



CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE RECURSOS HUMANOS-PERSONAL

ACTUALIZACIÓN Y SOCIALIZACIÓN DEL MANUAL DE FUNCIONES
PARA OPTIMIZAR EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES
DE LA COMPAÑÍA CARCELÉN TARQUI, UBICADO EN EL SECTOR NORTE
DEL DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO, 2015.

Proyecto de I+D+I previo a la obtención del título de Tecnólogo en Administración
de Recursos Humanos-Personal

Autor: Eber Stalin Ormaza Carvajal

Tutor: Ing. Miguel Cartaya

Quito, Octubre 2015

DECLARATORIA

Yo Eber Stalin Ormaza Carvajal autor de la investigación, declaro que el trabajo de grado académico es original y de mi autoría que se han citado las fuentes correspondientes y que en su ejecución se respetaron las disposiciones legales, y mi compromiso a mantener estricta confidencialidad sobre la información del trabajo, los mismos que deberán ser utilizados únicamente para fines académicos.

Eber Stalin Ormaza Carvajal

CC: 172178513 - 5

CERTIFICADO DE CESIÓN DE DERECHOS DE AUTOR

Yo, Eber Stalin Ormaza Carvajal portador de la cédula de ciudadanía signada con el No. 172178513 – 5 de conformidad con lo establecido en el artículo 46 de la Ley de Propiedad Intelectual, que dice: *“La cesión exclusiva de los derechos de autor confiere al cesionario el derecho de explotación exclusiva de la obra, oponible frente a terceros y frente al propio autor. También confiere al cesionario el derecho a otorgar cesiones o licencias a terceros, y a celebrar cualquier otro acto o contrato para la explotación de la obra, sin perjuicio de los derechos morales correspondientes. En la cesión no exclusiva, el cesionario está autorizado a explotar la obra en la forma establecida en el contrato”*; en concordancia con lo establecido en los artículos 4, 5 y 6 del cuerpo de leyes ya citado, manifiesto mi voluntad de realizar la cesión exclusiva de los derechos de autor al Instituto Superior Tecnológico Cordillera, en mi calidad de Autor del Trabajo de Titulación que he desarrollado para la obtención de mi título profesional denominado:

“ACTUALIZACIÓN Y SOCIALIZACIÓN DEL MANUAL DE FUNCIONES PARA OPTIMIZAR EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA COMPAÑÍA CARCELÉN TARQUI, UBICADO EN EL SECTOR NORTE DEL DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO, 2015.” facultando al Instituto para ejercer los derechos cedidos en esta certificación y referidos en el artículo transcrito.

FIRMA

NOMBRE

CEDULA

Quito, a los

AGRADECIMIENTO

A Dios, verdadera fuente de amor y sabiduría.

A mi padre y madre, porque gracias a ellos sé que la responsabilidad se la debe vivir como un compromiso de dedicación y esfuerzo, que día a día me han mostrado que en el camino hacia la meta, fortaleza para aceptar las derrotas y coraje para derribar miedos, el incondicional abrazo que me motiva y recuerda que detrás de cada detalle existe el suficiente alivio para empezar nuevas búsquedas y a todo el personal docente por el valioso aporte profesional, técnico y humano brindado en el transcurso de esta carrera.

DEDICATORIA

A Dios por iluminarme, darme fuerzas y salud

A mis padres por su apoyo incondicional y me han incentivado a seguir adelante

A mis hermanas por estar siempre con migo

A mis abuelitos por su infinito amor

A mis tíos, primos por su apoyo moral

INDICE DE CONTENIDO

DECLARATORIA.....	ii
CONTRATO DE CESIÓN SOBRE DERECHOS PROPIEDAD INTELECTUAL	¡Error! Marcador no definido.
AGRADECIMIENTO	iii
DEDICATORIA	v
CESIÓN DE DERECHOS.....	x
RESUMEN EJECUTIVO	xii
ABSTRACT	xiii
INTRODUCCIÓN	xiv
CAPITULO I.....	1
1.- ANTECEDENTES.....	1
5.4.1 Manual	2
5.4.2 Función	3
5.4.3 Que es un manual de funciones	3
5.4.4 Que es desempeño laboral.....	3
5.4.5 Beneficios del manual de funciones.....	4
5.4.6 Características del manual de funciones.....	4
5.4.7 Clasificación.....	6
1.1.- CONTEXTO	7
1.2.- JUSTIFICACIÓN	9
1.3.- DEFINICION DE PROBLEMA CENTRAL (MATRIZ T)	11
1.3.1 ANALISIS DE LA TABLA	12
2.2.1 ANALISIS	15
CAPITULO III.....	17
3 PROBLEMAS Y OBJETIVOS	17

3.1 ARBOL DE PROBLEMAS	17
3.1.1 ANALISIS DEL ARBOL DE PROBLEMAS	18
3.2 ARBOL DE OBJETIVOS	19
3.2.1 ANÁLISIS	20
CAPITULO IV	21
4.1 MATRIZ DE ANALISIS DE ALTERNATIVAS.....	21
4.02 MATRIZ DE ANÁLISIS DE IMPACTO DE LOS OBJETIVOS	23
4.03 DIAGRAMA DE ESTRATEGIAS.....	25
4.4 MATRIZ DE MARCO LOGICO	27
CAPITULO V	33
5.- PROPUESTA	33
5.1 ANTECEDENTES	33
5.2 JUSTIFICACION DE LA PROPUESTA	35
5.3 OBJETIVO GENERAL.....	36
5.3.1 OBJETIVOS ESPECIFICOS.....	36
5.4 ORIENTACION PARA EL ESTUDIO (MARCO TEORICO).....	38
5.4.1 Manual	38
5.4.2 Función	38
5.4.3 Que es un manual de funciones	38
5.4.4 Que es desempeño laboral.....	39
5.4.5 Beneficios del manual de funciones.....	39
5.4.6 Características del manual de funciones.....	40
5.4.7 Clasificación.....	41
5.5 Metodología.....	41
5.5.1 Tipos de investigación	41
5.5.3 Enfoque: cuantitativo	42

5.5.4 Técnica	42
5.5.5 Instrumento	43
5.5.6 Técnica de análisis de la información	43
5.6 Encuesta	43
CAPITULO VI.....	56
ASPECTOS ADMINISTRATIVOS	56
6.1 Recursos	56
6.1.1 Recursos Humanos	56
6.1.2 Recursos Materiales	57
6.1.3 Recursos Tecnológicos	57
6.2 Presupuesto	58
6.3Cronograma	59
CAPITULO VII	61
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	61
7.1 CONCLUSIONES	61
7.2 RECOMENDACIONES.....	62

INDICE DE TABLAS

Tabla 1.....	11
Tabla 2.....	14
Tabla 3.....	21
Tabla 4.....	23
Tabla 5.....	27
Tabla 6.....	36
Tabla 7.....	37
Tabla 8.....	37
Tabla 9.....	45
Tabla 10.....	46
Tabla 11.....	47
Tabla 12.....	48
Tabla 13.....	49
Tabla 14.....	50
Tabla 15.....	51
Tabla 16.....	52
Tabla 17.....	53
Tabla 18.....	54
Tabla 19.....	58
Tabla 20.....	59

INDICE DE FIGURAS

Figura 1	13
Figura 2	17
Figura 3	19
Figura 4	25

INDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1.....	45
Gráfico 2.....	46
Gráfico 3.....	47
Gráfico 4.....	48
Gráfico 5.....	49
Gráfico 6.....	50
Gráfico 7.....	51
Gráfico 8.....	52
Gráfico 9.....	53
Gráfico 10.....	54

CESIÓN DE DERECHOS

Yo, Eber Stalin Ormaza Carvajal alumno de la Escuela de Administración Recursos Humanos-Personal, libre y voluntariamente cedo los derechos de autor De mi investigación en favor Instituto Tecnológico Superior "Cordillera".

Eber Stalin Ormaza Carvajal

CC: 172178513 - 5

RESUMEN EJECUTIVO

El presente proyecto está enfocado al estudio realizado en la compañía Carcelén Tarqui con el fin de detectar los incidentes en cuanto a las funciones del personal, por lo que se procede a una reestructuración de un manual de funciones del área de talleres que estos últimos años ha estado teniendo dificultades como cambio de funciones, procesos repetitivos, tiempos muertos, desinterés por el trabajo, entre otros. Por lo cual se tomó en cuenta todos los aspectos principales que afecten a los trabajadores como falta de motivación, escasa capacitación por lo que hay una confusión en sus funciones establecida al no existir una buena comunicación, por lo cual veremos todos los problemas existentes en el área administrativa para así poder establecer su análisis efectivo y evidente que ayuden a tener una mejor perspectiva en cuanto al manejo de los mismos.

Con una serie de estrategias y técnicas netamente aplicadas a las diferentes funciones del área de talleres buscando la meta de ahorrar tiempo eliminar procesos innecesarios para agilizar las actividades y tener clientes satisfechos.

ABSTRACT

This project is focused on the study undertaken by the company Carcelén Tarqui in order to detect the incidents concerning the functions of the staff, so proceeded to a restructuring of a manual of functions of the area of workshops that these past few years has been experiencing difficulties such as changing roles, repetitive processes, dead time, disinterest in the job, among others. By which took into account all the main aspects that affect workers such as lack of motivation, lack of training so that there is a confusion in their functions laid down in the absence of a good communication, by which we will look at all the existing problems in the administrative area so as to be able to establish its effective analysis and clear that help them gain a better perspective in regard to the handling of the same.

With a series of strategies and techniques clearly applied to the different functions of the workshop area looking for the mere to save time to eliminate unnecessary processes to streamline operations and have satisfied customers.

INTRODUCCIÓN

Mediante la siguiente investigación daremos a conocer los problemas que se ocasionan por la falta de actualización o mejoramiento en manual de funciones, ya que es probable que procesos y procedimientos estén obsoletos o funciones de los trabajadores que hay que mejorar, en cuanto a tiempos en dichos puntos esto genera que el personal realice sus funciones desmotivados, ya que no hay un conocimiento total en cuanto a los procesos que se realizan en el área administrativa.

Por lo cual una reestructuración tiene como objetivo generar un cambio de los procesos que se utilizan actualmente en área, por diferentes inconvenientes o retrasos que se generan un pésimo desempeño laboral.

Por lo cual en la investigación para mejorar o cambiar se observa y se analiza los procesos existentes para llevar a cabo la reestructuración, y obtener resultados positivos tanto para la empresa como para los clientes.

La finalidad del proyecto consiste en aumentar la eficiencia y rentabilidad de los procesos, sea tecnológico como humano

Todo esto se consigue a través de una investigación y perfeccionamiento del manual de funciones para reducir malos entendidos, mejorar tiempos y eliminar procesos obsoletos.

CAPITULO I

1.- ANTECEDENTES

Los estudios previos relacionados con el tema de investigación son:

Inicialmente (Munguia, 2011) en su trabajo sobre “Elaboración de manual de puestos en ganaderos agricultores del norte” previo a la obtención del título de master en dirección empresarial para la universidad tecnológica centroamericana. La investigación tuvo como objetivo contribuir en el proceso de implementar un manual de puesto que garantice el desarrollo sostenido de la empresa. La población fue de 150 trabajadores.

(Munguia, 2011) El manual de puesto es un documento donde está escrito las funciones del personal para evitar la dualidad de tareas, en él se establece una mejora de las cargas de trabajo, identifica los factores críticos de la empresa, facilita la evaluación de puestos.

Según (Molina, 2010) en su trabajo sobre “Actualización del manual orgánico funcional para la empresa eléctrica provincial de Cotopaxi S.A.” previo a la obtención del título de Ingeniera de empresas para la escuela superior técnica de

Chimborazo. La investigación tuvo como objetivo presentar una nueva estructuración que omitirá procedimientos innecesarios y el trabajo de los empleados será competitivos. La población fue de 230.

(Molina, 2010) Concluyo que, la actualización del Manual de Funcional permitirá definir de una manera clara y sencilla las funciones y tareas que se van a realizar en un determinado puesto y los factores que son necesarios para llevarlas a cabo con éxito.

La actualización del manual de funciones permitió a la empresa eléctrica quito mejorar el desempeño laboral de todos sus trabajadores en el cumplimiento de sus actividades de una manera eficiente y eficaz.

1.1 Antecedentes teóricos

1.1.1 Manual

Según (Monterroso, 2007) los manuales administrativos son documentos escritos que concentran en forma sistemática una serie de elementos administrativos con el fin de informar y orientar la conducta de los integrantes de la empresa, unificando los criterios de desempeño y cursos de acción que deberán seguirse para cumplir con los objetivos trazados.

1.1.2 Función

Por su parte (yamile, 2013) función comprende las actividades relacionadas con la planificación de la plantilla, selección y formación del personal, fundamentalmente de la resolución de los problemas laborales. Normalmente se desarrolla negociándose con los representantes de los trabajadores y trata temas como la contratación, la política salarial, los conflictos laborales, la negociación colectiva, etc.

