



UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE GESTIÓN DE RESTITUCIÓN DE TIERRAS DESPOJADAS

RESOLUCIÓN NÚMERO 1115 de 2013

“Por la cual se ajusta el Manual Específico de Funciones y Competencias Laborales para los empleados de la planta de personal de la Unidad Administrativa Especial de Gestión de Restitución de Tierras Despojadas”

EL DIRECTOR GENERAL

En uso de sus facultades legales, en especial, las que le confiere el artículo 28 del Decreto 2772 de 2005, y el artículo 9 numeral 13° del Decreto 4801 de 2011,

RESUELVE

ARTÍCULO PRIMERO. Ajustar el Manual Específico de Funciones y de Competencias Laborales, para los empleos que conforman la planta de personal de la Unidad Administrativa Especial de Gestión de Restitución de Tierras Despojadas, fijada por la Resolución 0001 de 16 de Marzo de 2012, cuyas funciones deberán ser cumplidas por los funcionarios con criterios de eficiencia y eficacia en orden al logro de la misión, objetivos y funciones que la ley y los reglamentos le señalan a la entidad, así:

Modificaciones Secretaría General – Atención al ciudadano

I. IDENTIFICACIÓN DEL EMPLEO	
Denominación del empleo:	Profesional Especializado
Nivel:	Profesional
Código:	2028
Grado:	18
No. de cargos:	Treinta y dos (32)
Dependencia:	Donde se ubique el cargo
Cargo del jefe inmediato:	Quien ejerza la supervisión directa
Naturaleza del empleo:	

II. CONTENIDO FUNCIONAL	
A. PROPÓSITO PRINCIPAL	
Apoyar la adecuación física de las sedes para desarrollar el proceso de Servicio al Ciudadano y la atención de quejas y reclamos que presenten los ciudadanos sobre el desempeño de las dependencias o personas que laboran en la entidad.	
B. FUNCIONES ESENCIALES	
1. Apoyar la instalación de las sedes en las territoriales para prestar el servicio de atención al ciudadano que la entidad deba aplicar de conformidad con la ley.	
2. Coordinar la adecuación de las sedes y la logística para el correcto funcionamiento del modelo de prestación de servicios al ciudadano y el sistema de peticiones, quejas y reclamos.	

Continuación de la Resolución 1115: *“Por la cual se ajusta el Manual Específico de Funciones y Competencias Laborales para los empleados de la planta de personal de la Unidad Administrativa Especial de Gestión de Restitución de Tierras Despojadas”*

3. Realizar un sondeo sobre las maneras y actitudes que asumen los servidores de la Unidad para la atención telefónica.
4. Acompañar el desarrollo de los procedimientos de prestación del servicio al ciudadano, y atención de quejas y reclamos.
5. Establecer protocolos para trasladar hacia las áreas competentes las peticiones propias de su gestión y controlar la oportunidad y eficiencia de la respuesta.
6. Suministrar a los ciudadanos la información según su nivel de competencia y particularidades de la entidad.
7. Elaborar estadísticas de consulta y atención de servicio al ciudadano, frente a los índices de respuesta atendidas con oportunidad y eficiencia.
8. Realizar un sondeo sobre la percepción de satisfacción de los peticionarios frente al servicio de orientación y asesoría a las peticiones escritas y virtuales.
9. Evaluar el grado de satisfacción de los usuarios frente a la oportunidad y eficiencia de las respuestas.
10. Actualizar el Portafolio de Servicios de la Unidad en el portal web de la Unidad y brindar insumos a la Oficina de Comunicaciones para su diseño y publicación.
11. Realizar una propuesta de atención especial a poblaciones vulnerables, personas en situación de discapacidad, niños, niñas, mujeres gestantes y adultos mayores, acorde con lo establecido en la Ley 1437 de 2011.
12. Las demás que le sean asignadas conforme las responsabilidades del cargo

III. COMPETENCIA LABORAL

A. CRITERIOS DE DESEMPEÑO	B. CONOCIMIENTOS ESENCIALES
<ol style="list-style-type: none"> 1. Sedes instaladas conforme el modelo de atención al ciudadano 2. Sedes adecuadas conforme el modelo de prestación de servicios al ciudadano y sistema de peticiones, quejas y reclamos, Implementado y controlado. 3. Sondeo sobre las maneras y actitudes que asumen los servidores de la Unidad para la atención telefónica, realizado. 4. Procedimientos de prestación del servicio al ciudadano, y atención de quejas y reclamos, desarrollado. 5. Protocolos de control y seguimiento para trasladar hacia las áreas competentes las peticiones propias de su gestión para tener respuestas oportunas y eficientes, implementados. 6. Información suministrada a los ciudadanos según su nivel de competencia y particularidades de la entidad. 7. Estadísticas de consulta y atención de servicio al ciudadano, realizadas frente a los índices de respuestas atendidas con oportunidad y eficiencia. 8. Sondeo sobre la percepción de satisfacción de los peticionarios 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Normatividad sobre Restitución de Tierras. 2. Ley 1437 de 2011, Código Contencioso Administrativo. 3. Sistema de gestión de calidad. 4. Control interno. 5. Administración Pública 6. Plan Nacional de Desarrollo. 7. Gestión documental. 8. Elaboración y presentación de informes. 9. Manejo de sistemas de información.

