



UNIVERSIDAD MILITAR NUEVA GRANADA  
MANUAL DE FUNCIONES ESPECÍFICAS

I. IDENTIFICACIÓN DEL EMPLEO					
NIVEL: TÉCNICO					
DENOMINACIÓN DEL EMPLEO	CÓDIGO	GRADO	CODIFICACIÓN INTERNA DIVTAH	UBICACIÓN	CARGO JEFE INMEDIATO
TECNICO OPERATIVO	3132	12	3132-12-428	Según el área funcional	Jefe de Oficina
II. AREA FUNCIONAL <i>Rectoría-Oficina Asesora de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones-Sección de Servicios Tecnológicos-</i>					

III. PROPÓSITO PRINCIPAL

Apoyar a la dependencia en el desarrollo de los procesos y aplicar los conocimientos técnicos, de acuerdo con los estudios realizados

IV. PROPÓSITO ESPECÍFICO

Brindar asistencia, y respuesta oportuna, para proveer soluciones frente a las solicitudes presentadas respecto a sistemas de información y servicios tecnológicos institucionales

V. DESCRIPCIÓN FUNCIONES ESENCIALES

- Apoyar en la comprensión y la ejecución de los procesos auxiliares e instrumentales del área de desempeño, y sugerir las alternativas de tratamiento y generación de nuevos procesos.
- Instalar, reparar y responder por el mantenimiento de los equipos e instrumentos, y efectuar los controles periódicos necesarios.
- Diseñar, desarrollar y aplicar sistemas de información, clasificación, actualización, manejo y conservación de recursos propios de la organización.
- Brindar asistencia técnica de manera operativa, de acuerdo con instrucciones recibidas, y comprobar la eficacia de los métodos y procedimientos utilizados en el desarrollo de planes y programas.
- Adelantar estudios y presentar informes de carácter técnico y estadístico.
- Preparar y presentar los informes de las actividades desarrolladas, de acuerdo con las instrucciones recibidas.
- Recibir, tramitar y archivar la correspondencia de la dependencia asignada.
- Aplicar y adaptar tecnologías que sirvan de apoyo al desarrollo de las actividades propias de la dependencia, el cargo y el cumplimiento de las metas propuestas.
- Orientar a los usuarios, y suministrar información, documentos o elementos que sean solicitados, de conformidad con los trámites, autorizaciones y procedimientos establecidos en el área asignada.
- Cumplir con las políticas y los programas que tenga la Universidad relacionados con gestión de calidad, salud ocupacional y medioambiente.
- Asistir a las capacitaciones programadas por la Universidad.
- Velar por la protección de la documentación e información que por razón de su empleo, cargo o función conserve bajo su cuidado o a la cual tenga acceso, e impedir o evitar su sustracción, destrucción, ocultamiento o utilización indebida.
- Aplicar y velar por los protocolos de confidencialidad de la información a la que haya lugar.
- Las demás que le sean asignadas por autoridad competente, de acuerdo con el área de desempeño y la naturaleza del empleo.

VI. DESCRIPCIÓN FUNCIONES ESPECÍFICAS

- Responder a todas las llamadas entrantes y registrarlas.
- Realizar el soporte inicial para su correspondiente clasificación.
- Asignar el incidente o requerimiento al grupo apropiado de resolución en caso de ser necesario.
- Confirmar la satisfacción del usuario con respecto a la solución brindada.
- Realizar el seguimiento de la incidencia hasta su resolución con el fin de informar al usuario el estado de la misma.
- Asegurar el cierre de los incidentes o solicitudes por parte del usuario.
- Dar respuesta oportuna a los incidentes de seguridad e indisponibilidad de los servicios tecnológicos que se presenten según acuerdo de servicio establecidos por la institución

Sistema Integrado de Gestión

- Conocer e identificar las acciones a realizar en el plan de emergencia, plan de contingencia y participar de los simulacros que se realizan.
- Conocer las hojas de seguridad (MSDS) de los productos químicos asignados para usarlos de acuerdo a lo establecido.
- Cumplimiento de los requisitos normativos aplicables al Sistema Integrado de gestión.
- Cumplir con las responsabilidades establecidas en el Programa Protección y Prevención contra caídas en alturas y la legislación aplicable cuando se realicen labores de trabajo en alturas a mas de 1,50mt o sobre un nivel inferior.
- Cumplir con los programas, procedimientos, instructivos, planes, etc. del Sistema de gestión de seguridad, salud en el trabajo y gestión ambiental y operativos establecidos por la UMNG o el cliente para desarrollar la labor y las tareas críticas para prev
- Cumplir las normas y procedimientos de Seguridad, Salud en el Trabajo y Ambiente establecidos por la universidad.
- Dar aviso inmediato a sus jefes de área sobre la existencia de condiciones defectuosas, peligros, aspectos ambientales, fallas en las instalaciones, maquinarias, procesos y operaciones de trabajo, y sistemas de control de riesgos.
- Desempeñar su cargo con los roles y responsabilidades en Seguridad, Salud en el Trabajo y Ambiente
- Informar y/o reportar al encargado de Seguridad y Salud en el Trabajo y Gestión Ambiental las condiciones peligrosas o acontecimientos en materia de SST&A.
- Participar activamente en la divulgación e identificación de los materiales peligrosos que se utilizan dentro de la empresa de acuerdo a las hojas de seguridad (MSDS).
- Participar activamente en las charlas y cursos relacionados con el Sistema Integrado de Gestión.