1.1.3 Que es un manual de funciones

Según (JTBLOG, 2013), Manual de funciones es la estructura organizativa de una organización. Engloba el diseño y descripción de los diferentes puestos de trabajo estableciendo normas de coordinación entre ellos. Es un documento que especifica requisitos para el cargo, interacción con otros procesos, responsabilidades y funciones.

1.1.4 Que es desempeño laboral

De acuerdo con (WorkMeter, 2012), el desempeño laboral de los recursos humanos tendrá mucho que ver con el comportamiento de los trabajadores y los resultados obtenidos, así como de la motivación. Cuanto mejor sea la motivación mejor podremos desempeñar nuestro trabajo y con ello mejoraremos nuestra productividad.

1.1.5 Beneficios del manual de funciones

Además (JTBlog, 2013), que los beneficios que tiene un manual de funciones para tener un buen desempeño laboral son los siguientes:

1. Al determinar y delimitar los campos de actuación de cada colaborador, permite que las personas interaccionen con un mayor conocimiento de su rol dentro de la empresa, lo que ayuda en el proceso de comunicación, integración y desarrollo.
2. Eliminar desequilibrios en cargas de trabajo, omisiones, duplicidad de funciones, cuellos de botella, circuitos de trabajos irracionales, etc...
3. Es un instrumento muy útil para planificar la plantilla de la empresa y la posible variación de los puestos de trabajo, así como para definir planes de carrera.
4. Los conocimientos específicos la empresa puede poseer al elaborar el manual de funciones.

1.1.6 Características del manual de funciones

Según (Monterroso, 2007), con su investigación sostiene que las características de un manual son:

1. Deben estar escritos en lenguaje sencillo, preciso y lógico que permita garantizar su aplicabilidad en las tareas y funciones del trabajador.

2. Deben estar elaborados mediante una metodología conocida que permita flexibilidad para su modificación y/o actualización.
3. Los manuales de funciones, procesos y procedimientos deben contar una metodología para su fácil actualización y aplicación.

deben ser dados a conocer a todos los funcionarios relacionados con el proceso, para su apropiación, uso y operación.
4. Los manuales deben cumplir con la función para la cual fueron creados y se debe evaluar su aplicación, permitiendo así posibles cambios o ajustes.

1.1.7 Clasificación

Por su parte (Aulafacil, 2009) menciona que los manuales se clasifican en lo siguiente:

- De organización: donde se especifican las diversas unidades orgánicas que componen la empresa.
- De procedimientos: donde se establecen los principales procedimientos que ocurren en el interior de la empresa; por ejemplo, de contratación de personal, de compras, de pago de sueldos, etc.
- De políticas: se determinan las políticas que guiarán el accionar de la empresa.
- De bienvenida: diseñado especialmente para los nuevos empleados, en este manual se detallan los antecedentes de la empresa, misión, visión, valores, etc.
- Generales: que contienen información de la totalidad de la organización.
- Específicos: que consignan información específica o de una determinada área.

1.1.- CONTEXTO

MACRO

En el ámbito de Ecuador. Según el Instituto nacional de estadísticas y censos (INEC2014); da a conocer que Algunas empresas socializan a sus trabajadores sus manuales de inducción donde dan a conocer en forma global sus funciones y actividades que deben realizar de acuerdo a su área o de qué manera se las deben ejecutar. Con base en esto es notable que las empresas puede definir la estrategia para el cumplimiento de sus objetivos y actividades por realizar. El estado y sus Instituciones, mediante el establecimiento, funcionamiento y desarrollo de un Sistema Técnico de Administración de Recursos Humanos, es conveniente para los trabajadores ya que se puede tener un buen desempeño laboral y un buen manejo de las relaciones humanas para que conozcan a la organización en lo que concierne a sus objetivos, estructura, funciones y personal.

MESO

En el contexto de la ciudad de Quito, existen alrededor de 183 empresas de transportes urbanos, según la ANT, de las cuales un 80 % no se tiene conocimiento de que tengan un manual de funciones, por lo que no se puede determinar las funciones específicas y responsabilidad y autoridad de los cargos dentro de las empresas.

MICRO

En el marco de la empresa Transportes Carcelén Tarqui C.A. se constituyó en la fecha del 02 de mayo de 1984 en la ciudad de Quito, el cual tiene como objetivo primordial la prestación de transporte de pasajeros tanto en el área urbana, rural, será objeto satisfacer la necesidad de la sociedad. Para la empresa, el cargo es la base de aplicación que define las tareas que deben ejecutar las personas en ellas, siendo esto una estrategia empresarial acertada, ya que se busca una especialidad para una determinada labor.

Otro elemento primordial que acopla a la descripción y promueve el éxito organizacional, es el Análisis de Cargos, referido a los requisitos que debe poseer una persona para laborar en una determinada plaza. Esta herramienta le facilita a la organización estudiar y establecer todas las obligaciones, las responsabilidades, el desempeño y las condiciones que el cargo exige para ser desempeñado de manera adecuada.

La empresa necesita actualizar su manual de funciones para que cada trabajador tenga claramente definido sus tareas y de esta manera maximizar el desempeño laboral de los trabajadores de la compañía catar.

1.2.- JUSTIFICACIÓN

En el presente proyecto para la compañía Carcelén Tarqui, se enfoca en el área de administración ya que en el manual de funciones de la respectiva área se ha detectado incidentes en cuanto a las funciones que existe al dar autorizaciones al personal, la falta de colaboración que existen en la empresa, también podemos mencionar la falta de coordinación en horarios por lo que se está teniendo problemas con los trabajadores.

Permitirá el conocimiento real de cómo se desempeñan las diferentes tareas y cómo se ejecutan los distintos trabajos, lo cual es necesario para poder adoptar las medidas que proceden en orden a su perfeccionamiento y mejora porque tendrán una perspectiva clara acerca de sus atribuciones y responsabilidades dentro de la organización, minimizándose con esto la confusión y la dualidad de funciones al mejorar.

El funcionamiento de la organización obtendrá calidad del servicio, dado a que existirá profesionalismo, eficiencia de los trabajadores manteniendo un buen desempeño laboral en todas las áreas de trabajo de la empresa.

La organización representa una herramienta de información que precisa las obligaciones y requisitos que debe tener su personal con respecto a las necesidades de la empresa.

Permitirá el conocimiento real de cómo se desempeñan las diferentes tareas y cómo se ejecutan los distintos trabajos, lo cual es necesario para poder adoptar las medidas que proceden en orden a su perfeccionamiento y mejora.

Los trabajadores tendrán una perspectiva clara acerca de sus actividades y responsabilidades dentro de la organización, aminorándose con esto la confusión y la dualidad de funciones.

La sociedad ya que al mejorar el funcionamiento de la organización obtendrá calidad del servicio, dado a que existirá profesionalismo, eficiencia y sensibilidad social del personal en el ejercicio de sus labores.

1.3.- DEFINICION DE PROBLEMA CENTRAL (MATRIZ T)

Tabla 1

SITUACION EMPEORDA	SITUACION ACTUAL				SITUACION MEJORADA
Conflictos laborales producto del no conocimiento de las funciones	Falencias en el desempeño laboral, producto de la falta de actualización del manual de funciones				Óptimo rendimiento en el desempeño laboral y cumplimiento de las funciones
FUERZA IMPULSADORA	REAL	IDEAL	REAL	IDEAL	FUERZAS BLOQUEADORA
Proponer la actualización de las funciones de los trabajadores	2	4	3	2	Resistencia al cambio de funciones
Reestructurar el perfil de puestos del personal de la compañía Catar	2	3	4	2	Desinterés de Talento Humano para actualizar el perfil de puestos
Evaluación a los trabajadores	2	4	4	1	Resistencia del personal a la ejecución de las evaluaciones
Inducir a los trabajadores actúen sus tareas	2	4	3	1	Desorganización de las tareas de cada trabajador
Mejorar las condiciones de los trabajadores	1	4	4	2	Desorganización del departamento salud y seguridad laboral

Elaborado por: Eber Ormaza

Fuente: Investigación de Campo

1.3.1 Conceptualización de la matriz T

En la matriz T dentro de su análisis consiste en tener una situación actual la cual se tiene una Falencia en el desempeño laboral, producto de la falta de actualización del manual de funciones a la vez tenemos una situación empeorada que son Conflictos laborales producto del no conocimiento de las funciones y por ende con este proyecto tenemos una situación mejorada que se quiere llegar a tener un Óptimo rendimiento en el desempeño laboral y cumplimiento de las funciones, además encontramos fuerza impulsadoras en la cual tenemos un rango de calificación 1= baja, 2= medio baja, 3= medio, 4= medio alto, 5= alto

En las fuerzas impulsadoras tenemos variables que podemos realizar e implementar para mejorar el problema central como Proponer la actualización de las funciones de los trabajadores para que así tengan claras las tareas que tengan que cumplir, siempre y cuando los trabajadores no se resistan al cambio de funciones, con esto se espera tener reestructuración en los perfiles de puestos del personal de la compañía Carcelén Tarqui, pero se tiene una fuerza bloqueadora que es el desinterés de Talento Humano para actualizar el perfil de puestos, lo cual se espera tener evaluaciones siempre y cuando no se resistan a la ejecución de las evaluaciones. Además inducir a los trabajadores actuar en sus tareas, para lo que se podría tener una desorganización de las tareas de cada trabajador, por lo que se deberá mejorar las condiciones de los trabajadores y no tener un desorden en la compañía.

CAPITULO II

2.1 MAPEO DE INVOLUCRADOS

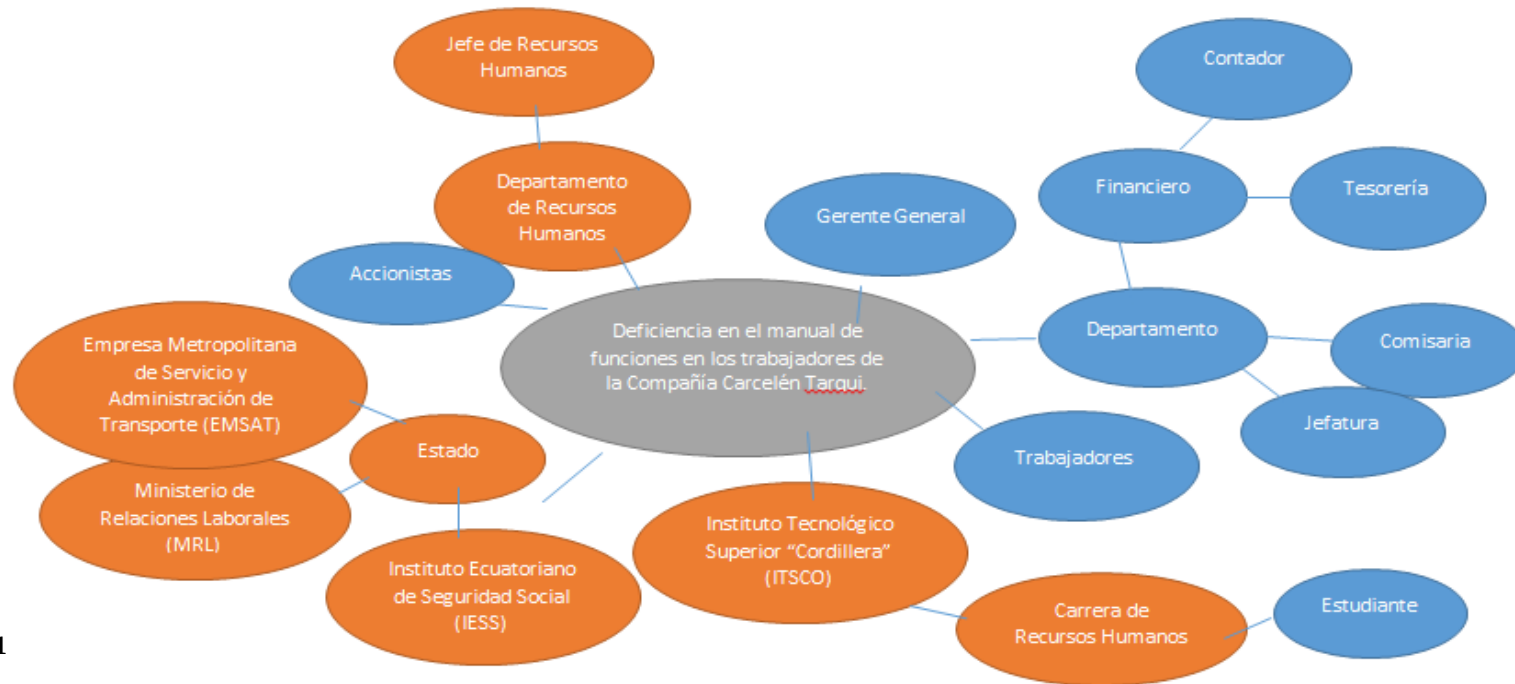


Figura 1

Elaborado por: Eber Ormaza

Fuente: Investigación de Campo

2.2 Matriz de análisis de involucrados

Tabla 2

INVOLUCRADOS	INTERESES SOBRE EL PROBLEMA	PROBLEMAS PERCIBIDOS	RECURSOS, MANDATOS Y CAPACIDADES	INTERESES SOBRE EL PROYECTO	CONFLICTOS POTENCIALES
MDT	Cumplimiento de las obligaciones y normas laborales	Desinterés de la empresa en reestructurar el manual de funciones	MDT (aprobación de reglamentos internos) inspector	Satisfacer a los trabajadores con los beneficios que demanda las leyes	Insatisfacción por parte de los trabajadores
Departamento de recursos humanos	Mejorar el desempeño laboral.	Conflictos laborales.	Planificación de un plan de escalafón.	Aumentar el nivel productivo de los trabajadores	Falta de presupuesto
Accionistas	Cumplimiento de los objetivos de la empresa	Toma de decisiones deficientes	Código laboral.	Desarrollar liderazgo y compromiso de parte de los trabajadores.	Desacuerdo entre accionistas
Trabajadores	Mejorar la situación económica y de estabilidad laboral	Inconformidad en la ejecución de sus funciones	Reglamento interno	Mejorar sus funciones laborales	Inconformidad por la reestructuración de funciones
Departamento financiero	Falta de presupuesto para mejorar remuneraciones.	Mal manejo de partidas presupuestarias	Subsistema de sueldos y salarios	Aplicación adecuada del plan de remuneraciones.	Falencias en el manejo del presupuesto.
Instituto Cordillera Estudiante	Contribuir con un manual de funciones	Incumplimiento del reglamento interno de la empresa	Proyecto de investigación	Cumplimiento de las funciones establecidas en el contrato	Falta de tiempo para culminar el proyecto

