

	PROCESO DE GESTION ADMINISTRATIVA	CÓDIGO FR.GA.04
VIGENCIA: 28 DE DICIEMBRE DE 2012	MANUAL DE FUNCIONES Y COMPETENCIAS LABORALES	VERSIÓN II SECCIÓN III Página 1 de 6
ELABORÓ: COMISIÓN DE MODERNIZACIÓN INSTITUCIONAL	REVISÓ: LILIANA TÁMARA URZOLA, SECRETARIA GENERAL – LILIANA HIDALGO GARCIA, SUBDIRECTORA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA Y SUPERVISORES CONTRATO No. 21 DE 2011	APROBÓ: ORLANDO E. CABRERA MOLINARES DIRECTOR GENERAL

I. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO

Nivel Jerárquico:	Técnico
Denominación del Empleo:	TÉCNICO
Código:	3100 (3124)
Grado:	12
No. De Cargos	Ocho (8)
Naturaleza del Empleo:	De Carrera Administrativa (OFERTADO – DESIERTO)
Dependencia:	Secretaría General - Oficina de Quejas y Reclamos - Notificaciones
Cargo del Jefe Inmediato:	Coordinador de la Oficina de Control Jurídico- Ambiental.
Proceso (Misional)	Gestión Ambiental

II. PROPOSITO PRINCIPAL DEL CARGO

Administrar los expedientes de PQRs, de Control Jurídico-Ambiental y de litigios, organizar físicamente y sistematizar los expedientes, actualizar los registros sistematizados de los mismos, fungir como Notificador de actos administrativos y atender el público en general en la Oficina de Quejas y Reclamos.

III. DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES ESENCIALES

Organización y sistematización de nuevos Expedientes de PQRs, Control Jurídico-Ambiental y de Litigios:

1. Recibir las peticiones, quejas y reclamos presentados verbalmente en la Oficina de Quejas y Reclamos, radicarlas, organizar el nuevo expediente físico e ingresarlo en el registro sistematizado.
2. Organizar cada nuevo expediente físico de Control Jurídico-Ambiental o de Proceso Judicial, remitido por el abogado responsable, ingresarlo en el registro sistematizado y devolverlo para su trámite.
3. Administrar el registro central sistematizado de expedientes de PQRs, Control Jurídico-Ambiental y contribuir en el ingreso de la información por primera vez y en su oportuna actualización.
4. Llevar estadísticas de los registros de expedientes de PQRs, Control Jurídico-Ambiental y Litigios.

Administración de Expedientes:

5. Administrar y custodiar los archivos físicos de expedientes de PQRs, Control Jurídico-Ambiental y Litigios.
6. Archivar diariamente la documentación remitida con destino a los expedientes que administra y actualizar de inmediato en el sistema los Registros de PQRs, Control Jurídico-Ambiental y Litigios que se gestionan en la Oficina de Control Jurídico-Ambiental de la Secretaría General, alimentando la información novedosa reportada y circular al funcionario responsable para su correspondiente trámite.
7. Llevar un Control de ubicación física de cada expediente bajo su responsabilidad con indicación del funcionario que lo ha recibido.
8. Atender las personas que solicitan revisar alguno de los expedientes y controlar su exhibición.
9. Tramitar la expedición de fotocopias que soliciten los interesados de los documentos que

	PROCESO DE GESTION ADMINISTRATIVA	CÓDIGO FR.GA.04
VIGENCIA: 28 DE DICIEMBRE DE 2012	MANUAL DE FUNCIONES Y COMPETENCIAS LABORALES	VERSIÓN II SECCIÓN III Página 2 de 6
ELABORÓ: COMISIÓN DE MODERNIZACIÓN INSTITUCIONAL	REVISÓ: LILIANA TÁMARA URZOLA, SECRETARIA GENERAL – LILIANA HIDALGO GARCIA, SUBDIRECTORA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA Y SUPERVISORES CONTRATO No. 21 DE 2011	APROBÓ: ORLANDO E. CABRERA MOLINARES DIRECTOR GENERAL

reposen en los expedientes.