- Participar activamente en los grupos relacionados con el Sistema Integrado de Gestión, como son: Comité Paritario de Seguridad y Salud en el Trabajo, Grupo Administrativo de Gestión Ambiental y Sanitaria y Brigada de Emergencia, Comité de Convivencia Laboral.
- Participar en charlas, cursos y talleres de entrenamiento en prevención y atención de emergencias.
- Participar en el desarrollo de los programas, procedimientos y actividades asociadas al Sistema Integrado de Gestión.
- Procurar el cuidado integral de su salud, informando su estado de salud de una forma clara y veraz.
- Realizar las inspecciones aplicables al cargo, proponer las mejoras, hacer los reportes al jefe inmediato y hacer seguimiento al cierre de los hallazgos.
- Utilizar y mantener adecuada y responsablemente los elementos de protección personal asignados.

#### Gestión Documental

- Realizar la conformación, organización, descripción (inventario), administración, control, conservación y consulta de los documentos de archivo, en el archivo de gestión, generados en ejercicio de las funciones del área a la que pertenece, de acuerdo con la tabla de retención documental aprobada, teniendo en cuenta los principios de procedencia y orden original, el ciclo vital de los documentos y la normatividad archivística vigente. Debe impedir o evitar la sustracción, destrucción, ocultamiento o utilización indebidos de la información.

### VII. COMPETENCIAS

COMUNES	Orientación a resultados
COMUNES	Orientación al usuario y al ciudadano
COMUNES	Transparencia
COMUNES	Compromiso con la Organización
NIVEL JERÁRQUICO	Experticia técnica
NIVEL JERÁRQUICO	Trabajo en equipo y colaboración
NIVEL JERÁRQUICO	Creatividad e innovación

### FORMACIÓN ACADÉMICA Y EXPERIENCIA

#### VIII. CONOCIMIENTOS BÁSICOS

- Constitución Política
- Estructura y administración del Estado
- Herramientas ofimáticas
- Estructura de la Universidad
- Procesos y procedimientos institucionales
- Sistemas de gestión de calidad, gestión ambiental, seguridad y salud ocupacional

#### IX. CONOCIMIENTOS ESPECÍFICOS

- Microsoft Office
- Sistemas Operativos
- Configuración de aplicaciones.
- Conocimientos básicos en redes y comunicaciones.
- Servicio al Cliente

#### X. REQUISITOS GENERALES

Título de formación técnica profesional y seis (6) meses de experiencia relacionada o laboral o aprobación de tres (3) años de educación superior en la modalidad de formación tecnológica o profesional o universitaria y tres (3) meses de experiencia relacionada o laboral.

### XI. NÚCLEOS BÁSICOS DEL CONOCIMIENTO

#### Nivel de formación Pregrado

- Ingeniería de Sistemas, Telemática
- Ingeniería Electrónica, Telecomunicaciones

#### Nivel de formación Posgrado

### XII. EQUIVALENCIAS

Título de formación tecnológica o de formación técnica profesional, por un (1) año de experiencia relacionada, siempre y cuando se acredite la terminación y aprobación de los estudios en la respectiva modalidad; Tres (3) años de experiencia relacionada por título de formación tecnológica o de formación técnica profesional adicional al inicialmente exigido, y viceversa; Un (1) año de educación superior por un (1) año de experiencia y viceversa, o por seis (6) meses de experiencia relacionada y curso específico de mínimo sesenta (60) horas de duración y viceversa, siempre y cuando se acredite diploma de bachiller para ambos casos; Diploma de bachiller en cualquier modalidad, por aprobación de cuatro (4) años de educación básica secundaria y un (1) año de experiencia laboral y viceversa, o por aprobación de cuatro (4) años de educación básica secundaria y CAP del SENA; Aprobación de un (1) año de educación básica secundaria por seis (6) meses de experiencia laboral y viceversa, siempre y cuando se acredite la formación básica primaria. La equivalencia respecto de la formación que imparte el Servicio Nacional de Aprendizaje (SENA) se establecerá así: Tres (3) años de educación básica secundaria o dieciocho (18) meses de experiencia, por el CAP del SENA; 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; 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.

Firma jefe inmediato

Firma jefe superior jerárquico