Elaborado por: Eber Ormaza

Fuente: Investigación de Campo

2.2.1 Conceptualización de la matriz de análisis de involucrados

En la matriz de involucrados se ven afectados con el problema central de forma directa e indirectamente es el Ministerio de Trabajo (MDT), el cual tiene un interés sobre el problema que es el Cumplimiento de las obligaciones y normas laborales, en la misma que tiene falencias como Desinterés en reestructurar el manual de funciones, en el que interviene recursos como la aprobación de reglamentos internos, se tiene un interés sobre el proyecto que es Satisfacer a los trabajadores con los beneficios que demanda las leyes y el conflicto potencial que tiene como la Insatisfacción por parte de los trabajadores.

En el Departamento de Recursos Humanos, el cual tiene un interés que es mejorar el desempeño laboral, en la que contrae conflictos laborales, en el que interviene recursos como la planificación de un plan escalafón, se tiene un interés sobre el proyecto que es aumentar el nivel productivo de los trabajadores y el conflicto potencial que tiene como la falta de presupuestos.

Accionistas, el cual tiene un interés sobre que es el cumplimiento de los objetivos de la empresa, en la misma que tiene problemas como toma de decisiones deficientes, en el que interviene recursos y mandatos al código laboral, se tiene un interés sobre el proyecto que es mejorar sus funciones laborales y el conflicto potencial que tiene los desacuerdos entre accionistas.

Trabajadores, es mejorar la situación económica, en la misma se crea una inconformidad en la ejecución de sus funciones, en el que interviene recursos el reglamento interno, se tiene un interés sobre el proyecto mejorar sus funciones laborales y el conflicto potencial que tiene la inconformidad por la reestructuración de funciones.

Departamento Financiero, tiene un interés que es mejorar la situación económica, en la misma que tiene problemas como la inconformidad en la ejecución de sus funciones, en el que interviene recursos el reglamento interno, se tiene un interés sobre el proyecto mejorar sus funciones laborales y el conflicto potencial que tiene la inconformidad por la reestructuración de funciones.

Instituto Cordillera, al contribuir con el manual de funciones ya que se percibe el incumplimiento del reglamento interno de la empresa con lo que con este proyecto de investigación se quiere hacer cumplir las funciones de acuerdo al contrato ya firmado, con lo que se quiere cumplir el proyecto a tiempo.

CAPITULO III

3 PROBLEMAS Y OBJETIVOS

3.1 ARBOL DE PROBLEMAS

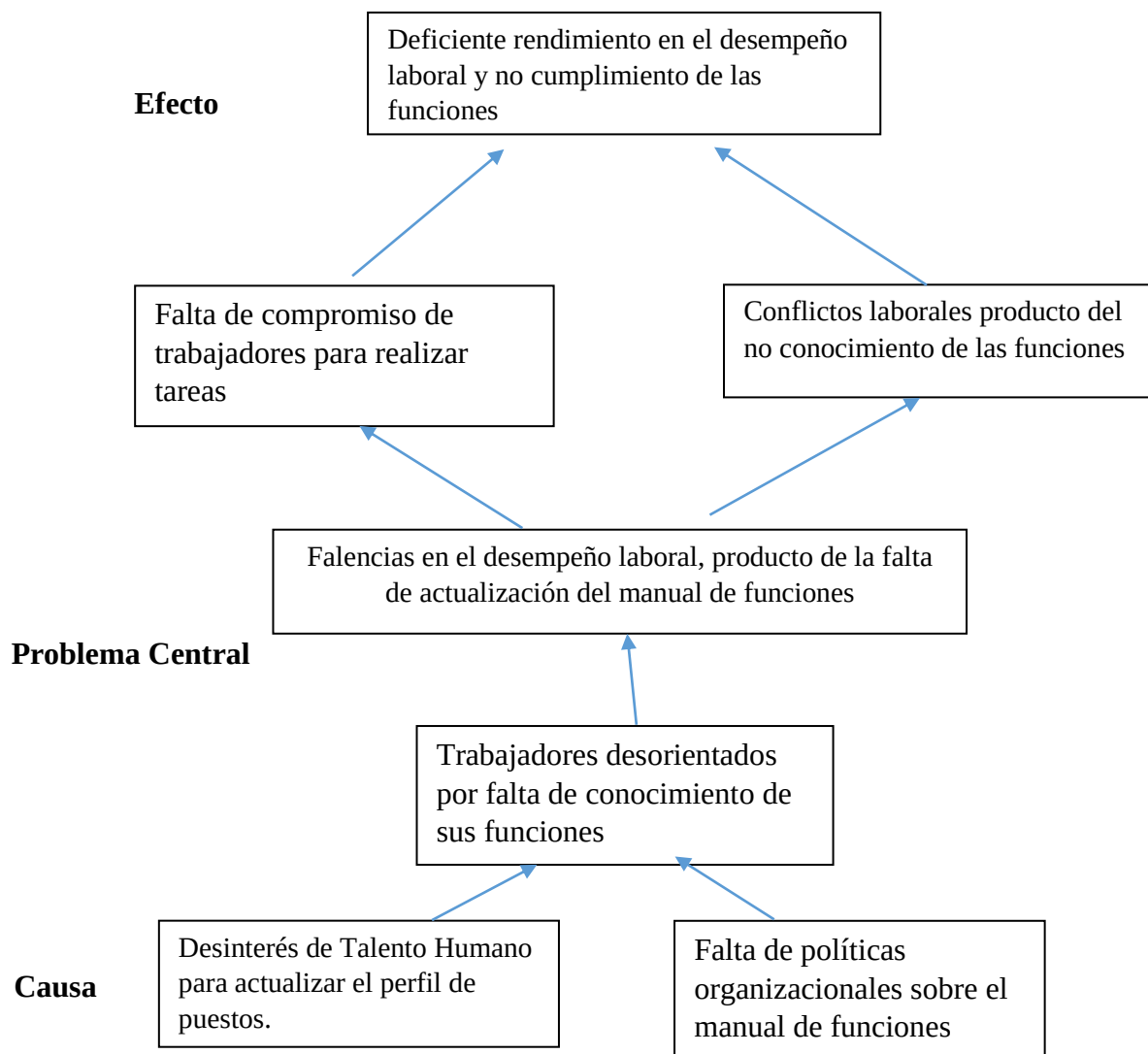


Figura 2

Elaborado por: Eber Ormaza

Fuente: Investigación de Campo

3.1.1 Conceptualización del árbol de problemas

En la Compañía Carcelén Tarqui se ha detectado las causas y los efectos de los problemas que le están generando por las falencias en el desempeño laboral, producto de la falta de actualización del manual de funciones dentro de la cual se está generando el problema cada vez más fuerte.

El desinterés del talento humano para actualizar el perfil de puestos a traído una serie de problemas, ya que se tiene una desorganización de las tareas de cada trabajador con lo que nos conlleva a una desmotivados por falta de conocimiento de sus funciones por la falencia en el desempeño laboral esto nos lleva a tener algunos efectos como es la falta de compromiso por parte de los trabajadores para realizar tareas lo que nos genera una serie conflictos laborales producto del no conocimiento de las funciones y así tener un deficiente rendimiento en el desempeño laboral y no cumplimiento de las funciones.

3.2 ARBOL DE OBJETIVOS

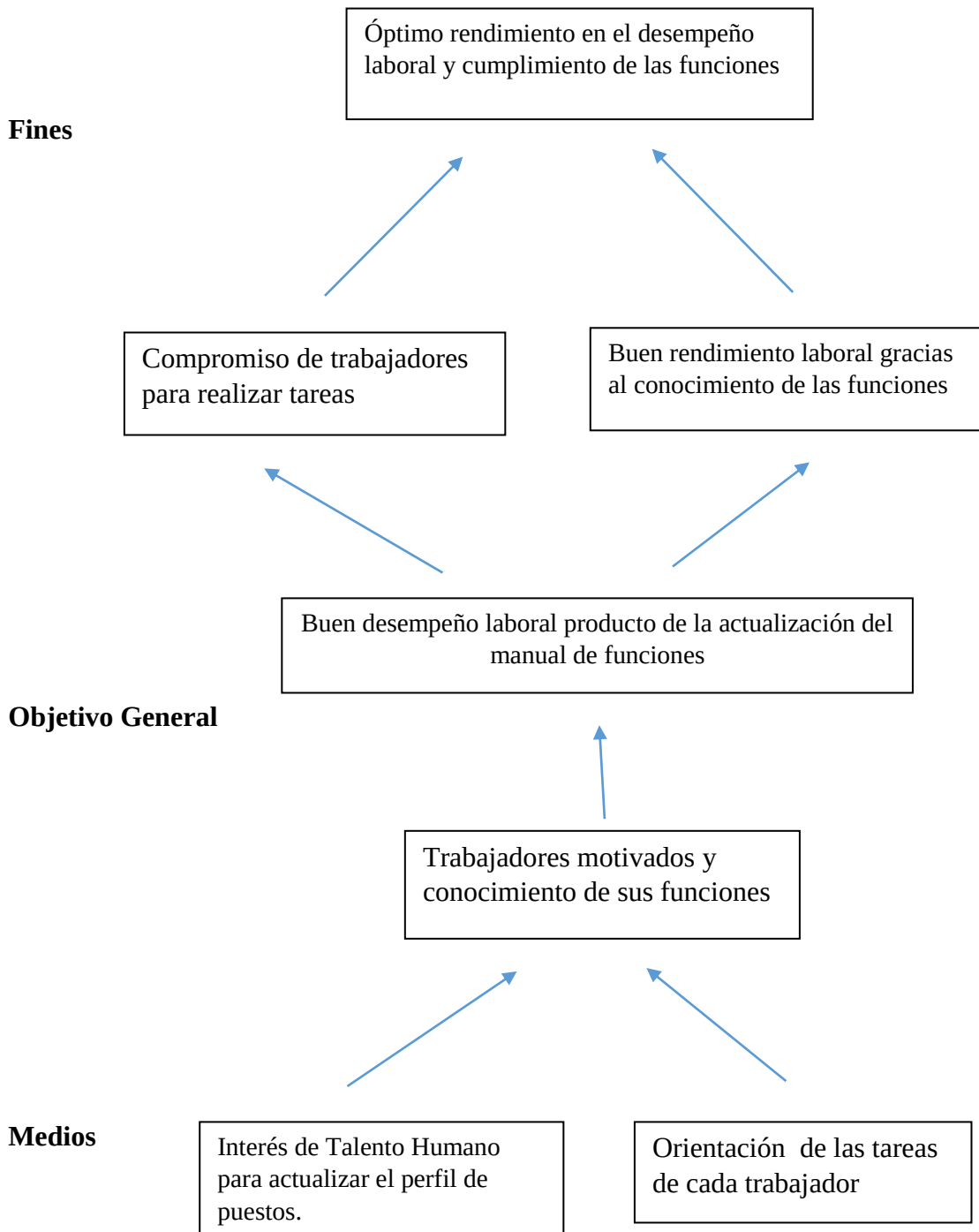


Figura 3

Elaborado por: Eber Ormaza

Fuente: Investigación de Campo

3.2.1 Conceptualización del árbol de objetivos

Mediante el árbol de objetivos buscamos solucionar las variables que están siendo afectadas. El interés del talento humano para actualizar el perfil de puestos se tiene una mejoría en la organización de las tareas de cada trabajador y así conseguir que ellos estén motivados y tengan el conocimiento acorde a las funciones para que en la organización se tenga un buen desempeño laboral gracias a la actualización del manual de funciones para que así un compromiso de los trabajadores para realizar las tareas ya que con esto se espera tener un buen rendimiento laboral gracias al conocimiento acorde a las funciones y tener el objetivo primordial que es el Óptimo rendimiento en el desempeño laboral y no cumplimiento de las funciones.