10. Requerir oportunamente a las demás dependencias de la Corporación la devolución de la documentación o los expedientes prestados, cuando deba anexársele nuevos folios, cuando superen el tiempo autorizado o cuando se necesite en la dependencia. Y si es preciso, elaborar comunicación para ser suscrita por el Coordinador de la Oficina de Control Jurídico-Ambiental, en tal sentido.
11. Organizar y conservar los documentos del Archivo de Gestión de la dependencia y de los expedientes de Peticiones, Quejas y Reclamos (PQRs), Control Jurídico-Ambiental y Litigios, conforme a la normatividad aplicable.
12. Efectuar las transferencias de documentos del Archivo de Gestión de la Oficina de Control Jurídico- Ambiental y de los expedientes de PQRs, Control Jurídico-Ambiental y Litigios al Archivo Central, de conformidad con la tabla de retención documental.
13. Avisar inmediatamente a su Jefe Inmediato sobre Quejas o Denuncias recibidas respecto de manejos productivos de bienes inmuebles con violación de las normas sobre conservación, mejoramiento y utilización racional de los recursos naturales renovables y las relacionadas con la preservación y restauración del ambiente contenidas en la Ley 99 de 1993 y demás disposiciones pertinentes.

Notificaciones de actos administrativos:

14. Fungir como Notificador cuando las personas citadas comparezcan a notificarse personalmente de un acto administrativo.
15. Elaborar comunicaciones para citar a las personas para que comparezcan a notificarse de un acto administrativo proferido por el Director General de la Corporación, preparar sobres para su envío, encargar su entrega al funcionario que corresponda o diligenciar las planillas de envíos cuando deba utilizarse Correo Certificado.
16. Elaborar, fijar y desfijar Edictos de Notificación cuando las personas citadas no comparezcan dentro del término legal.
17. Diligenciar las notificaciones requeridas dentro del procedimiento de extinción del dominio a los interesados y/o afectados, de conformidad con la normatividad aplicable.
18. Llevar el **control de los términos de notificación** de los actos administrativos, reportando las novedades a la Secretaria Ejecutiva de la Secretaría General, con destino al Registro de las Resoluciones.
19. Coordinar las gestiones del proceso de Notificación de actos administrativos con los funcionarios de los Ecosistemas, según las necesidades particulares de cada caso.
20. Atender a los usuarios que solicitan ser inscritos en los programas del Sistema de Educación Ambiental, suministrarles el formulario de inscripción en el Registro de Líderes Comunitarios de Ecosistemas para su diligenciamiento y recibírselo para su estudio y remisión a la Oficina de Planeación.

Atención al Público:

21. Orientar a los usuarios de la Corporación con relación a trámites, licencias, permisos, salvoconductos, concesiones, planes de manejo y autorizaciones.
22. Atender a los usuarios que solicitan ser inscritos en los programas del Sistema de Educación Ambiental, suministrarles el formulario de inscripción en el Registro de Líderes Comunitarios de Ecosistemas para su diligenciamiento y recibírselo para su estudio y remisión a la Oficina de Planeación.

Gestión de la Calidad y M.E.C.I.:

23. Ejecutar las acciones pertinentes para lograr el mantenimiento y subsistencia del Sistema

	PROCESO DE GESTION ADMINISTRATIVA	CÓDIGO FR.GA.04
VIGENCIA: 28 DE DICIEMBRE DE 2012	MANUAL DE FUNCIONES Y COMPETENCIAS LABORALES	VERSIÓN II SECCIÓN III Página 3 de 6
ELABORÓ: COMISIÓN DE MODERNIZACIÓN INSTITUCIONAL	REVISÓ: LILIANA TÁMARA URZOLA, SECRETARIA GENERAL – LILIANA HIDALGO GARCIA, SUBDIRECTORA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA Y SUPERVISORES CONTRATO No. 21 DE 2011	APROBÓ: ORLANDO E. CABRERA MOLINARES DIRECTOR GENERAL

de Gestión de la Calidad y Modelo Estándar de Control Interno – M.E.C.I. en el desempeño de su cargo.

24. Participar en la construcción de Indicadores del Sistema de Gestión de la Calidad y del M.E.C.I., en la implementación de su aplicación y en la rendición de informes periódicos respecto de sus resultados.

25. Participar en la aplicación de las encuestas de satisfacción al Cliente respecto de los servicios que presta la dependencia.

Apoyo Interno:

26. Contribuir en la elaboración de los Informes exigidos por el Director General o por los entes de control o supervisión con criterios de calidad, para su rendición en forma completa y oportuna.

27. Contribuir en la organización y conservación de documentos del Archivo de Gestión de la dependencia, conforme a la legislación vigente.

