



Departamento Administrativo
de la **FUNCIÓN PÚBLICA**
República de Colombia

**PROSPERIDAD
PARA TODOS**

Guía para establecer o ajustar el MANUAL ESPECIFICO DE FUNCIONES Y DE COMPETENCIAS LABORALES



Departamento Administrativo
de la **FUNCIÓN PÚBLICA**
República de Colombia



LÍDER EN EL SABER
ADMINISTRATIVO PÚBLICO



OBJETIVOS DE LA CAPACITACIÓN

- Concientizar a las entidades y organismos del orden nacional y **territorial** la importancia de actualizar y ajustar los manuales de funciones y de competencias laborales.
- Verificar el cumplimiento de la **nomenclatura** establecida en el Decreto 785/05.
- **Afianzar conceptos** para facilitar actualización de los manuales de funciones y competencias laborales.
- Corregir las deficiencias existentes en los manuales de funciones y competencias para hacer efectiva la aplicación de las convocatorias de la oferta pública de empleos (OPEC) de la CNSC.

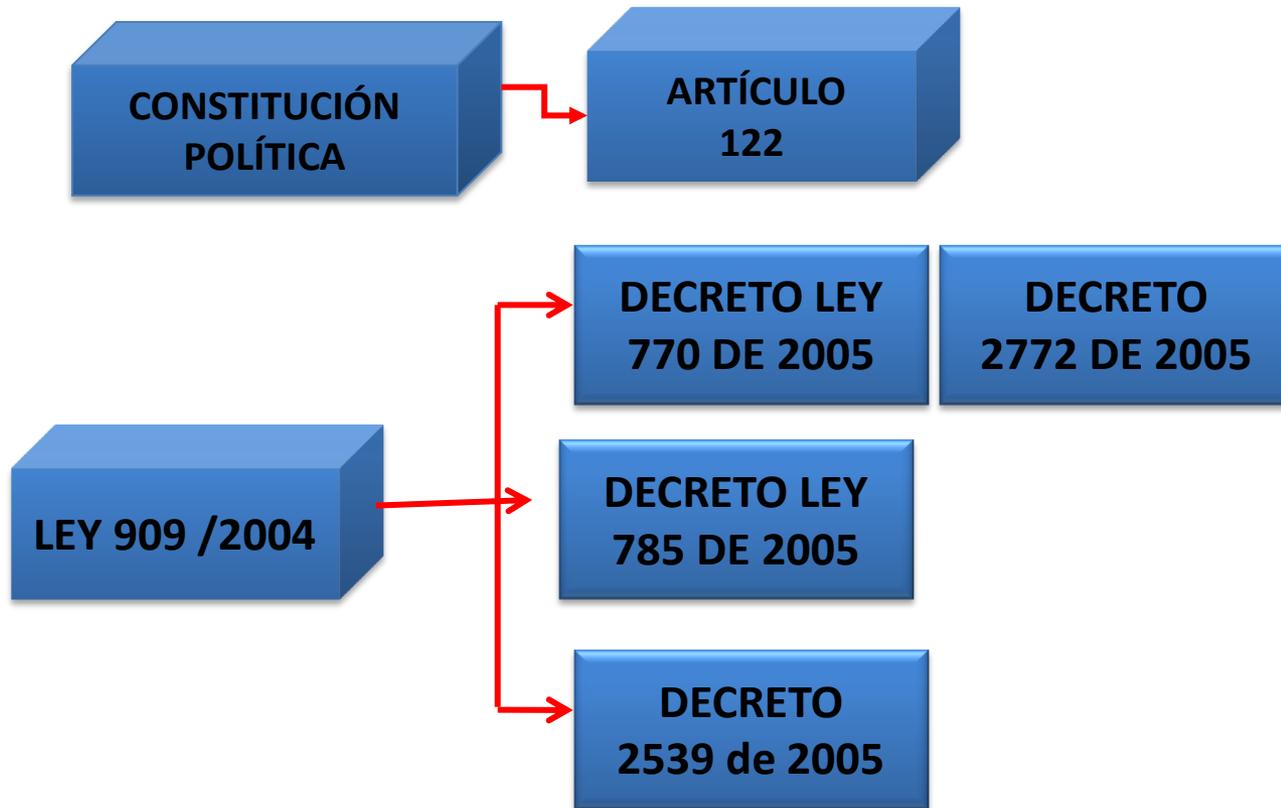


GENERALIDADES

- 1. Compromiso de la alta dirección.**
- 2. Conformación de un equipo multidisciplinario conoedor de la entidad.**
- 3. Revisar la nomenclatura y clasificación de empleos prevista en el Decreto 785 de 2005 y en las demás disposiciones que dicte el Gobierno Nacional en esta materia.**
- 4. Las instituciones públicas del orden territorial que cuenten con un régimen especial de nomenclatura y clasificación de empleos públicos, deberán tener presente dicho régimen.**



MARCO NORMATIVO





MANUAL DE FUNCIONES

Instrumento de administración de personal a través del cual se establecen las funciones y las competencias laborales de los empleos que conforman la planta de personal de una entidad y los requerimientos exigidos para el desempeño de los mismos.

Se constituye en el soporte técnico que justifica y da sentido a la existencia de los cargos en una entidad u organismos.

QUE
ES?



QUIEN?



Unidad
de
personal
de cada
entidad



OBJETIVOS DEL MANUAL

Funciones y Responsabilidades

Requerimientos empleos

- Conocimientos
- Destrezas
- Habilidades

orientar la búsqueda y selección del personal con los perfiles adecuados para ocuparlo

Instrumentalizar los procesos administrativos:

- Selección
- Inducción
- Capacitación
- Evaluación de Desempeño

Información: planeación de talento humano

Reflejar resultados de cargas de trabajo

Evitar duplicidad de funciones

Establecer la asignación Salarial

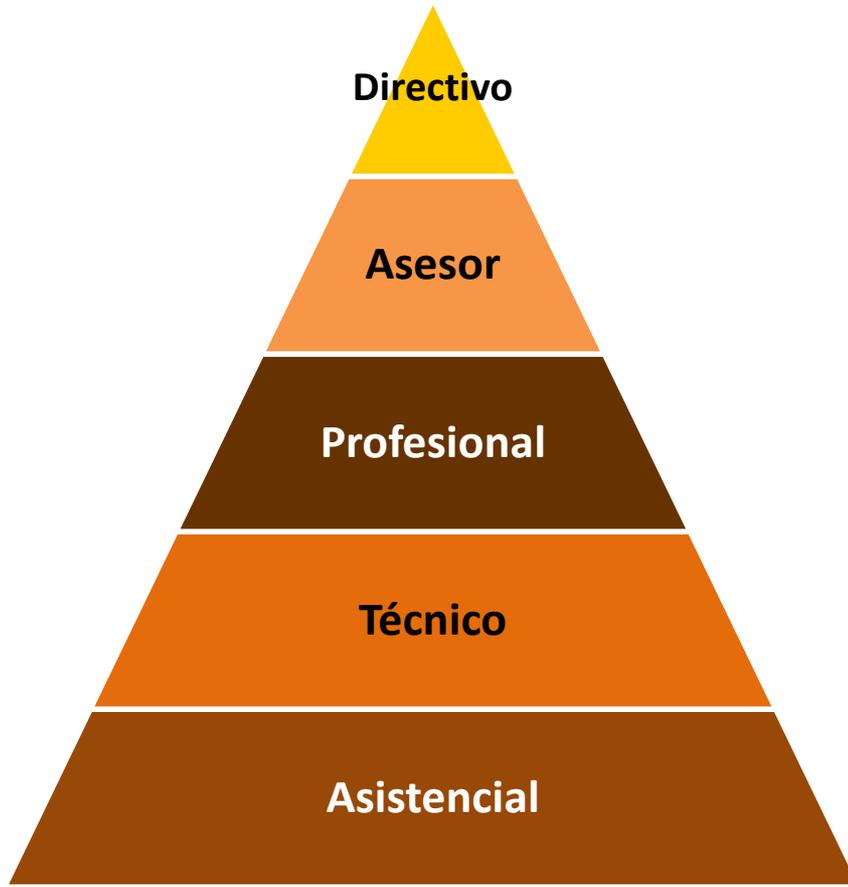


GENERALIDADES





NIVELES JERÁRQUICOS





DISEÑO DEL MANUAL DE FUNCIONES Y COMPETENCIAS LABORALES





EQUIVALENCIA ENTRE ESTUDIOS Y EXPERIENCIA



Las equivalencias NO se aplicarán a los empleos del área médico asistencial de las entidades que conforman el Sistema de Seguridad Social en Salud.



PROHIBICIÓN DE COMPENSAR

Profesión
Arte
Oficio
Reglamentados

- Grados
- Títulos
- Licencias
- Matrículas
- Autorizaciones previstas en las normas





COMPETENCIA LABORAL

Capacidad de una persona para desempeñar, en diferentes contextos y con base en los requerimientos de calidad y resultados esperados en el sector público, las funciones inherentes a un empleo; capacidad que está determinada por los conocimientos, destrezas, habilidades, valores, actitudes y aptitudes que debe poseer y demostrar el empleado público.

Artículo 2, Decreto 2539 de 2005



COMPONENTES DE COMPETENCIA





PARÁMETROS PARA ESTABLECER COMPETENCIAS FUNCIONALES



**Criterios de
desempeño**

**RESULTADOS
ACTIVIDADES**

**Conocimientos
Básicos**



**Contexto donde
deberá
demostrarse
los criterios de
desempeño**



Contenido funcional del empleo

**Evidencias
requeridas**



COMPETENCIAS



COMPETENCIAS COMUNES SERVIDORES PÚBLICOS

**Comunes
a todos
los
servidores
públicos**

- **Orientación a resultados**
- **Orientación al usuario**
- **Transparencia**
- **Compromiso con la Organización**