CAPITULO IV

4 ANALISIS DE ALTERNATIVAS

4.1 MATRIZ DE ANALISIS DE ALTERNATIVAS

Tabla 3

OBJETIVOS	IMPACTO SOBRE EL PROPOSITO	FACTIVIDAD TECNICA	FACTIVIDAD FINANCIERA	FACTIVIDAD SOCIAL	FACTIVIDAD POLITICA	TOTAL	CATEGORIA
Optimizar rendimiento en el desempeño laboral y cumplimiento de las funciones	4	5	3	5	4	21	alto
Trabajadores motivados y conocimiento de sus funciones	4	5	3	4	3	19	medio alto
Mejorará la organización de las tareas a cada trabajador	5	4	4	3	4	20	alto
Generar interés de Talento Humano para actualizar el perfil de puestos.	4	5	3	5	5	22	alto
Obtener un buen desempeño laboral producto de la actualización del manual de funciones	5	4	5	3	4	21	alto
TOTAL	22	23	18	20	20	103	

Elaborado por: Eber Ormaza
Fuente: Investigación de Campo

ACTUALIZACIÓN Y SOCIALIZACIÓN DEL MANUAL DE FUNCIONES PARA OPTIMIZAR EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA COMPAÑÍA CARCELÉN TARQUI, UBICADO EN EL SECTOR NORTE DEL DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO, 2015.

4.1.1 Conceptualización de la matriz de alternativas

En la matriz de análisis de alternativas se tiene algunos rangos de calificación los que son 1 que significa bajo, 2 medio bajo, 3 medio, 4 medio alto y 5 alto en la cual se encuentra el objetivo que es el óptimo rendimiento en el desempeño laboral y cumplimiento de las funciones el que se lo ha calificado en el impacto sobre el propósito de 4, la factibilidad técnica de 5, factibilidad financiera de 3, factibilidad social de 5 y una factibilidad política de 5 lo que nos da un total de 21 que es una categoría alta, con el siguiente objetivo que es tener a los trabajadores motivados y cumplimiento de sus funciones se tiene un impacto sobre el propósito de 4, la factibilidad técnica de 5, factibilidad financiera de 3, factibilidad social de 4 y la factibilidad política de 4 dando un total de 19 con una categoría media alta, con las organizaciones de las tareas de cada trabajador se ha calificado con un impacto sobre el propósito de 5, la factibilidad técnica de 4, factibilidad financiera de 4, factibilidad social de 3 y la factibilidad política de 4 con un total de 20 dando una categoría alta, con el interés de Talento Humano para actualizar el perfil de puestos se tiene un impacto sobre el propósito de 4, la factibilidad técnica de 5, factibilidad financiera de 3, factibilidad social de 5 y la factibilidad política de 5 dando un total de 22 que es categorizado como alto por último al tener un buen desempeño laboral producto de la actualización del manual de funciones se tiene un impacto sobre el propósito de 5, la factibilidad técnica de 4, factibilidad financiera de 5, factibilidad social de 3 y la factibilidad política de 4 dando un total de 21 con una categoría de alto

4.02 MATRIZ DE ANÁLISIS DE IMPACTO DE LOS OBJETIVOS

Tabla 4

OBJETIVOS	FACTIBILIDAD DE LOGRARSE	IMPACTO DE GÉNERO	IMPACTO AMBIENTAL	RELEVANCIA	SOSTENIBILIDAD	TOTAL	CATEGORÍA
Optimizar rendimiento en el desempeño laboral y cumplimiento de las funciones	Se cuenta con el apoyo de la gerencia y los trabajadores (4)	Tanto hombres como mujeres serán evaluados por igual (5)	Mejoramiento en las relaciones organizacionales (3)	Se beneficia gran parte del personal (5)	Se puede conseguir el mejoramiento continuo (4)	21	alto
Trabajadores motivados y conocimiento de sus funciones	Se cuenta con el apoyo de trabajadores (4)	Fortalecer la relación de Género (5)	Crear sentido de progreso laboral y personal (3)	Se contará con personal capacitado y motivado. (4)	Se fortalecen los conocimientos semestralmente (3)	19	medio alto
Mejorará la organización de las tareas a cada trabajador	Se cuenta con el apoyo de gerencia (5)	Trabajo equitativo tanto para hombres como mujeres (4)	Beneficiar al entorno social (4)	Responde a las necesidades de la empresa, los directivos y colaboradores. (3)	El personal de la empresa está presto a colaborar a diario. (4)	20	medio
Generar interés de Talento Humano para actualizar el perfil de puestos.	Se cuenta con el apoyo del departamento de talento humano (4)	Aplicación de derechos tanto para hombres como para mujeres (5)	Disminuye problemas en el manejo del personal (3)	Cumplen con las expectativas de los socios de la empresa (5)	Fortalece las actividades de los empleados en las funciones con talleres semestralmente (5)	22	alto
Obtener un buen desempeño laboral producto de la actualización del manual de funciones	Se cuenta con el apoyo de trabajadores y gerencia (5)	Funciones acordadas en hombres y mujeres (4)	Mejorar el clima laboral (5)	Elección de decisiones efectivas (3)	Mejora el desarrollo de la empresa cada año (4)	21	alto
TOTAL	22	23	18	20	20	103	

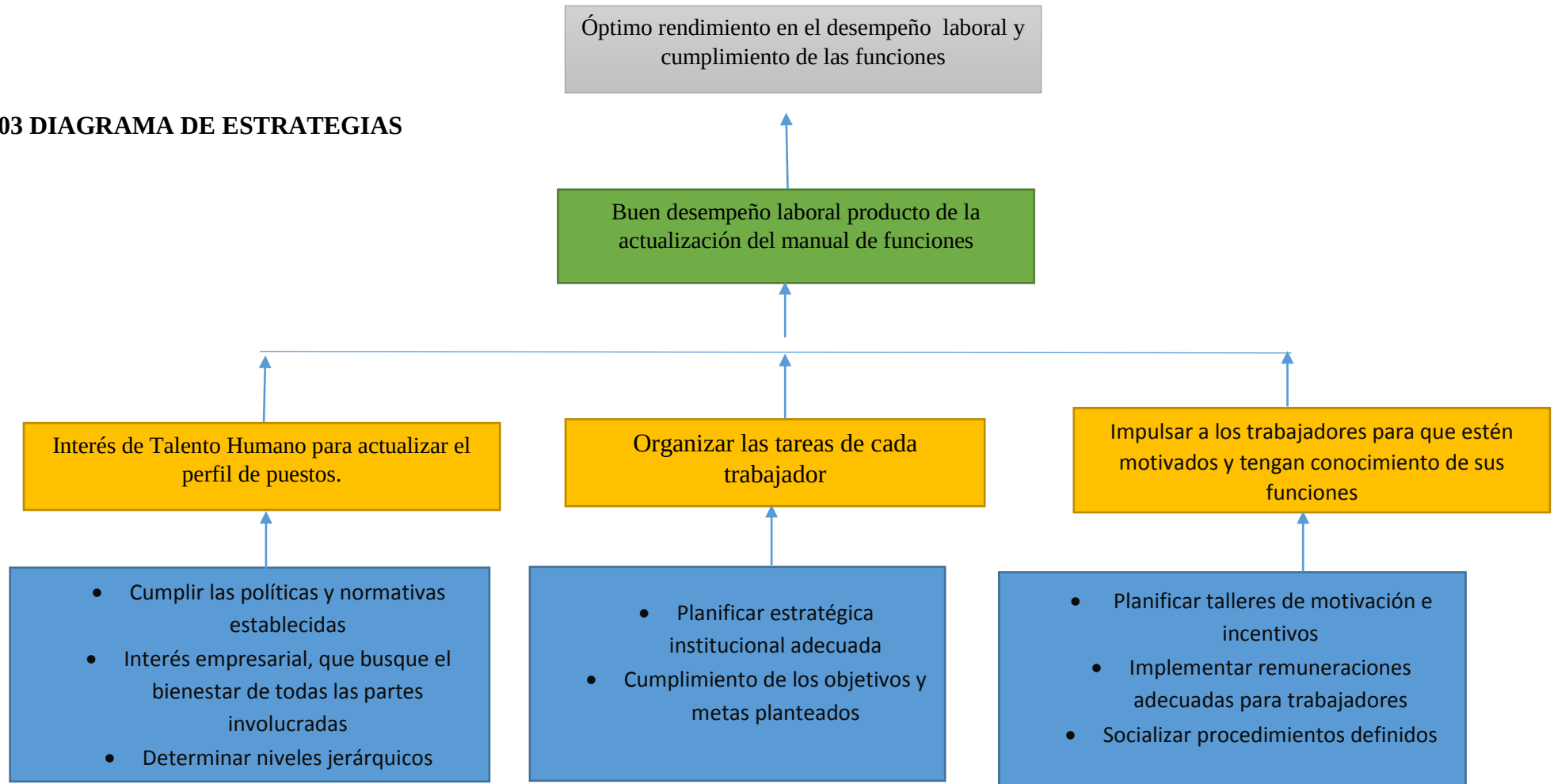
Elaborado por: Eber Ormaza

Fuente: Investigación de Campo

4.2.1 Conceptualización de la impacto de objetivos

Con la matriz de análisis de impacto de objetivos se tiene el objetivo de optimizar rendimiento en el desempeño laboral y cumplimiento de las funciones para lo que se tiene una factibilidad a logarse con la cual se cuenta con el apoyo de la gerencia y los trabajadores con lo que influye tanto hombres como mujeres serán evaluados por igual y se tiene un mejoramiento en las relaciones organizacionales en el que se beneficia gran parte del personal y así conseguir el mejoramiento continuo, con el siguiente objetivo se trata de trabajadores motivados y conocimiento de sus funciones para contar con el apoyo de los mismos y fortalecer la relación entre hombres y mujeres de la empresa para tener un progreso laboral para así capacitarlos y motivarlos por lo menos cada semestre, además mejorará la organización de las tareas a cada trabajador teniendo el apoyo de gerencia para beneficiar el entorno social tanto los dos géneros y Responde a las necesidades de la empresa, los directivos y colaboradores y los trabajadores estén prestos a colaborar y generar interés de Talento Humano para actualizar el perfil de puestos con el apoyo del mismo departamento para aplicar los derechos del personal de la empresa para disminuir problemas y cumplir con las expectativas de accionistas fortaleciendo las actividades con talleres motivacionales para llegar a obtener un buen desempeño laboral producto de la actualización del manual de funciones contando con el apoyo de trabajadores y gerencia para que las funciones sean acorde y mejorar el clima laboral, decisiones efectivas y por ultimo mejorar el desarrollo de la empresa.

4.03 DIAGRAMA DE ESTRATEGIAS



Elaborado por: Eber Ormaza
Fuente: Investigación de Campo

Figura 4

4.3.1 Conceptualización del diagrama de estrategias

En el diagrama de estrategias se tiene actividades que se van a realizar para cada objetivo específico como es el del Interés de Talento Humano para actualizar el perfil de puestos en el cual se tiene como actividades el cumplimiento de políticas y normativas establecidas, determinar niveles jerárquicos, como segundo objetivo es de que la organización o la empresa de las tareas específicas a cada trabajador ya que esto se puede dar con la planificación estratégica y así cumplir con los objetivos y metas planteadas en la empresa, con el último objetivo se quiere tener unos trabajadores motivados y que tengan conocimiento de sus funciones para lo cual se requiere planes de motivación e incentivos y socializar los procedimientos definidos, una vez cumplidas las actividades se pueden llevar a cabo los objetivos específicos por lo que se va a poder tener un Buen desempeño laboral producto de la actualización del manual de funciones y así poder tener la finalidad que se requiere que es el Óptimo rendimiento en el desempeño laboral y cumplimiento de las funciones

4.4 MATRIZ DE MARCO LOGICO

Tabla 5

FINALIDAD	INDICADORES	MEDIOS DE VERIFICACION	SUPUESTOS
Óptimo rendimiento en el desempeño laboral y cumplimiento de las funciones	-cumplimiento efectivo de las metas de producción -ejecución efectiva de las tareas	Registro estadístico en base a las encuestas y entrevistas realizadas al personal de talleres y entregadas a la administración de la Compañía.	Capacitaciones acorde a las funciones de cada empleado y así tengan un mejoramiento continuo
	Antes de socializar la modificación del manual de funciones el personal no tienen bien definidas sus funciones en un 85% de la población encuestada y después de socializar el manual el personal ya tiene conocimiento de cuáles son sus funciones designadas en un 100% de la población encuestada.		
PROPOSITO DEL PROYECTO			
Buen desempeño laboral producto de la actualización del manual de funciones	En los últimos meses el rendimiento del personal en los procesos establecidos en el área de talleres de la Compañía aumenta el mejoramiento de los procesos, cumple con lo requerido para que el trabajador cumpla con sus funciones exitosamente.	A través de las evaluaciones a los trabajadores sobre el conocimiento de la restructuración establecida en el manual existente se ha comprobado que conocen y lo cumplen.	Alianzas estratégicas con el compromiso para realizar una adecuada gestión operativa
		Registro estadístico en base a las encuestas y entrevistas realizadas al personal de talleres y entregadas a la administración de la Compañía.	

