



UNIVERSIDAD DE CALDAS

FORMATO PARA ANÁLISIS DE PERFIL DE CARGO POR REQUISICIÓN.

CODIGO: R-13-P-GH-36

VERSION: 1

**FECHA DE ELABORACIÓN:**

**DENOMINACIÓN DEL EMPLEO:** Auxiliar Administrativo

**CÓDIGO Y GRADO:** Código 4044 Grado 14      **NIVEL:** Asistencial

**DEPENDENCIA:** Oficina de Gestión Humana

**UBICACIÓN GEOGRAFICA:** Edificio Administrativo

**CARGO DEL JEFE INMEDIATO:** Jefe Oficina de Gestión Humana

**PROPOSITO PRINCIPAL:** Brindar apoyo Administrativo en la atención al público interno y externo, recepcionar y tramitar la correspondencia que ingresa y se genera en la Oficina de Gestión Humana

**EDUCACIÓN:** Aprobación de cinco (5) años de educación básica secundaria.

**EXPERIENCIA:** 6 meses de experiencia laboral.

**EQUIVALENCIAS**

Título de formación tecnológica o de formación técnica profesional	- Un (1) año de experiencia relacionada, siempre y cuando se acredite la terminación y la aprobación de los estudios en la respectiva modalidad
Título de formación tecnológica o de formación técnica profesional adicional al inicialmente exigido y viceversa	- Tres (3) años de experiencia relacionada
Un (1) año de educación superior	- Un (1) año de experiencia profesional y viceversa, o por - Seis (6) meses de experiencia relacionada y curso específico de sesenta (60) horas de duración y viceversa, siempre y cuando se acredite diploma de bachiller para ambos casos
Diploma de bachiller en cualquier modalidad	- Aprobación de cuatro (4) años de educación básica secundaria y un (1) año de

	<p>experiencia laboral y viceversa, o por</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Aprobación de cuatro (4) años de educación básica secundaria y CAP del SENA</li> </ul>
Aprobación de un (1) año de educación básica secundaria	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Seis (6) meses de experiencia laboral y viceversa, siempre y cuando se acredite la formación básica primaria</li> </ul>
Formación del SENA	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Tres (3) años de capacitación básica secundaria o dieciocho (18) meses de experiencia, por el CAP del SENA</li> <li>- Dos (2) años de formación en educación superior, o dos (2) años de experiencia por el CAP Técnico del SENA y bachiller, con intensidad horaria entre 1500 y 2000 horas</li> <li>- - Tres (3) años de formación en educación superior o tres (3) años de experiencia por el CAP Técnico del SENA y bachiller, con intensidad horaria superior a 2000 horas</li> </ul>

**CONOCIMIENTOS BÁSICOS O ESENCIALES:**

- Sistemas de información actualizada (software de oficina, procesador de textos, hoja electrónica, Internet, intranet)
- Manejo De entorno office
- Manejo confidencial de información
- Elaboración de documentos de acuerdo con la normalización exigida
- Excelente redacción y ortografía
- Técnicas de archivo y correspondencia
- Excelente expresión oral y escrita.
- Conceptos básicos de protocolo.
- Cortesía en la atención de los usuarios
- Conocimientos Básicos en Calidad.

**Responsabilidades**

- 1) Recepción, radicación, trámite y despacho de correspondencia tanto interna como externa de la Oficina de Gestión Humana utilizando herramientas para la gestión de la documentación, con el fin de facilitar trazabilidad de cada documento y su respuesta.
- 2) Orientación telefónica y personal a los usuarios internos y externos del servicio, brindando información confiable y ajustada a los procesos de la Universidad.
- 3) Apoyo a los usuarios de la Oficina de Gestión Humana facilitando el proceso de atención al cliente y demás labores operativas.
- 4) Desempeño de todas las actividades necesarias en la Oficina de acuerdo a los procesos y trámites de la Institución.
- 5) Responder pecuniariamente por los bienes e insumos que le entregue la Universidad de Caldas para realizar su labor.
- 6) Actualizar de acuerdo con las tablas de retención documental, los archivos de la Oficina de Gestión Humana
- 7) Elaborar y mantener los archivos físicos y digitales, actualizados conforme a lo dispuesto por las normas vigentes y el Sistema Integrado de Gestión.
- 8) Guardar la debida reserva de los documentos e información que por el desempeño del cargo conozca el funcionario.
- 9) Efectuar apoyo administrativo a la Oficina de Gestión Humana permitiendo mayor fluidez en los procedimientos que allí se realizan.

**CALIDAD EN LA ATENCIÓN A LOS USUARIOS INTERNOS Y EXTERNOS DEL SERVICIO DE LA OFICINA DE GESTIÓN HUMANA.**  
**INFORMACIÓN**  
**DOCUMENTACIÓN**  
**Material y equipo**  
**MANEJO CONFIDENCIAL DE INFORMACIÓN**  
**DIRECCIONAMIENTO EFICIENTE DE LA CORRESPONDENCIA Y USUARIOS**

**Según la Resolución Número 150 de Marzo de 2008**

Recibir, revisar clasificar, radicar, distribuir y controlar documentos, datos elementos y correspondencia, relacionados con los asuntos de competencia de la entidad. Llevar y mantener los registros de carácter técnico, administrativo y financiero y responder por la exactitud de los mismos. Orientar a los usuarios y suministrar la información que les sea solicitada, de conformidad con los procedimientos establecidos. Desempeñar funciones de oficina y de asistencia administrativa encaminadas a facilitar el desarrollo y ejecución de las actividades del área de desempeño. Realizar labores propias de los servicios generales que demande la institución. Efectuar diligencias externas cuando las necesidades del servicio lo requieran.

