



**DEPARTAMENTO DE ANTIOQUIA
GOBERNACIÓN**

RESOLUCIÓN

"Por medio de la cual se modifica el Manual Específico de Funciones y de Competencias Laborales de algunos empleos de la Planta Global de Cargos de la Administración Departamental"

LA SECRETARIA DE TALENTO HUMANO Y DESARROLLO ORGANIZACIONAL,
en uso de las facultades que le confiere el artículo 3° del Decreto Departamental 0489 del 28 de enero de 2021, y

CONSIDERANDO:

A. Que el manual específico de funciones y de competencias laborales es el soporte técnico que justifica y da sentido a la existencia de los cargos en la entidad, constituyéndose en instrumento de administración del talento humano, a través del cual se establecen las funciones y las competencias laborales de los empleos que conforman la planta de personal, con el fin de lograr una eficiente prestación del servicio y fortalecer la gestión administrativa.

B. Que el artículo 2.2.2.6.1 del Decreto Nacional 1083 de 2015, modificado por el artículo 4 del Decreto 498 de 2020, establece que las entidades expedirán el manual específico de funciones y de competencias laborales describiendo las funciones que correspondan a los empleos de la planta de personal y determinando los requisitos exigidos para su ejercicio. La adopción, adición, modificación o actualización del manual específico se efectuará mediante resolución interna del jefe del organismo o entidad.

C. Que como parte de la fase de implementación del proyecto de Evolución Humana y Organizacional y de acuerdo con el nuevo modelo de operación por procesos y la estructura organizacional establecida mediante el Decreto 2020070002567 de 2020, modificado por la Ordenanza 23 de 2021 y la Ordenanza 7 de 2022, se detecta la necesidad de ajustar el manual de funciones y de competencias laborales para los empleos de la planta global de cargos de la Administración Departamental - nivel central, con el fin de actualizar los propósitos principales, funciones esenciales, conocimientos básicos o esenciales y requisitos de formación académica de los empleos.

En mérito de lo expuesto,

RESUELVE:

ARTÍCULO 1° - Modificar el Manual Específico de Funciones y de Competencias Laborales del cargo TÉCNICO OPERATIVO, código 314, grado 02, NUC 2000001060, adscrito a la planta global de la Administración Departamental, en el grupo de trabajo especificado, así:

"Por medio de la cual se modifica el Manual Específico de Funciones y de Competencias Laborales de algunos empleos de la Planta Global de Cargos de la Administración Departamental"

MANUAL ESPECÍFICO DE FUNCIONES Y DE COMPETENCIAS LABORALES

IDENTIFICACIÓN

Nivel:	Técnico
Denominación del Empleo:	TÉCNICO OPERATIVO
Código:	314
Grado:	02
Nro. de Cargos:	Ciento Trece (113)
Dependencia:	Donde se ubique el cargo
Cargo del Jefe Inmediato:	Quien ejerza la supervisión Directa

ÁREA: SECRETARÍA DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES. - DIRECCIÓN TECNOLOGÍA E INFORMACIÓN.

PROPÓSITO PRINCIPAL

Contribuir desde los conocimientos propios de su área y nivel de desempeño a la gestión de las acciones dirigidas a orientar, formular y ejecutar, las políticas, planes, programas y proyectos relacionados con las tecnologías de la información y las comunicaciones, promoviendo el uso y apropiación de las TIC a nivel interno y en el territorio, con el fin de impulsar el desarrollo del ecosistema de innovación TIC y la competitividad del departamento.

DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES ESENCIALES

1. Apoyar la ejecución de acciones requeridas para la operación y control de los servicios de TICs existentes en el Catálogo de servicios con el fin de satisfacer la demanda y cumplir los ANS establecidos con los clientes de acuerdo a los estándares definidos.
2. Contribuir al cumplimiento de las normas y políticas de seguridad y privacidad en la prestación de los servicios de TICs de la Gobernación, de conformidad con los procedimientos establecidos.
3. Apoyar la formulación, implementación y seguimiento del Plan Estratégico de Tecnologías y de Información - PETI, de acuerdo con las políticas de gobierno digital y los demás lineamientos y procedimientos establecidos.
4. Apoyar la implementación de lineamientos, mejores prácticas y soluciones tecnológicas que promuevan el cumplimiento de la política de gobierno digital, de acuerdo con los lineamientos establecidos.
5. Participar en la ejecución de investigaciones relacionadas con las tendencias en tecnología de la información y las comunicaciones y proponer proyectos o acciones que contribuyan al logro de los objetivos de la Secretaría.
6. Brindar asistencia técnica en la ejecución de los programas y proyectos de la dependencia, de acuerdo con los procedimientos y normas vigentes.
7. Aplicar nuevas metodologías orientadas a la mejora de la prestación de los servicios de la dependencia, basadas en el uso de la ciencia, la tecnología y la innovación.
8. Apoyar las labores de supervisión de los contratos que se le asignen, de acuerdo con la normatividad vigente.
9. Asistir técnicamente en la preparación de informes y reportes relacionados con la gestión de la dependencia, a partir del procesamiento de los datos y la información estadística

"Por medio de la cual se modifica el Manual Específico de Funciones y de Competencias Laborales de algunos empleos de la Planta Global de Cargos de la Administración Departamental"

correspondiente.

10. Apoyar la atención de consultas, trámites, PQRSD y demás solicitudes de acceso a la información pública formuladas por los ciudadanos y los grupos de valor, de conformidad con los protocolos de atención al ciudadano y la normatividad vigente.
11. Contribuir al fortalecimiento del Sistema Integrado de Gestión, participando en el desarrollo de estrategias y acciones requeridas para el mejoramiento continuo de la entidad y el cumplimiento de los objetivos organizacionales.
12. Las demás funciones asignadas por la autoridad competente, de acuerdo con el nivel, la naturaleza y el área de desempeño del cargo.

CONOCIMIENTOS BÁSICOS O ESENCIALES

F041-SOPORTE TÉCNICO

- Sistemas operativos
- Resolución de problemas en Ofimática
- Almacenamiento y copias de respaldo de la información
- Mantenimiento y soporte de equipos electrónicos
- Conceptos generales de redes LAN y telecomunicaciones

F025-CONTRATACIÓN PÚBLICA

- Causales de terminación de contratos
- Actos administrativos, multas, incumplimiento, caducidad, terminación
- Supervisión e interventoría
- Liquidación de contratos
- Medios de Control Contractual
- Riesgos de la contratación

F113-SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

- Norma ISO 9001 -2015
- Caracterización de procesos
- Objetivos, características y elementos del Sistema de Control Interno
- Gestión por procesos
- Ciclo PHVA
- Planes de mejoramiento Institucional
- Control Operacional (Salida No conforme, Diseño y Desarrollo, Calibración, Diseño de Indicadores de Gestión etc.)
- Evaluación y control de gestión en la organización
- ISO 9001 - 2015 Estructura, componentes, implementación y evaluación
- Dimensión y Política de Control Interno del Modelo Integrado de Planeación y Gestión

F112-ANÁLISIS DE INFORMACIÓN

- Generación de informes
- Análisis de indicadores
- Consolidación de datos
- Construcción de tablas, filtros, dinámicas y diseño de gráficos.

F042-MANEJO DE TIC's

- Manejo de información multimedia, informática aplicada
- Internet, comunicaciones
- Manejo de plataformas virtuales

"Por medio de la cual se modifica el Manual Especifico de Funciones y de Competencias Laborales de algunos empleos de la Planta Global de Cargos de la Administración Departamental"

- Gobierno digital
- Aplicaciones web
- Desarrollo y servicios de TIC's

F121-INFRAESTRUCTURA TIC

- Administración de Servidores y Sistemas Operativos
- Administración y mantenimiento de plataforma de correo electrónico y directorio activo
- Operación de redes de datos
- Conocimiento en cableado estructurado
- Administración de Sistemas de Almacenamiento SAN y NAS
- Administración de Sistemas de Respaldos y Restauración
- Administración de la Plataforma Virtual