COMPONENTE DEL PROYECTO			
Interés de Talento Humano para actualizar el perfil de puestos.	La reestructuración del manual de funciones permite corregir los errores por parte de la administración en cuanto a la funciones de los trabajadores en los procesos	Registro estadístico en base a las encuestas y entrevistas realizadas al personal de talleres y entregadas a la administración de la Compañía.	Programas con la empresa para lograr el seguimiento al nivel de cumplimiento de las funciones de los trabajadores
Organización de las tareas de cada trabajador	Mediante datos estadísticos antes de la socialización se ve un bajo rendimiento en el área de talleres y después de la socialización se tiene un mayor rendimiento.	Registro estadístico en base a las encuestas y entrevistas realizadas al personal de talleres y entregadas a la administración de la Compañía.	Empleados dispuestos a colaborar con el mejoramiento corporativo para tener una buena imagen empresarial
Trabajadores motivados y conocimiento de sus funciones	Mediante la socialización se logró que el personal del área de administración tenga conocimiento de los procesos mejorados el 100%	Registro estadístico en base a las encuestas y entrevistas realizadas al personal de talleres y entregadas a la administración de la Compañía.	Incremento de las actividades eficientes para lograr capacitaciones constantes al personal
ACTIVIDADES	RESUMEN DEL PRESUPUESTO	MEDIOS DE VERIFICACION	SUPUESTOS DE LOS COMPONENTES
	GASTOS CORRIENTES		
	· Horarios profesionales		
Cumplimiento de políticas y normativas establecidas	· Sueldos salarios	Facturas	No asistirán a capacitaciones.
	· Viáticos pasajes	Recibos	Desinterés por parte del área administrativa.

Interés empresarial, que busque el bienestar de todas las partes involucradas	· Gastos de hospedaje	Comprobantes	
	· Gastos de trabajo	Proformas	
Determinar niveles jerárquicos	Campo	Etc.	
	· Ediciones impresiones		
Planificación estratégica institucional adecuada	· Documentos y servicios de información		
Cumplimiento de los objetivos y metas planteados	GASTOS DE INVERSION		
	· Equipo de oficina		
Planes de motivación e incentivos	· Maquinas		
	· Herramientas y accesorios		
Remuneraciones adecuadas para trabajadores	· Equipos de mantenimiento		
	APORTACIONES		
Socializar procedimientos definidos	· Aportación institucionales		
	· Aportación de los usuarios		
	del proyecto		
	Aportación de otras instituciones		

Elaborado por: Eber Ormaza
Fuente: Investigación de Campo

4.4.1 Conceptualización del marco lógico

Con la matriz de marco lógico se tiene la finalidad en la cual se refiere al óptimo rendimiento en el desempeño laboral y cumplimiento de las funciones para lo que se va a realizar varias actividades como es el cumplimiento de las metas de producción y ejecución efectiva de las tareas, para esto vamos a tener varios registros estadísticos como las encuestas y entrevistas al personal, para esto se va a tener capacitaciones acorde a las funciones de cada trabajador. Antes de socializar la modificación del manual de funciones el personal no tienen bien definidas sus funciones en un 85% de la población encuestada y después de socializar el manual el personal ya tiene conocimiento de cuáles son sus funciones designadas en un 100% de la población encuestada.

El propósito del proyecto es tener un buen desempeño laboral producto a la actualización del manual de funciones ya que en los últimos meses el rendimiento del personal en los procesos establecidos en el área de talleres de la Compañía aumenta el mejoramiento de los procesos, cumple con lo requerido para que el trabajador cumpla con sus funciones exitosamente, por lo que a través de las evaluaciones a los trabajadores sobre el conocimiento de la restructuración establecida en el manual existente se ha comprobado que conocen y lo cumplen y así se tengan alianzas estratégicas con el compromiso para realizar una adecuada gestión operativa.

Los componentes del proyecto se refiere al interés que tiene el talento humano para actualizar los perfiles de puestos de los trabajadores por lo que con la reestructuración del manual de funciones permite corregir los errores por parte de la administración en cuanto a la funciones de los trabajadores en los procesos con lo que se debe llevar un registro estadístico en base a las encuestas y entrevistas realizadas al personal de talleres y entregadas a la administración de la Compañía y así se tenga programas con la empresa para lograr el seguimiento al nivel de cumplimiento de las funciones de los trabajadores una vez realizado lo anterior se podrá tener una organización de las tareas a cada trabajador por que mediante datos estadísticos antes de la socialización se ve un bajo rendimiento en el área de talleres y después de la socialización se tiene un mayor rendimiento y llevar un registro estadístico en base a las encuestas y entrevistas realizadas al personal de talleres y entregadas a la administración de la Compañía y se tenga empleados dispuestos a colaborar con el mejoramiento corporativo para tener una buena imagen empresarial.

Se tiene actividades como el cumplimiento políticas y normativas establecidas, interés empresarial, que busque el bienestar de todas las partes involucradas y se determinen niveles jerárquicos para tener planificaciones estratégicas institucionales para el cumplimiento de los objetivos y metas planteadas, para esto se va a realizar planes de motivación e incentivos y se tengan remuneraciones adecuadas y por ultimo socializar los procedimientos definidos, para realizar todo esto se debe de tener un presupuesto y se tiene los gastos corrientes que

son los sueldos y salarios, viáticos, pasajes, gastos de hospedaje, documentos y servicios y los gastos de inversión como los equipos de oficina, maquinaria, herramientas y accesorios y las aportaciones se tiene de instituciones y de los usuarios, todo esto se puede verificar con facturas, recibos, comprobantes, proformas, entre otros, y por último los supuestos de los componentes es el de que los trabajadores no asistan a las capacitaciones y tengan un desinterés por parte de las áreas administrativas.

CAPITULO V

5.- PROPUESTA

5.1 ANTECEDENTES

Un manual de procedimientos es el documento que contiene la descripción de actividades que deben seguirse en la realización de las funciones de una unidad administrativa, o de dos o más de ellas.

El manual incluye además los puestos o unidades administrativas que intervienen precisando su responsabilidad y participación. Suelen contener información y ejemplos de formularios, autorizaciones o documentos necesarios, máquinas o equipo de oficina a utilizar y cualquier otro dato que pueda auxiliar al correcto desarrollo de las actividades dentro de la empresa. En él se encuentra registrada y transmitida sin distorsión la información básica referente al funcionamiento de todas las unidades administrativas, facilita las labores de auditoría, la evaluación y control interno y su vigilancia, la conciencia en los empleados y en sus jefes de que el trabajo se está realizando o no adecuadamente. También el manual de procedimientos contiene una descripción precisa de cómo deben desarrollarse las actividades de cada empresa. Ha de ser un documento

interno, del que se debe registrar y controlar las copias que de los mismos se realizan.

Utilidad permite conocer el funcionamiento interno por lo que respecta a descripción de tareas, ubicación, requerimientos y a los puestos responsables de su ejecución. Auxilian en la inducción del puesto y al adiestramiento y capacitación a los trabajadores ya que describen en forma detallada las actividades de cada puesto. Sirve para el análisis o revisión de los procedimientos de un sistema. Interviene en la consulta de todo el personal. Que se desee emprender tareas de simplificación de trabajo como análisis de tiempos, delegación de autoridad, etc. Para establecer un sistema de información o bien modificar el ya existente. Para uniformar y controlar el cumplimiento de las rutinas de trabajo y evitar su alteración arbitraria. Determina en forma mas sencilla las responsabilidades por fallas o errores. Facilita las labores de auditoría, evaluación del control interno y su evaluación. Aumenta la eficiencia de los empleados, indicándoles lo que deben hacer y cómo deben hacerlo. Ayuda a la coordinación de actividades y evitar duplicidades. Construye una base para el análisis posterior del trabajo y el mejoramiento de los sistemas, procedimientos y métodos.

Además deberán contemplarse todas las normas de operación que precisan las situaciones alterativas que pudiesen presentarse en la operación de los procedimientos. A continuación se mencionan algunos lineamientos que deben considerarse en su planteamiento: Se definirán perfectamente las políticas y/o

normas que circunscriben el marco general de actuación del personal, a efecto de que esté no incurra en fallas. Los lineamientos se elaboran clara y concisamente, a fin de que sean comprendidos incluso por personas no familiarizadas con los aspectos administrativos o con el procedimiento mismo. Deberán ser lo suficientemente explícitas para evitar la continua consulta a los niveles jerárquicos superiores.

5.2 JUSTIFICACION DE LA PROPUESTA

Con la investigación realizada en la Compañía Carcelén Tarqui, la cual dedicada al servicio de transporte urbano por encontrarse en un mercado competitivo es de gran importancia actualizar el manual de funciones con el fin de obtener un buen desempeño aboral.

Es necesario tener en cuenta las estrategias que se deben realizar para el cumplimiento de los objetos que tiene la empresa en las diferentes áreas cuyos resultados lograron que el personal de administración de seguimiento a procesos y procedimientos dentro del área administrativa con mejora continua de los procedimientos lo cual conlleva que el personal este motivados con la funciones que se puede realizar mediante las capacitaciones e incentivos que se les puede dar a los trabajadores y así elevar su nivel de trabajo además de conocer los procesos existentes y una respuesta rápida ante problemas futuros.

5.3 OBJETIVO GENERAL

Obtener funciones adecuadas y buena comunicación entre trabajadores y empleador para obtener un buen desempeño laboral producto de la actualización del manual de funciones y así poder planificar y tener un Óptimo rendimiento y cumplimiento de las funciones para que los clientes se sientan satisfechos con atención brindada.

5.3.1 OBJETIVOS ESPECIFICOS

OBJETIVO 1: Interés de Talento Humano para actualizar el perfil de puestos.

Tabla 6

ACTIVIDADES	DESCRIPCIÓN	TIEMPO	RECURSOS	RESPONSABLE
Cumplir las políticas y normativas establecidas	Dar a conocer las normas y políticas a sus trabajadores	2 año	Computador Proyector Puntero laser Trípticos Total \$ 520	Eber Ormaza
Interés empresarial, que busque el bienestar de todas las partes involucradas	hacer sentir que los trabajadores valen mucho en la empresa	2 años	Computador Proyector Puntero laser Trípticos Total \$ 520	Eber Ormaza
Determinar niveles jerárquicos	Realizar planes de carrera	2 año	Computador Proyector Puntero laser Trípticos Total \$ 520	Eber Ormaza

Elaborado por: Eber Ormaza

Fuente: Investigación de Campo

OBJETIVO 2: Organizar las tareas de cada trabajador

Tabla 7

ACTIVIDADES	DESCRIPCIÓN	TIEMPO	RECURSOS	RESPONSABLE
Planificar estratégica institucional adecuada	Coordinar tareas para cada trabajador	2 año	Computador Proyector Puntero laser Trípticos Total \$ 520	Eber Ormaza
Cumplimiento de los objetivos y metas planteados	Cumplir con las tareas encomendadas	2 años	Computador Proyector Puntero laser Trípticos Total \$ 520	Eber Ormaza

Elaborado por: Eber Ormaza

Fuente: Investigación de Campo

OBJETIVO 3: Impulsar a los trabajadores para que estén motivados y

tengan conocimiento de sus funciones

Tabla 8

ACTIVIDADES	DESCRIPCIÓN	TIEMPO	RECURSOS	RESPONSABLE
Planificar talleres de motivación e incentivos	Dar pequeños incentivos a los trabajadores	2 año	Computador Proyector Puntero laser Trípticos Total \$ 520	Eber Ormaza
Implementar remuneraciones adecuadas para trabajadores	Realizar una tabla salarial	2 años	Computador Proyector Puntero laser Trípticos Total \$ 520	Eber Ormaza
Socializar procedimientos definidos	Dar a conocer el manual de funciones	2 año	Computador Proyector Puntero laser Trípticos Total \$ 520	Eber Ormaza

Elaborado por: Eber Ormaza

Fuente: Investigación de Campo

5.4 ORIENTACION PARA EL ESTUDIO (MARCO TEORICO)

5.4.1 Manual

Según (Monterroso, 2007) los manuales administrativos son documentos escritos que concentran en forma sistemática una serie de elementos administrativos con el fin de informar y orientar la conducta de los integrantes de la empresa, unificando los criterios de desempeño y cursos de acción que deberán seguirse para cumplir con los objetivos trazados.

5.4.2 Función

Por su parte (yamile, 2013) función comprende las actividades relacionadas con la planificación de la plantilla, selección y formación del personal, fundamentalmente de la resolución de los problemas laborales. Normalmente se desarrolla negociándose con los representantes de los trabajadores y trata temas como la contratación, la política salarial, los conflictos laborales, la negociación colectiva, etc.

5.4.3 Que es un manual de funciones

Según (JTBLOG, 2013), Manual de funciones es la estructura organizativa de una organización. Engloba el diseño y descripción de los diferentes puestos de

trabajo estableciendo normas de coordinación entre ellos. Es un documento que especifica requisitos para el cargo, interacción con otros procesos, responsabilidades y funciones.