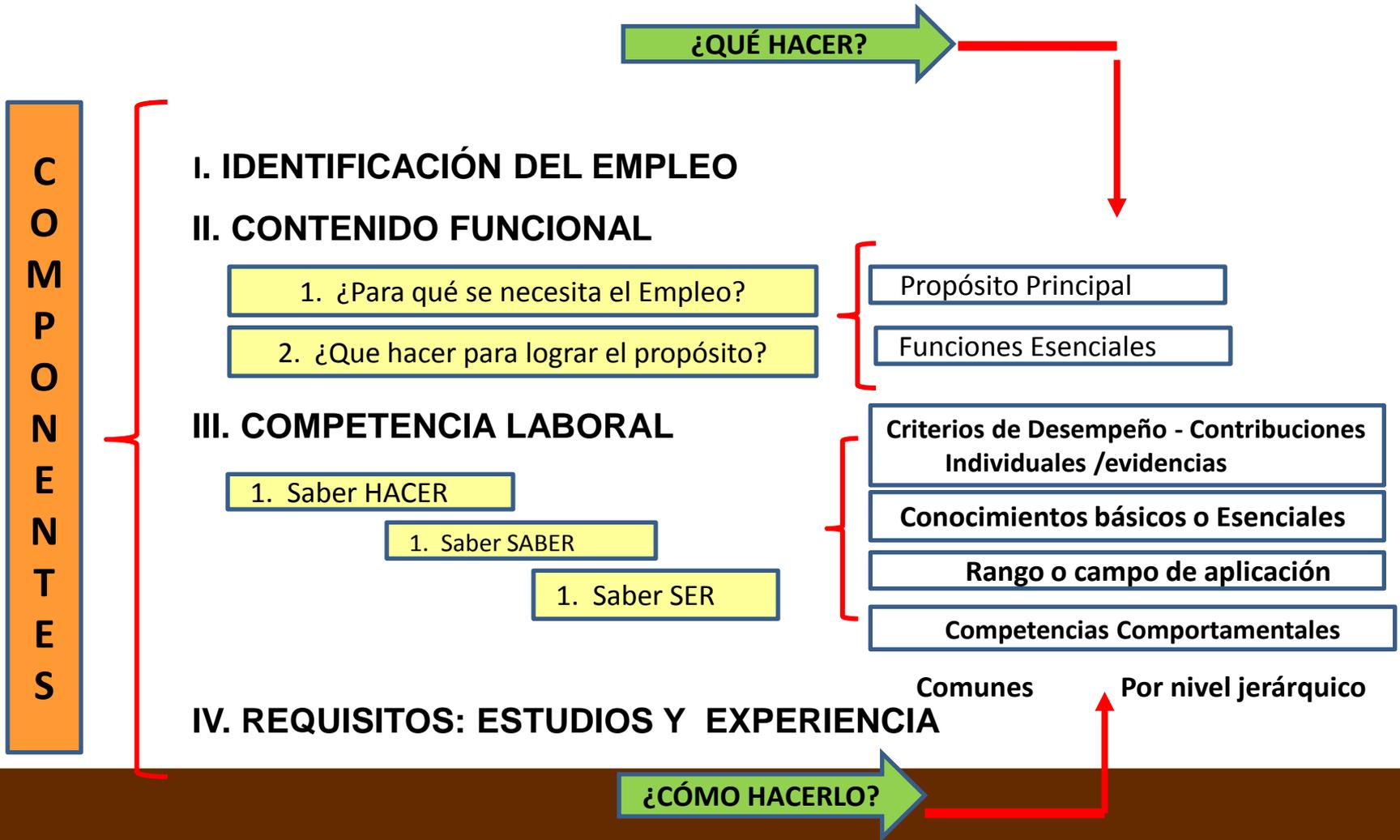


COMPETENCIAS - NIVEL JERÁRQUICO

NIVEL JERARQUICO	COMPETENCIAS	
DIRECTIVO	Liderazgo Planeación Toma de decisiones	Dirección de desarrollo de personal Conocimiento del Entorno
ASESOR	Experticia profesional Conocimiento del Entorno	Construcción de relaciones Iniciativa
PROFESIONAL	Aprendizaje Continuo Experticia Profesional Trabajo en equipo y colaboración	Creatividad e innovación Liderazgo de grupos de trabajo* Toma de decisiones*
TÉCNICO	Experticia Técnica Trabajo en equipo	Creatividad e innovación
ASISTENCIAL	Manejo de la información Adaptación al cambio Disciplina	Relaciones interpersonales Colaboración



MANUAL FUNCIONES COMPETENCIAS





IDENTIFICACIÓN DEL EMPLEO

Nivel	Profesional
Denominación del empleo	Profesional Especializado
Código	222
Grado	05
Número de cargos	Cinco (5)
Dependencia	Donde se ubique el cargo
Cargo del Jefe Inmediato	Quien ejerza la supervisión directa



PROPÓSITO PRINCIPAL DEL EMPLEO





PROPÓSITO PRINCIPAL DEL EMPLEO

VERBO

- La acción fundamental del empleo **en función de los procesos en que participa y del área de desempeño específico.**

OBJETO

- Los aspectos sobre los que **recae su acción** dentro de su área de desempeño.

CONDICION

- Los **requerimientos de calidad** que se espera obtener en los **resultados** de su función laboral.

Ej: Propósito principal:

VERBO

- Atender

OBJETO

- peticiones, quejas y reclamos y recursos de ley

CONDICION

- de acuerdo con las atribuciones de las entidades y términos establecidos por la ley.