28. Efectuar las transferencias de documentos del Archivo de Gestión de la dependencia a los anaqueles del Archivo Central, de conformidad con la tabla de retención documental. Cumplir con las demás funciones asignadas por la autoridad competente, de acuerdo con el nivel, la naturaleza y el área de desempeño del cargo.

IV. CRITERIOS DE DESEMPEÑO

Organización y sistematización de nuevos Expedientes de PQRs, Control Jurídico-Ambiental y de Litigios:

a) Las peticiones, quejas y reclamos presentadas verbalmente en la Oficina de Quejas y Reclamos son recibidas, radicadas, organizadas en un nuevo expediente físico que es ingresado en el registro sistematizado.

b) Cada nuevo expediente físico de Control Jurídico-Ambiental o de Proceso Judicial es organizado e ingresado en el **registro sistematizado** y devuelto para su trámite.

c) El registro central sistematizado de expedientes de PQRs, Control Jurídico-Ambiental es administrado y su alimentación es apoyada.

d) Estadísticas de los registros de expedientes de PQRs, Control Jurídico-Ambiental y Litigios son llevadas.

Administración de Expedientes:

e) Los archivos físicos de expedientes de PQRs, Control Jurídico-Ambiental y Litigios son administrados y custodiados en forma eficiente, anexando la documentación correspondiente en orden y en forma oportuna., llevando un estricto Control sobre su ubicación física y sobre el funcionario que lo ha recibido y disponiendo su circulación al funcionario responsable para su correspondiente trámite.

f) Los documentos del Archivo de Gestión de la dependencia y de los expedientes de PQRs, Control Jurídico-Ambiental (incluyendo los procesos de extinción del dominio) y Litigios son organizados, conservados y transferidos al Archivo Central, de conformidad con la tabla de retención documental.

Notificaciones de actos administrativos:

g) Las personas citadas que comparezcan a notificarse personalmente de un acto administrativo son atendidas eficientemente.

h) Las comunicaciones para citar a las personas para que comparezcan a notificarse de un acto administrativo proferido por el Director General de la Corporación son elaboradas

	PROCESO DE GESTION ADMINISTRATIVA	CÓDIGO FR.GA.04
VIGENCIA: 28 DE DICIEMBRE DE 2012	MANUAL DE FUNCIONES Y COMPETENCIAS LABORALES	VERSIÓN II SECCIÓN III Página 4 de 6
ELABORÓ: COMISIÓN DE MODERNIZACIÓN INSTITUCIONAL	REVISÓ: LILIANA TÁMARA URZOLA, SECRETARIA GENERAL – LILIANA HIDALGO GARCIA, SUBDIRECTORA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA Y SUPERVISORES CONTRATO No. 21 DE 2011	APROBÓ: ORLANDO E. CABRERA MOLINARES DIRECTOR GENERAL

oportunamente y entregadas a la Secretaría Ejecutiva de la dependencia para su remisión..

- i) Los Edictos de Notificación cuando las personas citadas no comparezcan dentro del término legal son elaborados, fijados y desfijados conforme a la normatividad aplicable.
- j) Los procesos de Jurisdicción Coactiva son notificados personalmente y reportada su novedad de inmediato al funcionario responsable.
- k) El **control de los términos de notificación** de los actos administrativos es llevado en forma rigurosa, reportando las novedades a la Secretaría Ejecutiva de la Secretaría General, con destino al Registro de las Resoluciones.
- l) Las gestiones del proceso de Notificación de actos administrativos con los funcionarios de los Ecosistemas, son coordinadas, según las necesidades particulares de cada caso.
- m) Los usuarios que solicitan ser inscritos en los programas del Sistema de Educación Ambiental son atendidos, suministrándoles el formulario de inscripción en el Registro de Líderes Comunitarios de Ecosistemas para su diligenciamiento y recibíendoselo para su estudio y remisión a la Oficina de Planeación.

Atención al Público:

- n) Los usuarios de la Corporación son orientados con relación a trámites, licencias, permisos, salvoconductos, concesiones, planes de manejo y autorizaciones.
- o) Las peticiones, quejas y reclamos presentadas verbalmente son atendidas en la Oficina de Quejas y Reclamos en forma eficiente.
- p) Los usuarios que solicitan ser inscritos en los programas del Sistema de Educación Ambiental son atendidos, suministrándoles el formulario de inscripción en el Registro de Líderes Comunitarios de Ecosistemas para su diligenciamiento y recibíendoselo para su estudio y remisión a la Oficina de Planeación.

