



## MANUAL ESPECIFICO DE FUNCIONES Y COMPETENCIAS LABORALES

Código: MA-TH-01

Versión: 01

Fecha Actualización:  
01/03/2018

### I. IDENTIFICACIÓN

<b>Nivel:</b>	Técnico
<b>Denominación del Empleo:</b>	Técnico Operativo
<b>Código:</b>	314
<b>Grado:</b>	04
<b>Naturaleza:</b>	Carrera Administrativa
<b>Dependencia:</b>	Donde se ubique el cargo
<b>Cargo del Jefe Inmediato:</b>	Quien ejerza la supervisión inmediata

### II. AREA FUNCIONAL – DONDE SE UBIQUE EL CARGO

### III. PROPÓSITO PRINCIPAL

Brindar asistencia técnica y administrativa a la dependencia en la que labora, de acuerdo con las instrucciones del jefe inmediato y funciones designadas.

### IV. DESCRIPCION DE FUNCIONES ESENCIALES

#### SECRETARIA GENERAL AREA DE SISTEMAS:

1. Brindar asistencia técnica y operativa a los diferentes equipos de cómputo de la administración municipal, de acuerdo con las instrucciones recibidas y las necesidades reportadas en las diferentes unidades administrativas.
2. Velar por la efectividad (cableado, extensión de redes inalámbricas, enrutadores) en todas las dependencias de la administración municipal, conforme a las necesidades establecidas y las instrucciones dadas al jefe inmediato.
3. Apoyar en la elaboración y aplicación de las políticas de seguridad informática.
4. Ajustar, actualizar e instalar aplicativos que soporten la ejecución de los procesos del Municipio de Itagüí.
5. Apoyar técnica y operativamente el desarrollo e implementación de las nuevas tecnologías de información.
6. Revisar y diagnosticar los sistemas de información que presentan problemas.
7. Registrar información en los formatos bajo su responsabilidad.
8. Apoyar a los usuarios en la utilización de hardware y software de usuario final.
9. Instalar el software oficial adquirido por el municipio.
10. Mantener disponibles los equipos de cómputo, realizando pequeñas intervenciones o solicitando la acción de un experto.



## MANUAL ESPECIFICO DE FUNCIONES Y COMPETENCIAS LABORALES

Código: MA-TH-01

Versión: 01

Fecha Actualización:  
01/03/2018

11. Eliminar el software no oficial de los equipos de cómputo.
12. Destapar equipos de computo que no estén bajo garantía para diagnosticar requerimientos de reparación.
13. Solucionar los inconvenientes reportados de conectividad a la red institucional como también la correcta implementación de nuevos puntos de conexión alámbrica e inalámbrica requeridos, cumpliendo los A.N.S establecidos.
14. Garantizar la solución de los requerimientos de soporte asignados, cumpliendo los A.N.S (acuerdo del nivel del servicio) establecidos para cada prioridad.
15. Instruir al personal asistencial y técnico en el uso de herramientas ofimáticas, garantizando el cumplimiento de las solicitudes asignadas.

### EN TODAS LAS AREAS:

16. Brindar apoyo en la evaluación de los instrumentos de gestión en el área de desempeño.
17. Participar en el proceso del Sistema de Gestión de la Calidad, para que funcione de acuerdo con lo establecido en el área desempeño.
18. Apoyar en la comprensión y la ejecución de los procesos auxiliares e instrumentales del área de desempeño y sugerir mejoras.
19. Disponer del soporte documental necesario para comprobar la realización de actividades laborales reportadas en la concertación de objetivos.
20. Brindar asistencia técnica y operativa, de acuerdo con instrucciones recibidas por el Jefe inmediato.
21. Atender usuarios internos y externos de la dependencia, de acuerdo a la necesidad presentada y orientarlo hacia otra área administrativa en caso de ser necesario.
22. Responder por los equipos y herramientas de oficina que le sean asignados, procurando su cuidado y buen uso de los mismos.
23. Prestar apoyo en los estudios e investigaciones que le corresponda al área a la que pertenece, para la oportuna realización de los planes, programas y proyectos.
24. Realizar visitas externas cuando las necesidades del servicio lo requieran.
25. Recopilar información, proyectar y presentar los informes respectivos, de acuerdo con las instrucciones recibidas y solicitados por los diferentes entes de control y dependencias que lo requieran.



## MANUAL ESPECIFICO DE FUNCIONES Y COMPETENCIAS LABORALES

Código: MA-TH-01

Versión: 01

Fecha Actualización:  
01/03/2018

26. Cumplir los procedimientos y actividades propias del área de desempeño, en función de los objetivos y metas trazadas en los planes de acción de la dependencia, siguiendo los lineamientos del Sistema de Gestión de la Calidad y el Modelo Estándar de Control Interno – MECI -
27. Asistir al Jefe inmediato en las reuniones, comités o mesas de trabajo que le sean delegados y acorde con las directrices impartidas.
28. Brindar apoyo a la administración municipal en los diferentes eventos que se realicen a nivel local, cuando así se requiera.
29. Apoyar la vigilancia técnica, administrativa y financiera de los contratos que le sean asignados y que guarden relación con las funciones asignadas a la dependencia, de conformidad con las normas vigentes.
30. Cumplir con el procedimiento de concertación de objetivos, conforme a las normas de empleo público.
31. Acatar las demás funciones inherentes a la naturaleza del cargo y las que le sean asignadas por el Jefe Inmediato o que le atribuya la ley.

### V. CONOCIMIENTOS BASICOS O ESENCIALES

- Software de ofimática
- Manejo de archivo
- Atención al cliente.
- Sistema de gestión en calidad

### VI. COMPETENCIAS COMPORTAMENTALES

#### COMUNES

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

#### POR NIVEL JERARQUICO

- Experticia técnica.
- Trabajo en equipo.
- Creatividad e innovación.

### VII. REQUISITOS DE FORMACION ACADEMICA Y EXPERIENCIA

#### FORMACIÓN ACADÉMICA

Titulo de formación técnica o aprobación de dos años de educación superior en disciplina del núcleo básico de conocimiento en Ingeniería de Sistemas, Telemática y Afines.

Tarjeta profesional en los casos reglamentados por la Ley.

#### EXPERIENCIA

Doce (12) meses de experiencia laboral relacionada