FUNCIONES ESENCIALES DEL EMPLEO

Aquellas que se requieren para el **cumplimiento del propósito principal del empleo** y presentan las siguientes características:





MANUAL: FUNCIONES ESENCIALES

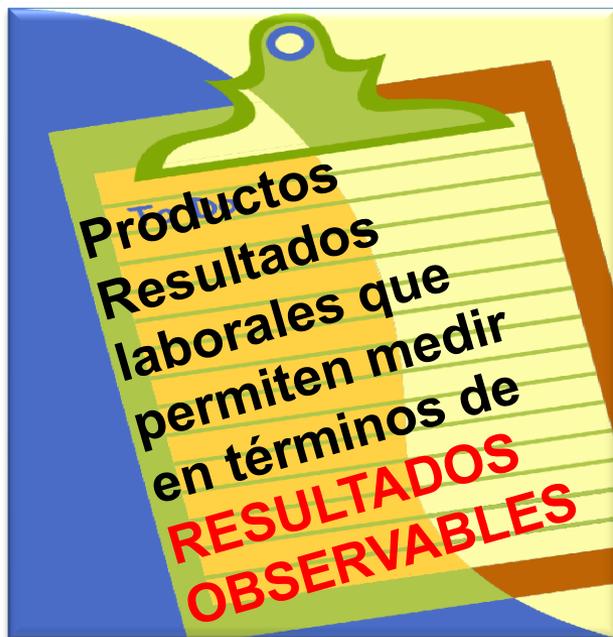
AREA- SECRETARIA GENERAL- ATENCIÓN AL CIUDADANO

1. **Recibir** las peticiones, las quejas y reclamos y recursos de ley, según los procedimientos establecidos por la entidad.
2. **Responder** al usuario las peticiones, quejas y reclamos de acuerdo con las competencias de las áreas.
3. **Responder** los recursos de ley según los procedimientos y tiempos establecidos.
4. **Asesorar** al ciudadano o usuario de acuerdo con sus necesidades, derechos y deberes, productos y servicios y los protocolos establecidos.
5. **Suministrar** información al ciudadano o usuario de acuerdo con la normatividad, derechos, y deberes, productos y servicios y según canales de comunicación establecidos.
6. **Administrar** un sistema de información sobre la gestión del servicio al ciudadano o usuario de acuerdo con las atribuciones de las entidades y el sistema de información Institucional.
7. **Dar** respuesta especializada de acuerdo con el requerimiento del ciudadano o usuario, atribuciones de la entidad y protocolos establecido.



CRITERIOS DE DESEMPEÑO

QUE?



QUIEN
?



Lo que el empleado tiene que lograr y demostrar

Comprobar que es competente e idóneo



CARACTERÍSTICAS DE LOS CRITERIOS DE DESEMPEÑO

- **Resultados** que se deben alcanzar en el ejercicio de una **función esencial**.
- Indicadores de logro que expresan el **QUÉ** y el **CÓMO** del desempeño de un funcionario para ser considerado competente en la función que se busca evaluar.
- Actividades clave que dan respuesta a la pregunta:

¿Qué hay que hacer para cumplir con la función esencial?





CRITERIOS DE DESEMPEÑO

Estructura gramatical sugerida:

OBJETO

- Los aspectos sobre los que recae su acción dentro de su área de desempeño

VERBO

- La acción fundamental del empleo en función de los procesos en que participa y del área de desempeño específico

CONDICION

- Los requerimientos de calidad que se espera obtener en los resultados de su función esencial

Ej. Criterios de desempeño:

OBJETO

Las peticiones, quejas y reclamos de ley se

El usuario

VERBO

Evalúan

recibe

CONDICIÓN

Según la competencia de la entidad

la información de acuerdo con los protocolos de servicio y canales establecidos



MANUAL

Siguiendo el análisis descrito, se va obteniendo una descripción del empleo, así:

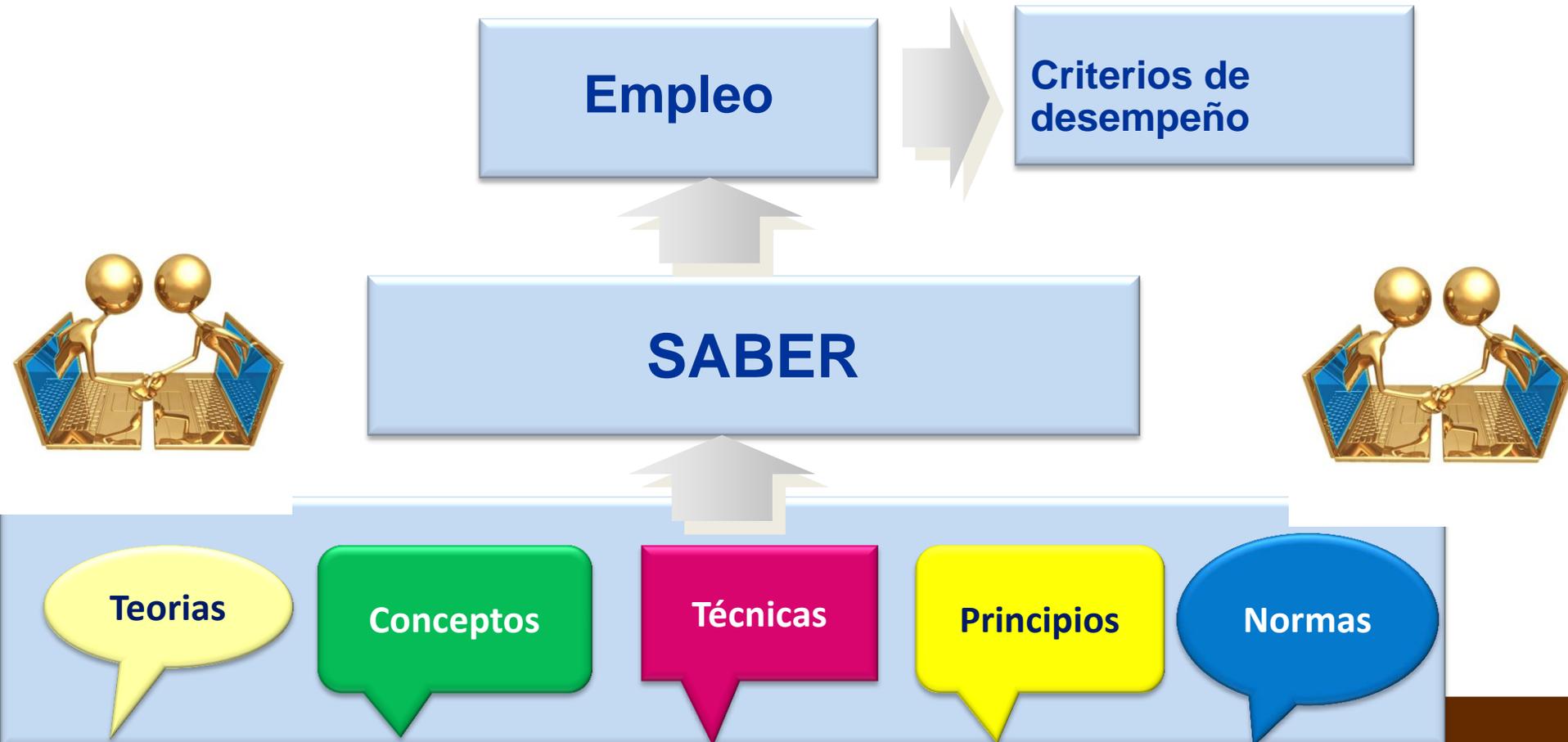
CRITERIOS DE DESEMPEÑO

- 1. Las peticiones, quejas y reclamos de ley se evalúan según la competencia de la entidad.**
- 2. El usuario recibe la información de acuerdo con los protocolos de servicio y canales establecidos.**

Se pueden identificar tantos criterios de desempeño como resultados que se esperan del ejercicio de las funciones esenciales y del propósito principal del empleo que se analice. (Pero no habrán funciones sin criterios de desempeño)



CONOCIMIENTOS BASICOS ESENCIALES





RANGO O CAMPO DE APLICACIÓN

Circunstancias y condiciones de desempeño y demostración de capacidades para obtención de productos esperados.
Variaciones de lugar, tiempo y modo donde :