Gestión de la Calidad y M.E.C.I.:

- q) El mantenimiento y subsistencia del Sistema de Control Interno, el de Gestión de la Calidad y el Modelo Estándar de Control Interno – M.E.C.I. es supervisado a través de la evaluación de la gestión de la Corporación en coordinación con la Oficina de Control Interno, mediante el diseño y estructuración de los indicadores de gestión ambiental y demás indicadores de gestión, conforme a las normas legales vigentes y la aplicación de las encuestas de satisfacción al Cliente.
- r) **Apoyo interno:**
- s) Los Informes exigidos por el Director General o por los entes de control o supervisión son elaborados con criterios de calidad y rendidos en forma completa y oportuna.
- t) Los documentos del Archivo de Gestión de la dependencia son organizados, conservados y transferidos al Archivo Central de la Corporación oportunamente, de conformidad con la tabla de retención documental.

V. RANGO O CAMPO DE APLICACIÓN

- a) Categoría. Tipo de entidades.
- b) Clases. Entidades públicas del nivel nacional, con jurisdicción en el Departamento del Magdalena.
- c) Clases. Verbal, telefónica, virtual (Chat, e-mail, teleconferencia, foro virtual).
- d) Categoría. Información.
- e) Clases. Escrita, digital, verbal, presencial.

	PROCESO DE GESTION ADMINISTRATIVA	CÓDIGO FR.GA.04
VIGENCIA: 28 DE DICIEMBRE DE 2012	MANUAL DE FUNCIONES Y COMPETENCIAS LABORALES	VERSIÓN II SECCIÓN III Página 5 de 6
ELABORÓ: COMISIÓN DE MODERNIZACIÓN INSTITUCIONAL	REVISÓ: LILIANA TÁMARA URZOLA, SECRETARIA GENERAL – LILIANA HIDALGO GARCIA, SUBDIRECTORA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA Y SUPERVISORES CONTRATO No. 21 DE 2011	APROBÓ: ORLANDO E. CABRERA MOLINARES DIRECTOR GENERAL

VI. CONOCIMIENTOS BASICOS O ESENCIALES

- 1) Normatividad ambiental aplicable a la Corporación.
- 2) Gestión Pública.
- 3) Jurisdicción de la Corporación
- 4) Misión de la entidad.
- 5) Normas de peticiones, quejas y reclamos y recursos de ley.
- 6) Técnicas de comunicación.
- 7) Informática: Word, Excel, Power Point e Internet.

VII. EVIDENCIAS

De producto:

tanto internas como externas, reportes de indicadores, encuestas, entre otros, de su proceso.

Desempeño:

Aplicación de los valores corporativos, éticos y los principios que regulan a las entidades del orden nacional.

Aplicación del Manual de Convivencia Laboral y Bienestar Social.

De conocimiento:

Constancias de los conocimientos básicos o esenciales o pruebas prácticas de conocimientos básicos o esenciales.

VIII. PERSONAL A CARGO POR NIVELES

Ninguno.