5.4.4 Que es desempeño laboral

De acuerdo con (WorkMeter, 2012), el desempeño laboral de los recursos humanos tendrá mucho que ver con el comportamiento de los trabajadores y los resultados obtenidos, así como de la motivación. Cuanto mejor sea la motivación mejor podremos desempeñar nuestro trabajo y con ello mejoraremos nuestra productividad.

5.4.5 Beneficios del manual de funciones

Además (JTBlog, 2013), que los beneficios que tiene un manual de funciones para tener un buen desempeño laboral son los siguientes:

5. Al determinar y delimitar los campos de actuación de cada colaborador, permite que las personas interaccionen con un mayor conocimiento de su rol dentro de la empresa, lo que ayuda en el proceso de comunicación, integración y desarrollo.
6. Eliminar desequilibrios en cargas de trabajo, omisiones, duplicidad de funciones, cuellos de botella, circuitos de trabajos irracionales, etc...
7. Es un instrumento muy útil para planificar la plantilla de la empresa y la posible variación de los puestos de trabajo, así como para definir planes de carrera.

8. Los conocimientos específicos la empresa puede poseer al elaborar el manual de funciones.

5.4.6 Características del manual de funciones

Según (Monterroso, 2007), con su investigación sostiene que las características de un manual son:

5. Deben estar escritos en lenguaje sencillo, preciso y lógico que permita garantizar su aplicabilidad en las tareas y funciones del trabajador.
6. Deben estar elaborados mediante una metodología conocida que permita flexibilidad para su modificación y/o actualización.
7. Los manuales de funciones, procesos y procedimientos deben contar una metodología para su fácil actualización y aplicación.
deben ser dados a conocer a todos los funcionarios relacionados con el proceso, para su apropiación, uso y operación.
8. Los manuales deben cumplir con la función para la cual fueron creados y se debe evaluar su aplicación, permitiendo así posibles cambios o ajustes.

5.4.7 Clasificación

Por su parte (Aulafacil, 2009) menciona que los manuales se clasifican en lo siguiente:

- De organización: donde se especifican las diversas unidades orgánicas que componen la empresa.
- De procedimientos: donde se establecen los principales procedimientos que ocurren en el interior de la empresa; por ejemplo, de contratación de personal, de compras, de pago de sueldos, etc.
- De políticas: se determinan las políticas que guiarán el accionar de la empresa.
- De bienvenida: diseñado especialmente para los nuevos empleados, en este manual se detallan los antecedentes de la empresa, misión, visión, valores, etc.
- Generales: que contienen información de la totalidad de la organización.
- Específicos: que consignan información específica o de una determinada área.

5.5 Metodología

5.5.1 Tipos de investigación

Científica, es un proceso metódico y sistemático dirigido a la solución de problemas o preguntas científicas, mediante la producción de nuevos conocimientos,

los cuales constituyen la solución o respuesta a tales interrogantes. (Arias, 2012), pagina 21.

5.5.2 Modalidad: Proyectiva

Se ocupa de cómo deberían ser las cosas, para alcanzar unos fines y funcionar adecuadamente. La investigación proyectiva involucra creación, diseño, elaboración de planes, o de proyectos. Para que un proyecto se considere investigación proyectiva, la propuesta debe estar fundamentada en un proceso sistemático de búsqueda e indagación que requiere la descripción, el análisis, la comparación, la explicación y la predicción. (Hurtado, 2015)

5.5.3 Enfoque: cuantitativo

Se vale de los números para examinar datos o información. Es uno de los métodos utilizados por la ciencia.

5.5.4 Técnica

Encuesta, de acuerdo con (Archive, 2015), la encuesta es una técnica de recogida de datos mediante la aplicación de un cuestionario a una muestra de

individuos. A través de las encuestas se pueden conocer las opiniones, las actitudes y los comportamientos de los ciudadanos.

5.5.5 Instrumento

Encuesta, se realiza de forma escrita mediante un instrumento o formato en papel contentivo de una serie de preguntas. Se le denomina cuestionario autoadministrado porque debe ser llenado por el encuestado, sin intervención del encuestador. (Arias, 2012), pagina 76.

5.5.6 Técnica de análisis de la información

Estadística descriptiva

- Gráficos
- Tasas estadísticas
- Porcentajes

5.6 Encuesta

1. ¿Conoce si la empresa tiene un manual de funciones?
2. ¿Considera usted si son necesarias las capacitaciones?
3. ¿Considera usted que se debe capacitar al personal para un mejor desempeño en sus puestos?

4. ¿Considera usted que pueden realizarse modificaciones en la organización para obtener una mayor coordinación de las actividades?
5. ¿Conoce cómo se determinan los niveles jerárquicos en la empresa?
6. ¿Considera usted que son necesarios talleres de motivación?
7. ¿Sabe usted si se cumplen con los objetivos y metas planteadas?
8. ¿Cree que la empresa organiza las tareas de cada trabajador?
9. ¿Considera necesario planificar con anterioridad estrategias?
10. ¿Sabe usted si se tiene un interés para actualizar los perfiles de puestos?

1.- ¿Conoce si la empresa tiene un manual de funciones?

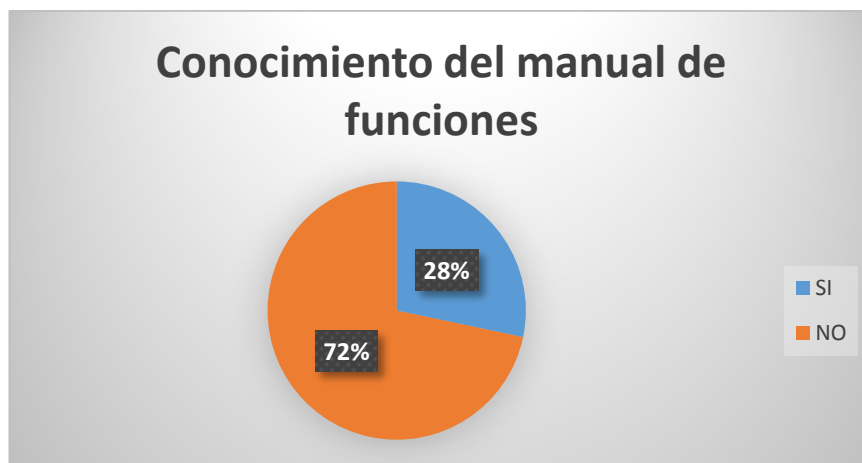
Tabla 9

Pregunta 1: Conocimiento del manual de funciones		
Supuesto	Frecuencia	Porcentaje
SI	15	28%
NO	38	72%

Elaborado por: Eber Ormaza

Fuente: Investigación de Campo

Gráfico 1



Análisis: El 28% de la población encuestada tiene conocimiento del manual de funciones mientras que el 72% no conocen el manual de funciones de la empresa, este porcentaje realizan sus funciones porque ya es algo cotidiano.

2.- ¿Considera usted si son necesarias las capacitaciones?

Tabla 10

Pregunta 2: Capacitaciones		
Supuesto	Frecuencia	Porcentaje
SI	8	15%
NO	45	85%

Elaborado por: Eber Ormaza

Fuente: Investigación de Campo

Gráfico 2



Análisis: El 85% indican que no es necesario las capacitaciones, mientras que el 15% afirman que sería de mucho beneficio las capacitaciones.

3.- ¿Considera usted que se debe incentivar al personal para un mejor desempeño en sus puestos?

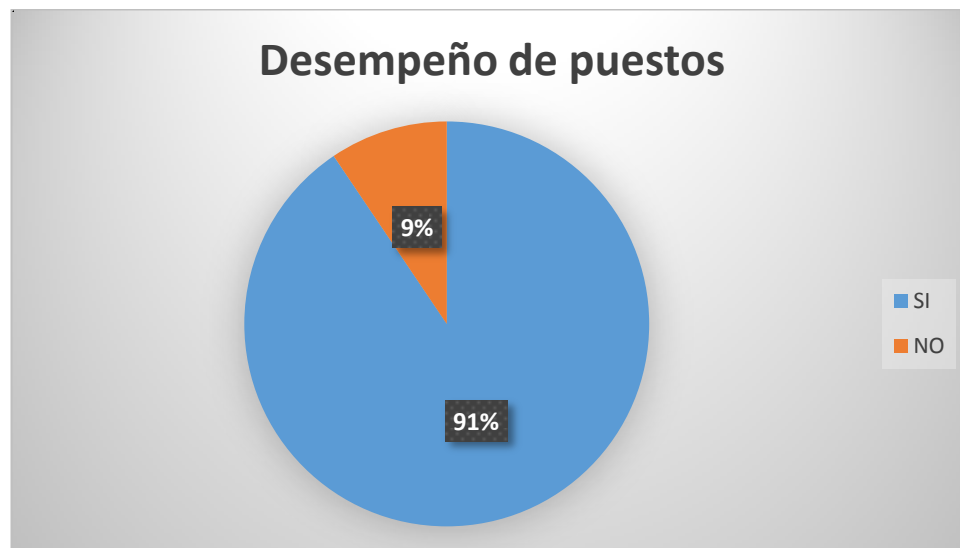
Tabla 11

Pregunta 3: Desempeño de puestos		
Supuesto	Frecuencia	Porcentaje
SI	48	91%
NO	5	9%

Elaborado por: Eber Ormaza

Fuente: Investigación de Campo

Gráfico 3



Análisis: El 91% afirma que serían necesario los incentivos para un mejor desempeño mientras que el 9% no les gustaría los incentivos porque ya están acostumbrados a la misma rutina laboral.

4.- ¿Considera usted que pueden realizarse modificaciones en la organización para obtener una mayor coordinación de las actividades?

Tabla 12

Pregunta 4: Modificación en la organización		
Supuesto	Frecuencia	Porcentaje
SI	10	19%
NO	43	81%

Elaborado por: Eber Ormaza

Fuente: Investigación de Campo

Gráfico 4



Análisis: El 19% les gustaría modificaciones en la organización para una mayor coordinación en la misma pero el 81% niega las modificaciones.

- ¿Conoce cómo se determinan los niveles jerárquicos en la empresa?

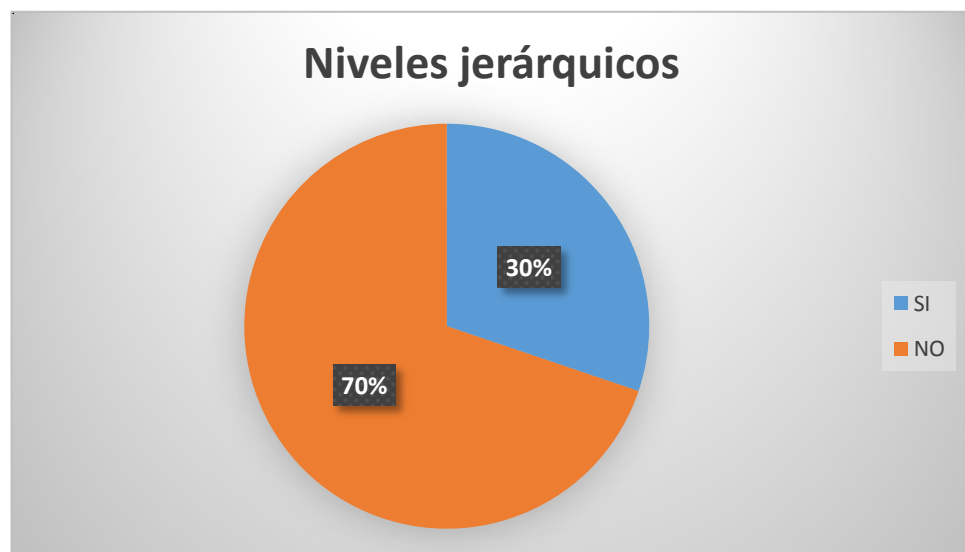
Tabla 13

Pregunta 5: Niveles jerárquicos		
Supuesto	Frecuencia	Porcentaje
SI	16	30%
NO	37	70%

Elaborado por: Eber Ormaza

Fuente: Investigación de Campo

Gráfico 5



Análisis: El 70% de la población no tienen idea como están organizados los niveles jerárquicos en la empresa mientras el 30% si lo saben por lo que solo es la parte administrativa de la empresa.

6.- ¿Considera usted que son necesarios talleres de motivación?

Tabla 14

Pregunta 6: Talleres de motivación		
Supuesto	Frecuencia	Porcentaje
SI	7	13%
NO	46	87%

Elaborado por: Eber Ormaza
 Fuente: Investigación de Campo

Gráfico 6



Análisis: El 87% niegan los talleres de motivación porque tienen la idea que no servirá de nada pero el 13% si les gustaría tener talleres de motivación.

7.- ¿Sabe usted si se cumplen con los objetivos y metas planteadas?

Tabla 15

Pregunta 7: Objetivos y metas		
Supuesto	Frecuencia	Porcentaje
SI	7	13%
NO	46	87%

Elaborado por: Eber Ormaza
Fuente: Investigación de Campo

Gráfico 7



Análisis: El 13% de los trabajadores saben las metas que tiene que cumplir en la empresa mientras que el 87% no lo saben porque lo que hacen es la rutina de todos los días.

