chat, link, teléfonos) que tienen los ciudadanos para reportar sus peticiones, quejas, reclamos y sugerencias, con el propósito de facilitar una atención y respuesta efectiva, oportuna y correcta a los mismos, de acuerdo con los lineamientos del Comando Superior.
3. Supervisar y vigilar las respuestas, interpretación y el análisis de las solicitudes allegadas, con el fin de darle cumplimiento a los términos de ley respectivos, cumpliendo con la normatividad vigente.
4. Verificar la interpretación y el análisis de las solicitudes, peticiones, quejas, reclamos y/o sugerencias, con el propósito de otorgarle el direccionamiento y/o respuesta clara, oportuna y satisfactoria a las necesidades del ciudadano, cumpliendo con la normatividad vigente.
5. Organizar y realizar las capacitaciones para los distintos gestores dentro de la institución, con el fin de garantizar completo entendimiento y lineamiento de las estrategias utilizadas para darle una solución correcta y oportuna a las solicitudes presentadas, cumpliendo con la normatividad vigente.
6. Mantener y organizar el archivo de acuerdo con la normatividad vigente.
7. 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

Asistencia y orientación al ciudadano

1. El ciudadano se orienta y atiende de acuerdo con las políticas, planes y programas establecidos.
2. Los planes, programas y proyectos garantizan la estandarización de la atención y el servicio al ciudadano.
3. La difusión y promoción de los medios de comunicación que tienen los ciudadanos para reportar sus peticiones, se realiza de forma permanente y de acuerdo con las necesidades de los usuarios.
4. La atención y respuesta efectiva, oportuna y correcta de las peticiones se realiza oportunamente, de acuerdo con la difusión y promoción permanente de las herramientas de comunicación.
5. El análisis e interpretación de las solicitudes allegadas se realiza, teniendo en cuenta la normatividad vigente.
6. El análisis, la interpretación y las respuestas de las solicitudes se vigilan, teniendo en cuenta los lineamientos y parámetros del Ejército Nacional.
7. La oportuna y clara respuesta a los requerimientos allegados se garantiza, a través de la supervisión del análisis e interpretación de cada una.

Desempeño:

- Las observadas de acuerdo con los criterios 1,2, 3, 4, 5, 6 y 7.

Producto:

- Soporte en el aplicativo (Link atención al ciudadano).
- Oficio de entrega
- Folios de vida
- Base de datos
- Reporte link de atención al ciudadano.

**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 3

	(Estos criterios de desempeño aplican para las funciones 1, 2, 3 y 4)	
Apoyo en capacitación de gestión y orientación	<ol style="list-style-type: none"> Los gestores de la institución reciben las capacitaciones necesarias para dar solución correcta y oportuna a las solicitudes presentadas. Las capacitaciones realizadas garantizan la comprensión de las estrategias utilizadas en la atención al ciudadano. <p>(Estos criterios de desempeño aplican para la función 5)</p>	<p><u>Desempeño:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> Las observadas de acuerdo con los criterios 1 y 2, <p><u>Producto:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> Actas de capacitación Oficios Radiogramas
COMPETENCIAS TRANSVERSALES	CRITERIOS DE DESEMPEÑO	EVIDENCIAS
Manejo de la información	<ol style="list-style-type: none"> La información es manejada de acuerdo con los criterios de confidencialidad y seguridad establecidos por el Ejército. La información es manejada por los canales definidos por la Institución y las directrices establecidas. La documentación que maneja está de acuerdo con el nivel de autorización para el cargo. 	<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. Información difundida por los diferentes canales. Tarjeta de manejo de documentación.
Administración de la información documental	<ol style="list-style-type: none"> Las normas de archivo se implementan para el cuidado y utilización de los documentos de la entidad. Los documentos se clasifican para facilitar la ubicación y utilización de los mismos. Los sistemas de información se utilizan para el manejo y control de la documentación. 	<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"> Tablas de retención documental Inventarios de archivo Archivo
Comprensión cultura institucional	<ol style="list-style-type: none"> La estructura de valores, creencias y paradigmas institucionales se afianzan para generar el mejoramiento institucional. El Talento Humano se fortalece para el mejoramiento del clima laboral y los resultados institucionales. 	<p><u>Desempeño:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> Las observadas de acuerdo con los criterios 1 y 2. <p><u>Producto:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> Folios de vida

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 en manejo del Link de respuesta de PQRS de ciudadanía.

Conocimiento en servicio al cliente.

Conocimiento en manejo de plataformas web de servicio al cliente

Conocimiento en procedimientos para peticiones, quejas y reclamos

II. PERFIL REQUERIDO PARA EL CARGO

1. ESTUDIOS

Título Tecnólogo en Ciencias Militares o Título Tecnólogo en entrenamiento y gestión militar

2. FORMACIÓN

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

Curso, seminario, taller, diplomado y/o instrucción en atención y orientación al usuario

Curso virtual SENA atención al ciudadano.

**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 3

3. EXPERIENCIA

De diez (10) a veinticuatro (24) 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	
3	Habilidad verbal	X	8	Rapidez para digitar	X
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			X	
												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			X	
												10	Pensamiento estratégico		X		
6	Búsqueda de resultados		X			6	Administración de recursos	X				11	Pensamiento analítico		X		
												12	Búsqueda de información			X	
7	Trabajo en equipo		X									13	Flexibilidad	X			
												14	Tolerancia a la presión			X	

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	
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	

LAS IDENTIFICADAS DE ACUERDO CON EL CARGO.

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