F083-SERVICIO AL CIUDADANO

- Atención, clasificación, análisis e informes de las Peticiones, Quejas, Reclamos y consultas PQR
- Concepto de servicio
- Principios básicos de servicio
- Presentación personal
- Normas de cortesía y protocolo
- Normatividad de atención y servicio al ciudadano
- Usuarios con atención prioritaria
- Racionalización de trámites y procedimientos administrativos
- Caracterización de los usuarios

F039-SEGURIDAD INFORMÁTICA

- Aspectos éticos y legales de seguridad informática
- Seguridad de la información (27001)
- Disponibilidad tecnológica
- Servidores y servicios de redes
- Protección de la Información
- Defensa de los sistemas ante errores de seguridad
- Fortalecimientos de los sistemas informáticos
- Auditorias de hardware y software
- Seguridad de hardware y software (control)
- Actualización y optimización de los sistemas informáticos
- Políticas y estándares de seguridad informática
- Administración y configuración de firewall, proxy

F040-SISTEMAS DE INFORMACIÓN Y DESARROLLO DE SOFTWARE

- Proceso de diseño y desarrollo tecnológico de aplicaciones
- Lenguajes de programación (.NET; JAVA, otros)
- Modelos de arquitectura
- Administración y mantenimiento de bases de datos (ORACLE, SQL Server)
- Diseño de sistemas de información
- Administración de tecnológicas de información y comunicación (SOA e ITIL)
- Herramientas de análisis de software

REQUISITOS DE ESTUDIO Y EXPERIENCIA

Título de formación tecnológica en disciplina académica del Núcleo Básico del Conocimiento (NBC) en: NBC Ingeniería de Sistemas, Telemática y Afines

"Por medio de la cual se modifica el Manual Específico de Funciones y de Competencias Laborales de algunos empleos de la Planta Global de Cargos de la Administración Departamental"

O aprobación de tres (3) años de educación superior en disciplina académica del Núcleo Básico del Conocimiento (NBC) en: NBC Ingeniería de Sistemas, Telemática y Afines

Dieciocho (18) meses de Experiencia Relacionada

EQUIVALENCIAS

Aplican equivalencias según los estatutos de Ley para el nivel jerárquico.

COMPETENCIAS

Aplican las competencias correspondientes al nivel del cargo según el decreto 815 de 2018.

ARTÍCULO 2° - Modificar el Manual Específico de Funciones y de Competencias Laborales del cargo TÉCNICO OPERATIVO, código 314, grado 02, NUC 2000004142, adscrito a la planta global de la Administración Departamental, en el grupo de trabajo especificado, así:

MANUAL ESPECÍFICO DE FUNCIONES Y DE COMPETENCIAS LABORALES

IDENTIFICACIÓN

Nivel:	Técnico
Denominación del Empleo:	TÉCNICO OPERATIVO
Código:	314
Grado:	02
Nro. de Cargos:	Ciento Trece (113)
Dependencia:	Donde se ubique el cargo
Cargo del Jefe Inmediato:	Quien ejerza la supervisión Directa

ÁREA: SECRETARÍA DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES. - DIRECCIÓN TECNOLOGÍA E INFORMACIÓN.

PROPÓSITO PRINCIPAL

Contribuir desde los conocimientos propios de su área y nivel de desempeño a la gestión de las acciones dirigidas a orientar, formular y ejecutar, las políticas, planes, programas y proyectos relacionados con las tecnologías de la información y las comunicaciones, promoviendo el uso y apropiación de las TIC a nivel interno y en el territorio, con el fin de impulsar el desarrollo del ecosistema de innovación TIC y la competitividad del departamento.

DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES ESENCIALES

1. Apoyar la ejecución de acciones requeridas para la operación y control de los servicios de TICs existentes en el Catálogo de servicios con el fin de satisfacer la demanda y cumplir los ANS establecidos con los clientes de acuerdo a los estándares definidos.
2. Contribuir al cumplimiento de las normas y políticas de seguridad y privacidad en la prestación de los servicios de TICs de la Gobernación, de conformidad con los procedimientos establecidos.
3. Apoyar la formulación, implementación y seguimiento del Plan Estratégico de Tecnologías y de Información - PETI, de acuerdo con las políticas de gobierno digital y los demás lineamientos y procedimientos establecidos.

"Por medio de la cual se modifica el Manual Específico de Funciones y de Competencias Laborales de algunos empleos de la Planta Global de Cargos de la Administración Departamental"

4. Apoyar la implementación de lineamientos, mejores prácticas y soluciones tecnológicas que promuevan el cumplimiento de la política de gobierno digital, de acuerdo con los lineamientos establecidos.
5. Participar en la ejecución de investigaciones relacionadas con las tendencias en tecnología de la información y las comunicaciones y proponer proyectos o acciones que contribuyan al logro de los objetivos de la Secretaría.
6. Brindar asistencia técnica en la ejecución de los programas y proyectos de la dependencia, de acuerdo con los procedimientos y normas vigentes.
7. Aplicar nuevas metodologías orientadas a la mejora de la prestación de los servicios de la dependencia, basadas en el uso de la ciencia, la tecnología y la innovación.
8. Apoyar las labores de supervisión de los contratos que se le asignen, de acuerdo con la normatividad vigente.
9. Asistir técnicamente en la preparación de informes y reportes relacionados con la gestión de la dependencia, a partir del procesamiento de los datos y la información estadística correspondiente.
10. Apoyar la atención de consultas, trámites, PQRSD y demás solicitudes de acceso a la información pública formuladas por los ciudadanos y los grupos de valor, de conformidad con los protocolos de atención al ciudadano y la normatividad vigente.
11. Contribuir al fortalecimiento del Sistema Integrado de Gestión, participando en el desarrollo de estrategias y acciones requeridas para el mejoramiento continuo de la entidad y el cumplimiento de los objetivos organizacionales.
12. Las demás funciones asignadas por la autoridad competente, de acuerdo con el nivel, la naturaleza y el área de desempeño del cargo.

CONOCIMIENTOS BÁSICOS O ESENCIALES

F041-SOPORTE TÉCNICO

- Almacenamiento y copias de respaldo de la información
- Conceptos generales de redes LAN y telecomunicaciones
- Sistemas operativos
- Resolución de problemas en Ofimática
- Mantenimiento y soporte de equipos electrónicos

F025-CONTRATACIÓN PÚBLICA

- Causales de terminación de contratos
- Actos administrativos, multas, incumplimiento, caducidad, terminación
- Supervisión e interventoría
- Liquidación de contratos
- Medios de Control Contractual
- Riesgos de la contratación

F113-SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

- Norma ISO 9001 -2015
- Caracterización de procesos
- Objetivos, características y elementos del Sistema de Control Interno
- Gestión por procesos

"Por medio de la cual se modifica el Manual Específico de Funciones y de Competencias Laborales de algunos empleos de la Planta Global de Cargos de la Administración Departamental"

- Ciclo PHVA
- Planes de mejoramiento Institucional
- Control Operacional (Salida No conforme, Diseño y Desarrollo, Calibración, Diseño de Indicadores de Gestión etc.)
- Evaluación y control de gestión en la organización
- ISO 9001 - 2015 Estructura, componentes, implementación y evaluación
- Dimensión y Política de Control Interno del Modelo Integrado de Planeación y Gestión

F112-ANÁLISIS DE INFORMACIÓN

- Generación de informes
- Análisis de indicadores
- Consolidación de datos
- Construcción de tablas, filtros, dinámicas y diseño de gráficos.