**Sé debe
evaluar y
demostrar la
competencia**

**Expresión del contexto laboral
en el que se ejerce el empleo .**

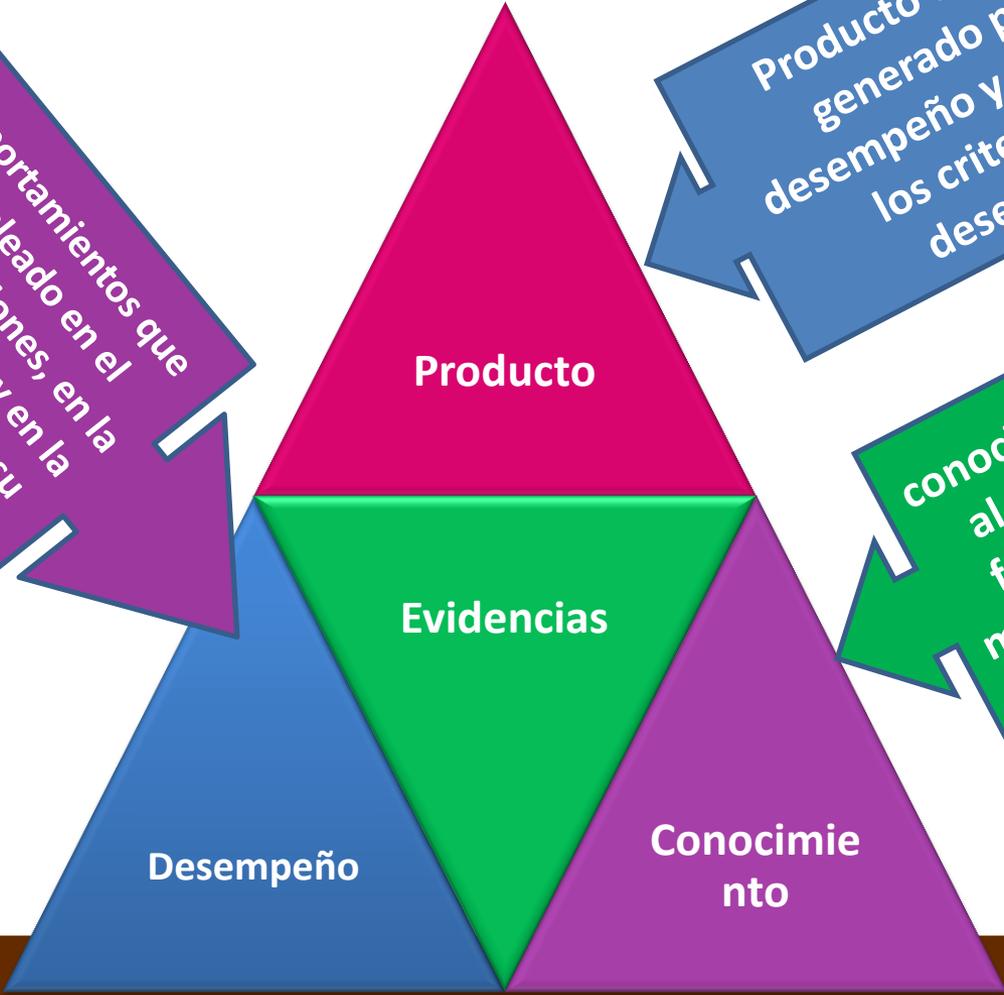


EVIDENCIAS

actitudes y comportamientos que debe asumir el empleado en el cumplimiento de las funciones, en la obtención de los productos y en la prestación de los servicios bajo su responsabilidad.

Producto o servicio generado por el desempeño y ajustado a los criterios de desempeño

conocimientos asociados al desempeño de las funciones, obtenidas mediante pruebas orales y escritas.



PROPÓSITO RINCIPAL

Atender peticiones, quejas y reclamos y recursos de ley de acuerdo con las atribuciones de las entidades y términos establecidos por la ley

FUNCIONES ESENCIALES

1. **Recibir** las peticiones, las quejas y reclamos y recursos de ley, según los procedimientos establecidos por la entidad.
2. **Responder** al usuario las peticiones, quejas y reclamos de acuerdo con las competencias de las áreas.