Continuación de la Resolución 1115: "Por la cual se ajusta el Manual Específico de Funciones y Competencias Laborales para los empleados de la planta de personal de la Unidad Administrativa Especial de Gestión de Restitución de Tierras Despojadas"

<p>frente al servicio de orientación y asesoría a las peticiones escritas y virtuales, realizada.</p> <p>9. Grado de satisfacción de los usuarios evaluada frente a la oportunidad y eficiencia de las respuestas.</p> <p>10. Portafolio de Servicios de la Unidad en el portal web de la Unidad, actualizado con apoyo y de la Oficina de Comunicaciones para su diseño y publicación.</p> <p>11. Propuesta de atención especial a poblaciones vulnerables, personas en situación de discapacidad, niños, niñas, mujeres gestantes y adultos mayores, realizada acorde con lo establecido en la Ley 1437 del 2011.</p>	
---	--

C. RANGO DE APLICACIÓN	D. EVIDENCIAS
<p>Categoría Tipo entidad: Entidad descentralizada del orden Nacional Categoría información: Escrita, verbal</p>	<p><u>De Producto</u> Políticas, programas y proyectos diseñados. Informes y conceptos presentados. Estudios, diagnóstico y evaluaciones realizados. Conceptos emitidos y consultas absueltas.</p> <p><u>De desempeño</u> Sustentación de políticas, programas, informes, conceptos y consultas absueltas, emitidas y desarrollados.</p> <p><u>De conocimiento</u> Prueba oral o escrita de los conocimientos asociados al desempeño.</p>

IV. REQUISITOS: ESTUDIOS Y EXPERIENCIA

ESTUDIOS	EXPERIENCIA
<p>Título Profesional en Administración Pública, Administración de Empresas, Ingeniería Industrial, Sociología, Psicología, Economía.</p> <p>Título de postgrado en la modalidad de especialización en áreas relacionadas con las funciones del cargo.</p> <p>Tarjeta Profesional en los casos reglamentados por ley.</p>	<p>Veinticinco (25) meses de experiencia profesional relacionada.</p>

ALTERNATIVA 1

ESTUDIOS	EXPERIENCIA
<p>Título profesional en Administración Pública, Administración de Empresas,</p>	<p>Cuarenta y nueve (49) meses de experiencia profesional relacionada.</p>

Continuación de la Resolución 1115: "Por la cual se ajusta el Manual Específico de Funciones y Competencias Laborales para los empleados de la planta de personal de la Unidad Administrativa Especial de Gestión de Restitución de Tierras Despojadas"

Ingeniería Industrial, Sociología, Psicología, Economía.	
Tarjeta Profesional en los casos reglamentados por ley.	
ALTERNATIVA 2	
ESTUDIOS	EXPERIENCIA
Título profesional en Administración Pública, Administración de Empresas, Ingeniería Industrial, Sociología, Psicología, Economía.	Veinticinco (25) meses de experiencia profesional relacionada
Título profesional adicional afín con las funciones del cargo.	
Tarjeta Profesional en los casos reglamentados por ley.	

Secretaría General – Gestión Documental

I. IDENTIFICACIÓN DEL EMPLEO	
Denominación del empleo:	Profesional Especializado
Nivel:	Profesional
Código:	2028
Grado:	15
No. de cargos:	Ciento veintidós (122)
Dependencia:	Donde se ubique el cargo
Cargo del jefe inmediato:	Quien ejerza la supervisión directa
Naturaleza del empleo:	
Secretaría General - Gestión Documental	
II. CONTENIDO FUNCIONAL	
A. PROPÓSITO PRINCIPAL	
Impulsar y apoyar, la creación, desarrollo y mantenimiento del Programa de Gestión Documental Institucional de acuerdo a la normatividad vigente.	
B. FUNCIONES ESENCIALES	
<ol style="list-style-type: none"> 1. Aplicar los planes, programas y proyectos que se requieran para el desarrollo del Programa de Gestión Documental de la Unidad. 2. Apoyar el Comité de Archivo Institucional y velar porque se den las actuaciones relacionadas con los órganos competentes. 3. Participar en el diseño y automatización de sistemas, procedimientos, procesos administrativos, documentos y formularios. 4. Aplicar las herramientas de medición y seguimiento del Programa de Gestión Documental y los archivos que lo componen. 5. Aplicar la normatividad relacionada con los equipamientos de los archivos. 6. Aplicar las normas, manuales y reglamentos que regulen la organización y funcionamiento del Programa de Gestión Documental. 7. Participar de las actividades de sensibilización y asesoramiento del personal que se adelante en la Unidad, en relación a los contenidos, la aplicación y el funcionamiento del Programa de Gestión Documental. 	