F042-MANEJO DE TIC's

- Aplicaciones web
- Manejo de plataformas virtuales
- Desarrollo y servicios de TIC's
- Internet, comunicaciones
- Manejo de información multimedia, informática aplicada
- Gobierno digital

F121-INFRAESTRUCTURA TIC

- Conocimiento en cableado estructurado
- Administración de Servidores y Sistemas Operativos
- Operación de redes de datos
- Administración y mantenimiento de plataforma de correo electrónico y directorio activo
- Administración de Sistemas de Respaldos y Restauración
- Administración de Sistemas de Almacenamiento SAN y NAS
- Administración de la Plataforma Virtual

F083-SERVICIO AL CIUDADANO

- Atención, clasificación, análisis e informes de las Peticiones, Quejas, Reclamos y consultas PQR
- Concepto de servicio
- Principios básicos de servicio
- Presentación personal
- Normas de cortesía y protocolo
- Normatividad de atención y servicio al ciudadano
- Usuarios con atención prioritaria
- Racionalización de trámites y procedimientos administrativos
- Caracterización de los usuarios

F039-SEGURIDAD INFORMÁTICA

- Protección de la Información
- Defensa de los sistemas ante errores de seguridad
- Fortalecimientos de los sistemas informáticos
- Actualización y optimización de los sistemas informáticos
- Auditorías de hardware y software
- Aspectos éticos y legales de seguridad informática
- Seguridad de la información (27001)
- Políticas y estándares de seguridad informática

"Por medio de la cual se modifica el Manual Especifico de Funciones y de Competencias Laborales de algunos empleos de la Planta Global de Cargos de la Administración Departamental"

- Servidores y servicios de redes
- Disponibilidad tecnológica
- Seguridad de hardware y software (control)
- Administración y configuración de firewall, proxy

F040-SISTEMAS DE INFORMACIÓN Y DESARROLLO DE SOFTWARE

- Administración de tecnológicas de información y comunicación (SOA e ITIL)
- Lenguajes de programación (.NET; JAVA, otros)
- Proceso de diseño y desarrollo tecnológico de aplicaciones
- Herramientas de análisis de software
- Diseño de sistemas de información
- Modelos de arquitectura
- Administración y mantenimiento de bases de datos (ORACLE, SQL Server)

REQUISITOS DE ESTUDIO Y EXPERIENCIA

Título de formación tecnológica en disciplina académica del Núcleo Básico del Conocimiento (NBC) en: NBC Ingeniería de Sistemas, Telemática y Afines

O aprobación de tres (3) años de educación superior en disciplina académica del Núcleo Básico del Conocimiento (NBC) en: NBC Ingeniería de Sistemas, Telemática y Afines

Dieciocho (18) meses de Experiencia Relacionada

EQUIVALENCIAS

Aplican equivalencias según los estatutos de Ley para el nivel jerárquico.

COMPETENCIAS

Aplican las competencias correspondientes al nivel del cargo según el decreto 815 de 2018.

ARTÍCULO 3° - Contra la presente resolución no procede recurso alguno.

ARTÍCULO 4° - La presente resolución rige a partir de la fecha de su expedición.

PUBLÍQUESE Y CÚMPLASE

Paula Andrea Duque Agudelo

PAULA ANDREA DUQUE AGUDELO

SECRETARIA DE TALENTO HUMANO Y DESARROLLO ORGANIZACIONAL

	Nombre	Cargofrol	Firma	Fecha
Proyectó	Grupo de Estructura Organizacional y empleo Público	Profesional Universitario	<i>[Firma]</i>	18/09/22
Aprobó	Alberto Medina Aguilar	Subsecretario de Desarrollo Organizacional	<i>[Firma]</i>	18/09/22
Revisó:	Isabel Cristina Mejía Flórez	Centralista	<i>[Firma]</i>	17/09/22
Aprobó	Andrés Orlando López Luján	Secretario de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones	<i>[Firma]</i>	01/09/22

Los arriba firmantes declaramos que hemos revisado el documento y lo encontramos ajustado a las normas y disposiciones legales vigentes y por tanto, bajo nuestra responsabilidad lo presentamos para la firma.