IX. REQUISITOS DE ESTUDIOS Y EXPERIENCIA CON EQUIVALENCIAS

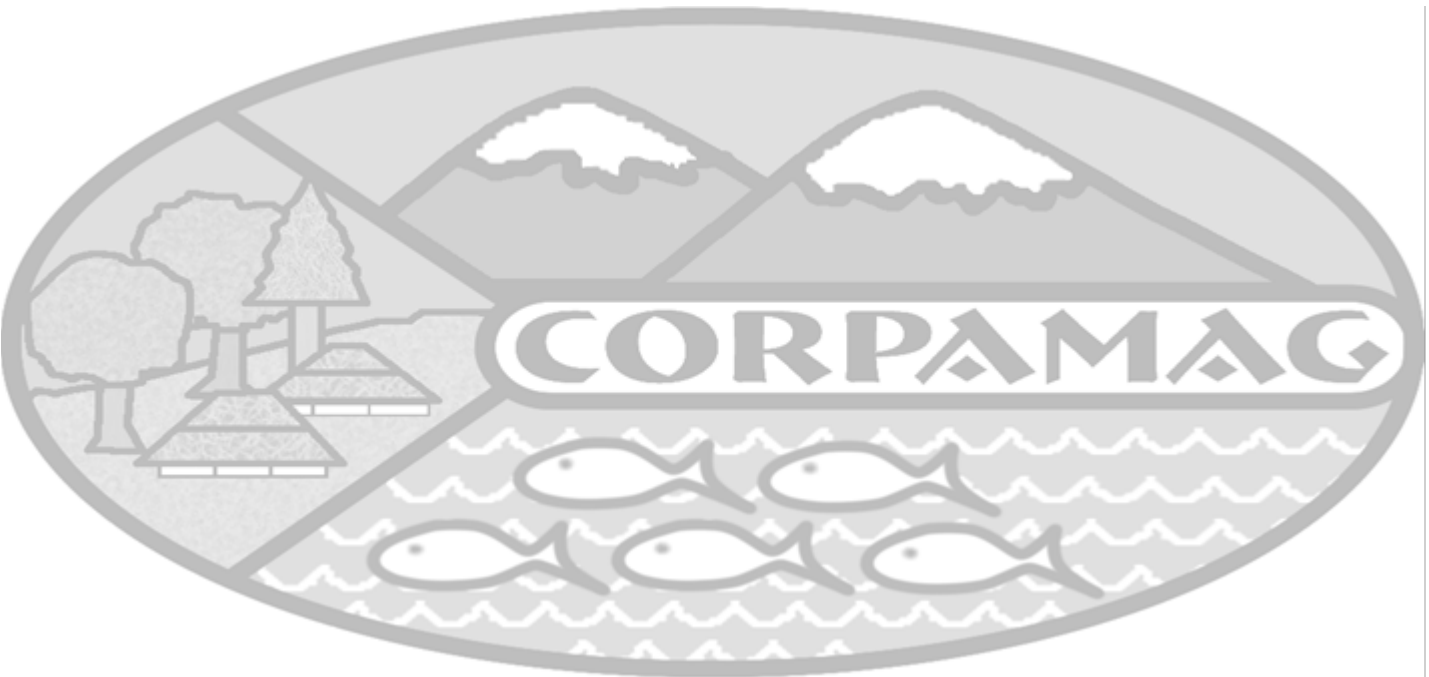
ESTUDIOS:	EXPERIENCIA :
a) Título de formación técnica profesional.	a) Seis (6) meses de experiencia relacionada o laboral.
b) Aprobación de tres (3) años de educación superior.	b) Tres (3) meses de experiencia relacionada o laboral.

ALTERNATIVA

ESTUDIOS :	EXPERIENCIA :
a) Seis (6) meses de experiencia relacionada o laboral.	a) No aplica, pero en todo caso vale: • Título de formación tecnológica o de formación técnica profesional adicional al inicialmente exigido. • Terminación y la aprobación de los estudios en la respectiva modalidad.
b) Tres (3) meses de experiencia relacionada o laboral.	b) No aplica, pero en todo caso vale: • Título de formación tecnológica o de formación técnica profesional adicional al inicialmente exigido. • Terminación y la aprobación de los estudios en la respectiva modalidad.

	PROCESO DE GESTION ADMINISTRATIVA	CÓDIGO FR.GA.04
VIGENCIA: 28 DE DICIEMBRE DE 2012	MANUAL DE FUNCIONES Y COMPETENCIAS LABORALES	VERSIÓN II SECCIÓN III Página 6 de 6
ELABORÓ: COMISIÓN DE MODERNIZACIÓN INSTITUCIONAL	REVISÓ: LILIANA TÁMARA URZOLA, SECRETARIA GENERAL – LILIANA HIDALGO GARCIA, SUBDIRECTORA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA Y SUPERVISORES CONTRATO No. 21 DE 2011	APROBÓ: ORLANDO E. CABRERA MOLINARES DIRECTOR GENERAL

COMUNES A LOS SERVIDORES PÚBLICOS:	COMPORTAMENTALES SEGÚN SU NIVEL JERÁRQUICO (Técnico):
❖ Orientación a resultados ❖ Orientación al usuario y al ciudadano ❖ Transparencia ❖ Compromiso con la Organización	❖ Experticia Técnica ❖ Trabajo en Equipo ❖ Creatividad e Innovación



CONTROLADO CONTROLADO CONTROLADO CONTROLADO CONTROLADO CONTROLADO