8.- ¿Cree que la empresa organiza las tareas de cada trabajador?

Tabla 16

Pregunta 8: Organización de tareas		
Supuesto	Frecuencia	Porcentaje
SI	11	21%
NO	42	79%

Elaborado por: Eber Ormaza
 Fuente: Investigación de Campo

Gráfico 8



Análisis: el 21% que es la parte administrativa si tienen sus tareas organizadas pero el 79% nunca han organizado sus tareas para cumplirlas todos los días.

9.- ¿Considera necesario planificar con anterioridad estrategias?

Tabla 17

Pregunta 9: Planificación de estrategias		
Supuesto	Frecuencia	Porcentaje
SI	10	19%
NO	43	81%

Elaborado por: Eber Ormaza
Fuente: Investigación de Campo

Gráfico 9



Análisis: El 81% de la población encuestada no planifican sus actividades porque nunca lo cumplen pero solo el 19% si las planifican.

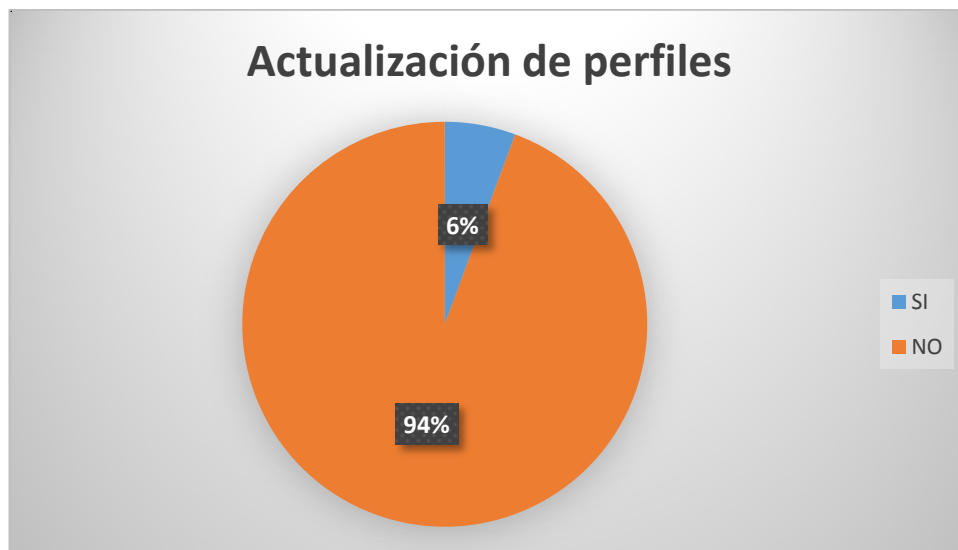
10.- ¿Sabe usted si se tiene un interés para actualizar los perfiles de puestos?

Tabla 18

Pregunta 10: Actualización de perfiles		
Supuesto	Frecuencia	Porcentaje
SI	3	6%
NO	50	94%

Elaborado por: Eber Ormaza
 Fuente: Investigación de Campo

Gráfico 10



Análisis: El 94% de los trabajadores no les interesa actualizar los perfiles de puestos mencionan que no tendrían ningún beneficio mientras que el 6% si les interesaría actualizar los perfiles profesionales.

Análisis general

Con esta encuesta realizada en la Compañía Carcelén Tarqui se ha demostrado que es necesario actualizar y socializar el manual de funciones de la misma para todos los trabajadores que la conforma, incluso se necesitaran incentivos, talleres de motivaciones para que así mejore el desempeño laboral en todas las áreas de la empresa.

Con esto se espera que los trabajadores cambien su forma de pensar y así puedan tener estrategias y organizar sus tareas para tener un mejor trabajo y satisfacción tanto para ellos como para la empresa.

CAPITULO VI

ASPECTOS ADMINISTRATIVOS

6.1 Recursos

Los recursos son todos aquellos elementos que se requiere para que la empresa pueda lograr sus objetivos, el cual se dividen en:

- Recursos Humanos
- Recursos Financieros
- Recursos Materiales
- Recursos Tecnológicos

6.1.1 Recursos Humanos

Los Recursos Humanos es lo más importante dentro de la empresa ya que de ellos depende el manejo y funcionamiento de los procesos y de los demás recursos de la empresa, Según la función que desempeñe y así se tenga un buen desempeño laboral.

- Administrador
- Asistente administrativo
- Jefes departamentales
- Jefe de Mantenimiento
- Personal de mantenimiento
- Personal de limpieza

6.1.2 Recursos Materiales

Es todo los bienes que posee la empresa.

- Las instalaciones: oficinas, terrenos
- Equipos: de oficina, computación
- vehículos.
- Útiles de oficina

6.1.3 Recursos Tecnológicos

Es la herramienta de trabajo que ayuda a coordinar las funciones o procesos dentro de una organización.

- Sistemas administrativos.
- Adquisición de tecnología.
- Capacitación y desarrollo del personal.

6.2 Presupuesto

Presupuesto de la propuesta

Tabla 19

SUMINISTROS Y MATERIALES			
CANTIDAD	DESCRIPCIÓN	VALOR	VALOR TOTAL
Resmas de papel bond	2 gramos	7.00	14.00
Copias	200	0.05	10.00
Empastado	1	30.00	30.00
Internet	Puntonet	30.00	30.00
Computador portátil	1	800.00	800.00
Esferos	1 caja	8.00	8.00
Anillados	4	7.00	28.00
Cámara digital	1	150.00	150.00
Proyector	1	6.00	24.00
		TOTAL	1,094

Elaborado por: Eber Ormaza

Fuente: Investigación de Campo

6.3Cronograma

Tabla 20

ACTIVIDADES	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE
1	Aprobación del tema	X				
2	Identificar el problema		X			
3	Desarrollo del marco teórico		X			
4	Metodología del estudio			X		
5	Procedimiento y análisis				X	
6	Propuesta				X	
7	Aspectos administrativo					X
8	Presentación del proyecto					

Elaborado por: Eber Ormaza

Fuente: Investigación de Campo

ACTIVIDADES	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	ENERO	FEBRERO
OBJETIVO 1: Interés de Talento Humano para actualizar el perfil de puestos.	X				
· Cumplir las políticas y normativas establecidas	X				
· Interés empresarial, que busque el bienestar de todas las partes involucradas		X			
· Determinar niveles jerárquicos		X			
OBJETIVO 2: Organizar las tareas de cada trabajador			X		
· Planificar estratégica institucional adecuada			X		
· Cumplimiento de los objetivos y metas planteados			X		
OBJETIVO 3: Impulsar a los trabajadores para que estén motivados y tengan conocimiento de sus funciones			X	X	
· Planificar talleres de motivación e incentivos				X	
· Implementar remuneraciones adecuadas para trabajadores					X
· Socializar procedimientos definidos					X

Elaborado por: Eber Ormaza

Fuente: Investigación de Campo

CAPITULO VII

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

7.1 CONCLUSIONES

Con este manual de funciones, se tendrá un mejor rendimiento laboral dentro de la compañía, ya que los empleados se enfocarán a cumplir sus funciones dentro de su campo de trabajo, facilitando la ubicación y orientación de personal además de que permite establecer claras delimitaciones en las funciones y responsabilidades de cada cargo.

La implementación de un Manual de funciones permitirá que los empleados conozcan de manera formal, clara y precisa las operaciones de servicio y el papel que les corresponde a todos y cada uno de ellos en las actividades ejecutadas para prestar los servicios que ofrecen.

7.2 RECOMENDACIONES

Dar a conocer a los miembros actuales y futuros de la institución la existencia del Manual de funciones para que de una manera clara y sencilla, comprendan las funciones que deben cumplir, responsabilidades, autoridad, actividades que les corresponde, sucesión de las mismas y el lugar que ocupan dentro de la organización.

En la comunicación entre empleado y empleador o departamentos existentes se recomienda tener actitud a trabajar en grupo y respetar decisiones de supervisores y en cuanto a supervisores tomar en cuenta ideas innovadores del personal a cargo.

Para darle continuidad al mismo es importante tomar una muestra de los pasos más relevantes a estudiarse para identificarlos de mejor manera con el fin de tener una perspectiva amplia sobre lo que se realiza en cada uno de ellos

ANEXOS

MANUAL DE FUNCIONES

COMPAÑÍA CARCÉLEN TARQUI

CIA. CA - TAR

INTRODUCCIÓN.

El presente trabajo consiste en la actualización de un Manual de funciones usando información suministrada por la Compañía Carcelén Tarqui. Posteriormente se realizará una descripción detallada de los diferentes procesos que toman lugar hoy día en dicha Coordinación, utilizando las diferentes herramientas de diagnóstico.

La actualización de un Manual de funciones se logra mediante la recolección de datos relevantes en los diferentes departamentos quien nos proporciona de las técnicas necesarias para el logro. Esta investigación también nos ayuda a determinar las diferentes fallas existentes en dichos procesos para así poderlas remediar de una manera pronta y oportuna, antes de que se susciten problemas que puedan afectar la productividad de la empresa.

MISIÓN

Ser líderes en el servicio de transporte turístico a nivel nacional brindando calidad, eficiencia y responsabilidad a nuestros clientes. Por lo tanto, crea fuentes de trabajo para nuestros empleados y rendimientos atractivos para los accionistas y dando beneficios al sector urbano del Distrito Metropolitano de Quito.

VISIÓN

Ser reconocidos en el medio urbano como una empresa líder en la transportación terrestre nacional. Brindar un servicio de calidad en el transporte de pasajeros de manera segura, oportuna, y confiable.

ALCANCE.

El manual de funciones expuesto a continuación involucra a la administración, coordinación, conductores de la Compañía Carcelén Tarqui.

MANUAL DE FUNCIONES

Identificación del cargo	
Nombre del cargo:	PROFESIONAL UNIVERSITARIO (Coordinador Grupo)
Código:	Grado: 11
Dependencia:	Área Talento Humano
Número de Cargos	Según tipo de estructura de Seccional.
Reporta a (Nombre del cargo):	Coordinador Área de Talento Humano

Requisitos Mínimos	
Requisitos de Formación	Terminación y aprobación de las materias que conforman el pensum académico en derecho, administración de empresas, administración pública, ingeniería industrial, salud ocupacional, sicología, trabajo social o comunicación social.
Requisitos de Experiencia	Un (1) año de experiencia profesional relacionada.

Objetivo principal

Realizar las funciones técnicas del área de talento humano de la Dirección Ejecutiva Seccional con el fin de contribuir en el logro de los objetivos establecidos por la entidad, consultando los principios de eficiencia, eficacia, efectividad y transparencia.

Funciones Esenciales

- Coordinar, supervisar y evaluar las actividades propias del personal bajo su inmediata responsabilidad.
- Coordinar el diseño, organización, ejecución y control de planes, programas, proyectos o actividades técnicas y/o administrativas de la

dependencia o grupo de trabajo y velar por la correcta aplicación de las normas y de los procedimientos vigentes.

- Coordinar y realizar las investigaciones y preparar los informes de acuerdo con las instrucciones recibidas.
- Aplicar conocimientos, principios y técnicas de la disciplina académica para lograr los fines del área a la cual se encuentre vinculado.
- Analizar, proyectar, perfeccionar y recomendar las acciones que deban adoptarse para el logro de los objetivos y las metas de la dependencia.
- Coordinar y controlar con las entidades correspondientes la prestación de los servicios del sistema de seguridad social integral para los funcionarios y empleados de las Corporaciones y despachos judiciales de su competencia.
- Participar en la elaboración, desarrollo y evaluación de los programas del sistema de seguridad social integral, salud, vivienda y recreación para los funcionarios y empleados de sus distritos judiciales, así como de los programas y políticas de la Sala Administrativa en materia de bienestar social.
- Coordinar y efectuar la supervisión de la prestación de servicios de la Caja de Compensación Familiar y A.R.P. a la que se encuentre afiliada la entidad.
- Realizar la Auditoria de los servicios de seguridad social que reciban funcionarios y empleados de la Rama Judicial.
- Dar cumplimiento a las políticas y directrices del COPASO Nacional y Seccional, efectuando el seguimiento de los casos de enfermedad común, profesional y accidentes de trabajo presentados por los servidores judiciales competencia de sus distritos judiciales.
- Brindar asesoría en el área de desempeño de acuerdo con las políticas y disposiciones vigentes sobre la materia.
- Promover y tramitar asuntos de diferente índole por delegación de la autoridad competente.
- Estudiar, evaluar y conceptuar acerca de los asuntos competencia de la dependencia, de acuerdo con las normas preestablecidas.

- Coordinar el análisis, revisión, control y evaluación de los sistemas y procedimientos para procurar su efectividad.
- Preparar y presentar los informes sobre las actividades desarrolladas con la oportunidad y periodicidad requeridas.
- Desempeñar las demás funciones que le sean asignadas por su superior y los reglamentos para el cumplimiento de la misión de la Entidad, de acuerdo con la naturaleza, propósito principal y área de desempeño del cargo.