Continuación de la Resolución 1115: "Por la cual se ajusta el Manual Específico de Funciones y Competencias Laborales para los empleados de la planta de personal de la Unidad Administrativa Especial de Gestión de Restitución de Tierras Despojadas"

8. Cumplir con los indicadores de Gestión establecidos, siguiendo los procesos, procedimientos y servicios.
9. Presentar informes sobre sus actividades y funciones propias.
10. Desempeñar todas aquellas otras funciones que le sean asignadas en relación con el desempeño laboral.

III. COMPETENCIA LABORAL

A. CRITERIOS DE DESEMPEÑO	B. CONOCIMIENTOS ESENCIALES
<ol style="list-style-type: none"> 1. Planes, programas y proyectos de Gestión Documental de la Unidad aplicados. 2. Cumplimiento sobre las modificaciones normativas y actualizaciones que permiten la implementación adecuada del sistema de gestión documental al interior de la Unidad. 3. Herramientas de medición y seguimiento del Programa de Gestión Documental y los archivos que lo componen aplicados. 4. Normas, manuales y reglamentos que regulan la organización y funcionamiento del Programa de Gestión Documental aplicados. 5. Jornadas de capacitación e instructivos sobre los contenidos, la aplicación y el funcionamiento del Programa de Gestión Documental desarrollados. 6. Informes periódicos sobre las actividades y logros de sus actividades presentados. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Conocimientos teóricos en gestión documental y archivística y/o en materias relacionadas con la gestión y administración documental, obtenidos en especializaciones o postgrados universitarios 2. Normatividad sobre restitución de Tierras 3. Plan Nacional de Desarrollo

C. RANGO DE APLICACIÓN	D. EVIDENCIAS
Categoría Tipo entidad: Entidad descentralizada del orden nacional Categoría información: Escrita, verbal	<u>De Producto</u> Políticas, programas y proyectos aplicados. Informes y conceptos presentados. Estudios, diagnóstico y evaluaciones aplicadas. Conceptos emitidos y consultas absueltas. <u>De desempeño</u> Sustentación de políticas, programas, informes, conceptos y consultas absueltas, emitidas y desarrollados. <u>De conocimiento</u> Prueba oral o escrita de los conocimientos asociados al desempeño.

IV. REQUISITOS: ESTUDIOS Y EXPERIENCIA

ESTUDIOS	EXPERIENCIA
Título profesional en bibliotecología y archivística, bibliotecología, ciencia de la	Diez y seis (16) meses de experiencia profesional relacionada.

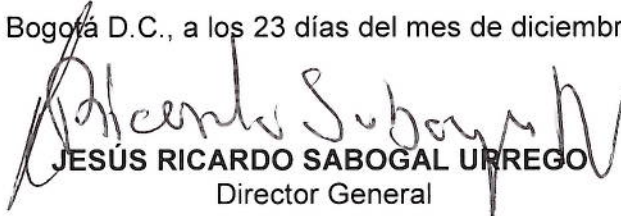
Continuación de la Resolución 1115: "Por la cual se ajusta el Manual Específico de Funciones y Competencias Laborales para los empleados de la planta de personal de la Unidad Administrativa Especial de Gestión de Restitución de Tierras Despojadas"

información y bibliotecología, ciencias de la información y la documentación	
Título de postgrado en la modalidad de especialización en áreas relacionadas con las funciones el cargo.	
Tarjeta Profesional en los casos reglamentados por ley.	
ALTERNATIVA 1	
ESTUDIOS	EXPERIENCIA
Título profesional en bibliotecología y archivística, bibliotecología, ciencia de la información y bibliotecología, ciencias de la información y la documentación,	Cuarenta (40) meses de experiencia profesional relacionada.
Tarjeta Profesional en los casos reglamentados por ley.	
ALTERNATIVA 2	
ESTUDIOS	EXPERIENCIA
Título profesional en bibliotecología y archivística, bibliotecología, ciencia de la información y bibliotecología, Ciencias de la información y la documentación.	Diez y seis (16) meses de experiencia profesional relacionada.
Título profesional adicional afín con las funciones del cargo.	
Tarjeta Profesional en los casos reglamentados por ley.	

ARTÍCULO SEGUNDO. La presente Resolución rige a partir de la fecha de su aprobación, modifica en lo pertinente la resolución 0001 de 16 de Marzo de 2012, 0228 de 13 de junio de 2012, 0453 del 31 de julio de 2012, 0894 de 29 de noviembre de 2012, 745 de 2013, 812 de 2013 y demás disposiciones que le sean contrarias.

PUBLIQUESE Y CÚMPLASE

Dada en Bogotá D.C., a los 23 días del mes de diciembre de 2013


JESÚS RICARDO SABOGAL URREGO
 Director General

Proyectó: María F. Sánchez
 Revisó: Hernando Zamora Figueredo
 Aprobó: Miguel Franco Lemus