Las demás que le sean asignadas por autoridad competente, de acuerdo con el área de desempeño.

TIPO DE COMPETENCIA	COMPETENCIA	INDICADOR	DESCRIPTOR
COMUNES A TODO SERVIDOR PÚBLICO	ORIENTACIÓN A RESULTADOS	Realizar las funciones y cumplir los compromisos organizacionales con eficacia y calidad.	Cumple con oportunidad en función de estándares, objetivos y metas establecidas por la entidad, las funciones que le son asignadas.
			Asume la responsabilidad por sus resultados
			Compromete recursos y tiempos para mejorar la productividad, tomando las medidas necesarias para minimizar el riesgo.

			Realiza todas las acciones necesarias para alcanzar los objetivos propuestos enfrentando los obstáculos que se presentan
<b>ORIENTACIÓN AL USUARIO Y CIUDADANO</b>	Dirigir las decisiones y acciones a la satisfacción de las necesidades e intereses de los usuarios internos y externos, de conformidad con las responsabilidades públicas asignadas a la entidad.	Atiende y valora las necesidades y peticiones de los usuarios y de los ciudadanos en general.	
		Considera las necesidades de los usuarios al diseñar proyectos o servicios.	
		Da respuesta oportuna a las necesidades de los usuarios de conformidad con el servicio que ofrece la entidad.	
		Establece diferentes canales de comunicación con el usuario para conocer sus necesidades y propuestas y responder a las mismas.	
		Reconoce la interdependencia entre su trabajo y el de los otros.	
<b>TRANSPARENCIA</b>	Hacer uso responsable y claro de los recursos públicos, eliminando cualquier discrecionalidad indebida en su utilización y garantizar el acceso a la información gubernamental.	Proporciona información veraz, objetiva y basada en hechos.	
		Facilita el acceso a la información relacionada con sus responsabilidades y con el servicio a cargo de la entidad en que labora.	
		Demuestra imparcialidad en sus decisiones.	
		Ejecuta sus funciones con base en las normas y criterios aplicables.	

			Utiliza los recursos de la entidad para el desarrollo de las labores y la prestación del servicio.
	<b>COMPROMISO CON LA ORGANIZACIÓN</b>	Alinea el propio comportamiento a las necesidades, prioridades y metas organizacionales.	Promueve las metas de la organización y respeta sus normas.
			Apoya la organización en situaciones difíciles.
			Demuestra sentido de pertenencia en todas sus actuaciones.
<b>PROPIAS DE SU NIVEL</b>	<b>Disciplina</b>	Adaptarse a las políticas institucionales y buscar información de los cambios en la autoridad competente	Acepta instrucciones aunque se difiera de ellas.
			Realiza los cometidos y tareas del puesto de trabajo.
			Acepta la supervisión constante
			Realiza funciones orientadas a apoyar la acción de otros miembros de la organización.
	<b>COLABORACIÓN</b>	Cooperar con los demás con el fin de alcanzar los objetivos institucionales.	Ayuda al logro de los objetivos articulando sus actuaciones con los demás
			Cumple los compromisos que adquiere
Facilita la labor de sus superiores y compañeros de trabajo.			
	<b>MANEJO DE LA INFORMACIÓN</b>	Manejar con respeto las informaciones personales e institucionales de las que dispone.	Evade temas que indagan sobre información confidencial
			Recoge solo información imprescindible para el desarrollo de la tarea
			Organiza y guarda de forma adecuada la información a su cuidado, reteniendo en cuanto a las normas legales y de la

			organización	
			Es capaz de discernir que se puede hacer público y que no	
			Transmite información oportuna y objetiva.	
	<b>ADAPTACIÓN AL CAMBIO</b>	Adaptarse a las políticas institucionales y buscar información de los cambios en la autoridad competente.		Acepta instrucciones aunque se difiera de ellas.
				Realiza los cometidos y tareas del puesto de trabajo.
				Acepta la supervisión constante
				Realiza funciones orientadas a apoyar la acción de otros miembros de la organización
	<b>RELACIONES INTERPERSONALES</b>	Establecer y mantener relaciones de trabajo amistosas y positivas, basadas en la comunicación abierta y fluida y en el respeto por los demás.		Escucha con interés a las personas y capta las preocupaciones, intereses y necesidades de los demás.
				Trasmite eficazmente las ideas, sentimientos e información impidiendo con ello malos entendidos o situaciones confusas que puedan generar conflictos.
	<b>ACTITUD DE SERVICIO</b>	Es la vocación y el deseo de satisfacer a los clientes, con el compromiso personal para cumplir con sus pedidos, deseos y expectativas.		Constantemente explora nuevas necesidades de los clientes y busca la forma de satisfacerlas
				Soluciona rápidamente los problemas que encuentran los usuarios internos y externos en los productos o servicios de la organización
				Se mantiene atento a nuevas oportunidades que den respuesta

			a las expectativas de los clientes
			Logra que los usuarios sientan que son lo más importante para la organización, mantiene excelentes relaciones con ellos y les transmite confianza y credibilidad
			Esta siempre dispuesto a servir y colaborar con las diferentes tareas que procuren el bienestar de la Universidad.
ELABORADO: JORGE ARIEL HENAO LONDOÑO			CARGO: Profesional Universitario FIRMA: _____
REVISADO: _____			CARGO: _____ FIRMA: _____
APROBADO: HELMER QUINTERO VERGARA			CARGO: Jefe Oficina de Gestión Humana FIRMA: _____