CRITERIOS DE DESEMPEÑO

1. Las peticiones, quejas y reclamos de ley se evalúan según la competencia de la entidad.
2. El usuario recibe la información de acuerdo con los protocolos de servicio y canales establecidos.

CONOCIMIENTOS BÁSICOS ESENCIALES

1. Normatividad de peticiones, quejas y reclamos y recursos de ley
2. Funciones y estructura de la entidad.
3. Manejo del sistema de información institucional.
4. Protocolos de servicios.

5. Canales de atención
6. Office, Word y Excel
7. Procedimiento t trámites de registro información
8. Técnicas de comunicación

RANGOS DE APLICACIÓN

Categoría. Tipo de entidades.
Clases. Entidades Públicas del nivel nacional, territorial o cualquier oficina en representación del Estado en le Exterior.
Clases. Verbal, Telefónica, Virtual (Chat, e-mail, teleconferencia, foro virtual)
Categoría: Información
Clases. Escrita, digital, verbal, presencial

EVIDENCIAS REQUERIDAS

De desempeño: Observación real en el puesto de trabajo de los desempeños 1 y 2
De producto: Reporte de Registros de peticiones, quejas y reclamos y recursos de ley del último mes.
De conocimiento: Prueba verbal y escrita sobre los puntos 1 al 5.
Prueba práctica conocimientos básicos o esenciales del 6 al 8. (Office, Word y Excel, procedimiento y trámites de registro de información y técnicas de comunicación)



Requisitos de estudio y experiencia

Requisitos del empleo **Profesional Especializado** **Código 222 grado 05**

Estudios

Título profesional universitario en Ingeniería Industrial, Admón de Empresas, Admón Pública o Psicología

Título de especialización en área relacionada con las funciones del cargo

Experiencia

28 meses de experiencia profesional relacionada



Requisitos de estudio y experiencia

REQUISITO BÁSICO	
ESTUDIOS	EXPERIENCIA
<p>Título Profesional en Ingeniería Industrial, Administración de Empresas, Administración Pública o Psicología.</p> <p>Título de posgrado en la modalidad de especialización en área relacionadas con las funciones del empleo.</p>	<p>Veintiocho (28) meses de experiencia profesional relacionada.</p>
ALTERNATIVA	
<p>Título Profesional en Ingeniería Industrial, Administración de Empresas, Administración Pública o Psicología.</p>	<p>Cincuenta y dos (52) meses de experiencia profesional relacionada.</p>



COMPETENCIA PARA ESTABLECER MANUAL DE FUNCIONES

Administración Municipal, Secretarías de Despacho, Departamentos Administrativos	Alcalde Municipal (C.P. Art. 315, numeral 7)
Entidades Descentralizadas (Empresas Industriales y Comerciales del Estado, Sociedades de Economía Mixta, Establecimientos Públicos, Empresas de servicios Públicos, etc.)	Representante legal (Ley 489 de 1998, Art. 68, parágrafo 1, Art. 78 y 92)
Contraloría Municipal	Concejo Municipal a iniciativa del Contralor Municipal (Ley 136 de 1994, Art. 157.)
Personería Municipal	Concejo Municipal (Ley 136 de 1994, Art. 181.)
Administración Municipal, Secretarías de Despacho, Departamentos Administrativos	Alcalde Municipal (C.P. Art. 315, numeral 7)
Empresas Sociales del Estado	Según en estatutos a la junta directiva o delegar en el Gerente (Dec. 1876 /94)



Departamento Administrativo
de la FUNCIÓN PÚBLICA
República de Colombia

**PROSPERIDAD
PARA TODOS**

GRACIAS



Departamento Administrativo
de la FUNCIÓN PÚBLICA
República de Colombia



LÍDER EN EL SABER
ADMINISTRATIVO PÚBLICO

www.dafp.gov.co

Conmutador: 3344080/86

Fax: 3410515

Línea gratuita: 01 8000 917770

Email: webmaster@dafp.gov.co

Carrera 6 No 12-62 – Bogotá D.C.