Competencias

- Experticia técnica: capacidad para entender y aplicar los conocimientos técnicos del área de desempeño y mantenerlos actualizados.
- Trabajo en equipo: capacidad para trabajar con otros para conseguir metas y objetivos comunes.
- Orientación a logros y resultados: capacidad para realizar las funciones y cumplir los compromisos organizacionales con eficacia y calidad.
- Creatividad e innovación: capacidad para presentar ideas y métodos novedosos y concretarlos en acciones.
- Eficiencia operacional: capacidad para asimilar las funciones del cargo y hacer evidente ese conocimiento en su desempeño efectivo.
- Compromiso institucional: capacidad para asumir con responsabilidad y alto sentido de pertenencia los asuntos propios de su cargo en la búsqueda de logros institucionales.

Dominios particulares

- Derecho Administrativo, Derecho Laboral y Seguridad Social, Régimen Salarial y Prestacional de la Rama Judicial.
- Herramientas ofimáticas e Internet.

MANUAL DE FUNCIONES

Identificación del cargo	
Nombre del cargo:	PROFESIONAL UNIVERSITARIO (Coordinador Area)
Código:	Grado: 12
Dependencia:	Gerencia General
Número de Cargos	Uno (1)
Reporta a (Nombre del cargo):	Director Ejecutivo Seccional

Requisitos Mínimos	
Requisitos de Formación	Título profesional en finanzas, economía, administración de empresas, ingeniería industrial, administración pública, ingeniería financiera o contaduría y dos (2) años de experiencia profesional relacionada
Requisitos de Experiencia	Un (1) año de experiencia profesional relacionada.

Objetivo principal

Coordinar el área financiera de la Dirección Ejecutiva Seccional con el fin de contribuir con el logro de los objetivos establecidos por la entidad consultando los principios de eficiencia, eficacia, efectividad y transparencia.

Funciones Esenciales

- Coordinar, supervisar y evaluar las actividades propias del personal bajo su inmediata responsabilidad.
- Coordinar el diseño, organización, ejecución y control de planes, programas, proyectos o actividades técnicas y/o administrativas de la dependencia o grupo de trabajo y velar por la correcta aplicación de las normas y de los procedimientos vigentes.

- Coordinar y realizar las investigaciones y preparar los informes de acuerdo con las instrucciones recibidas.
- Aplicar conocimientos, principios y técnicas de la disciplina académica para lograr los fines del área a la cual se encuentre vinculado.
- Analizar, proyectar, perfeccionar y recomendar las acciones que deban adoptarse para el logro de los objetivos y las metas de la dependencia.
- Brindar asesoría en el área de desempeño de acuerdo con las políticas y disposiciones vigentes sobre la materia.
- Promover y tramitar asuntos de diferente índole por delegación de la autoridad competente.
- Estudiar, evaluar y conceptuar acerca de los asuntos competencia de la dependencia, de acuerdo con las normas preestablecidas.
- Coordinar el análisis, revisión, control y evaluación de los sistemas y procedimientos para procurar su efectividad.
- Preparar y presentar los informes sobre las actividades desarrolladas con la oportunidad y periodicidad requeridas.
- Propiciar las actividades necesarias para el óptimo funcionamiento del proceso a cargo, conforme con lo señalado en el sistema de gestión de calidad.
- Aplicar a su labor, los principios de autocontrol, autogestión y autoevaluación, propios del Modelo Estándar de Control Interno.
- Desempeñar las demás funciones que le sean asignadas por su superior y los reglamentos para el cumplimiento de la misión de la Entidad, de acuerdo con la naturaleza, propósito principal y área de desempeño del cargo.

Competencias

- Liderazgo: capacidad para guiar y dirigir grupos y establecer y mantener la cohesión de grupo necesaria para alcanzar los objetivos institucionales.

- Planeación: capacidad para determinar eficazmente las metas y prioridades institucionales, identificando las acciones, los responsables, los plazos y los recursos requeridos para alcanzarlas.
- Toma de decisiones: capacidad para elaborar e implementar oportuna y eficazmente estrategias y acciones para optimizar su gestión en relación con el plan operativo.
- Dirección y desarrollo de personal: capacidad para favorecer el aprendizaje y desarrollo de sus colaboradores, articulando las potencialidades y necesidades individuales con las de la organización para optimizar la calidad de las contribuciones de los equipos de trabajo y de las personas, en el cumplimiento de los objetivos y metas institucionales presentes y futuras.
- Orientación a logros y resultados: capacidad para orientar su actuación hacia la ejecución y seguimiento de políticas, planes y proyectos encaminados a la gestión eficiente de los recursos destinados para el funcionamiento de la Rama Judicial.
- Pensamiento analítico: capacidad para analizar, abstraer y evaluar con dominio y profundidad los asuntos concernientes a los procesos a su cargo.
- Compromiso institucional: capacidad para asumir con responsabilidad y alto sentido de pertenencia los asuntos propios de su cargo en la búsqueda de logros para la Entidad.
- Comunicación: capacidad para expresar con dominio, claridad y precisión en forma oral y escrita los asuntos relacionados con su actuación profesional en los diferentes contextos en los que se desenvuelve.

Dominios particulares

- Derecho Administrativo, Presupuesto público, contabilidad pública.
- Herramientas ofimáticas e Internet.

MANUAL DE FUNCIONES

Identificación del cargo	
Nombre del cargo:	PROFESIONAL UNIVERSITARIO
Código:	Grado: 11
Dependencia:	Área Financiera
Número de Cargos:	Según tipo de estructura Seccional.
Reporta a (Nombre del cargo):	Coordinador del Área Financiera

Requisitos Mínimos	
Requisitos de Formación	Título profesional en contaduría.
Requisitos de Experiencia	Un (1) año de experiencia profesional relacionada.

Objetivo principal

Avalar y confrontar los estados financieros de la Seccional que revelen la situación financiera y económica de ésta para ser utilizados como herramienta en la toma de decisiones.

Funciones Esenciales

- Participar en la elaboración de los informes que requieran sus conocimientos, utilizando las herramientas definidas por el superior inmediato.
- Participar en la ejecución y control de planes, programas, proyectos o actividades técnicas y/o administrativas del grupo de trabajo y velar por la correcta aplicación de las normas y de los procedimientos vigentes.
- Aplicar conocimientos, principios y técnicas de una disciplina académica para lograr los fines del área a la cual se encuentre vinculado el grupo de trabajo bajo su responsabilidad.
- Estudiar, evaluar y conceptuar acerca de los asuntos competencia de la dependencia, de acuerdo con las normas preestablecidas.
- Responder por la conservación y buen uso de la información bajo su cargo.

- Desempeñar las demás funciones que le sean asignadas por su superior y los reglamentos para el cumplimiento de la misión de la Entidad, de acuerdo con la naturaleza, propósito principal y área de desempeño del cargo.
- Coordinar la elaboración de los Estados Financieros de la Seccional y certificar la veracidad de la información contenida.
- Efectuar el análisis financiero del balance general y sugerir al Jefe Inmediato y al Director Ejecutivo Seccional, las alternativas para el mejoramiento de las situaciones encontradas.
- Coordinar la elaboración de los informes contables requeridos por los organismos de control o fiscalizadores, Sala Administrativa del Consejo Superior de la Judicatura, Congreso de la República y la Dirección Ejecutiva de Administración Judicial, con la periodicidad exigida.
- Asesorar en materia contable a la Dirección Ejecutiva Seccional de Administración Judicial.
- Legalizar los reembolsos que presentan los contratistas de obra civiles de los proyectos que adelanta el Consejo Superior de la Judicatura.
- Divulgar las normas para el manejo contable que expiden los entes fiscalizadores y organismos de control.
- Coordinar, distribuir y controlar las funciones del personal a su cargo.
- Suscribir las conciliaciones bancarias de la entidad.
- Propender por la adecuada calidad de la información que remita la Dirección Ejecutiva Seccional prestando la asesoría necesaria, velando por la actualización de los empleados encargados de la función contable.
- Estudiar, analizar y evaluar las solicitudes de devolución de descuentos efectuados por Retención en la Fuente en sus diversas modalidades.
- Coordinar y suscribir la elaboración de las declaraciones de impuestos y retenciones en la fuente.
- Preparar el informe consolidado de pagos con destino a la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales.
- Revisar y firmar los comprobantes de contabilidad.
- Revisar y firmar el Balance y los documentos que conforman la cuenta mensual y anual.
- Elaborar y analizar los estados financieros que permitan la toma de decisiones del superior inmediato y del Director Ejecutivo Seccional.

- Revisar y verificar que los Libros Auxiliares se encuentren al día, y sus saldos concuerden con las subcuentas y cuentas del Balance.

Competencias

- Experticia técnica: capacidad para entender y aplicar los conocimientos técnicos del área de desempeño y mantenerlos actualizados.
- Trabajo en equipo: capacidad para trabajar con otros para conseguir metas y objetivos comunes.
- Orientación a logros y resultados: capacidad para realizar las funciones y cumplir los compromisos organizacionales con eficacia y calidad.
- Creatividad e innovación: capacidad para presentar ideas y métodos novedosos y concretarlos en acciones.
- Eficiencia operacional: capacidad para asimilar las funciones del cargo y hacer evidente ese conocimiento en su desempeño efectivo.
- Compromiso institucional: capacidad para asumir con responsabilidad y alto sentido de pertenencia los asuntos propios de su cargo en la búsqueda de logros institucionales.

Dominios particulares

- Presupuesto Público, Contratación Estatal, Normas Contables, Gestión Documental.
- Herramientas ofimáticas e Internet.

MANUAL DE FUNCIONES

Identificación del cargo	
Nombre del cargo:	PROFESIONAL UNIVERSITARIO
Código:	Grado: 11
Dependencia:	Comisaria
Número de Cargos:	Según tipo de estructura Seccional
Reporta a (Nombre del cargo):	Coordinador del Área Financiera

Requisitos Mínimos	
Requisitos de Formación	Terminación y aprobación de las materias que conforman el pensum académico en finanzas, ingeniería financiera, economía, administración de empresas, ingeniería industrial, administración pública o contaduría.
Requisitos de Experiencia	Un (1) año de experiencia profesional relacionada.

Objetivo principal

Garantizar la oportuna y adecuada distribución, ejecución y pago del presupuesto asignado, utilizando los conocimientos y herramientas propios del área financiera.

Funciones Esenciales

- Analizar y controlar la programación, ejecución y pago del presupuesto asignado a la Seccional.
- Revisar y analizar los informes de ejecución y situación presupuestal de la Seccional.

- Proyectar las solicitudes de modificación del presupuesto de la actual y anterior vigencia.
- Proyectar las modificaciones al P.A.C. asignado a la Seccional.
- Preparar y analizar los informes de ejecución de los proyectos de inversión que tenga a cargo la Seccional.
- Preparar la solicitudes de vigencias futuras y presentarlas al Jefe Inmediato.
- Registrar en libros e ingresar al programa los movimientos diarios de caja y bancos.
- Elaborar los registros y comprobantes de movimientos diarios con el grupo de empleados asignado.
- Elaborar conjuntamente con su grupo de trabajo, el Boletín Diario.
- Recepcionar la información y documentación para la elaboración del Informe Trimestral para la Contaduría General de la Nación.
- Elaborar los informes adicionales relacionados con su actividad, que así solicite el Jefe Inmediato o el Director Ejecutivo Seccional.
- Revisar y clasificar las órdenes de Pago que remite a la División de Contabilidad.
- Preparar los giros diarios que debe efectuar la División de Tesorería.
- Responder por la seguridad y el buen uso de las chequeras de la Seccional.
- Priorizar los pagos que deba efectuar la Seccional, conforme a las normas y/o directrices impartidas por el Jefe Inmediato y el Director Ejecutivo Seccional.
- Elaborar el Informe Diario de Movimientos de Caja y Bancos.
- Elaborar el Informe Trimestral de Bancos y Caja con destino a la Contraloría General de la República.
- Desempeñar las demás funciones que le sean asignadas por su superior y los reglamentos para el cumplimiento de la misión de la Entidad, de acuerdo con la naturaleza, propósito principal y área de desempeño del cargo.

Competencias

- Experticia técnica: capacidad para entender y aplicar los conocimientos técnicos del área de desempeño y mantenerlos actualizados.

- Trabajo en equipo: capacidad para trabajar con otros para conseguir metas y objetivos comunes.
- Orientación a logros y resultados: capacidad para realizar las funciones y cumplir los compromisos organizacionales con eficacia y calidad.
- Creatividad e innovación: capacidad para presentar ideas y métodos novedosos y concretarlos en acciones.
- Eficiencia operacional: capacidad para asimilar las funciones del cargo y hacer evidente ese conocimiento en su desempeño efectivo.
- Compromiso institucional: capacidad para asumir con responsabilidad y alto sentido de pertenencia los asuntos propios de su cargo en la búsqueda de logros institucionales.

Dominios particulares

- Presupuesto Público, Contratación Estatal, Normas Contables, Gestión Documental.
- Herramientas ofimáticas e Internet.

MANUAL DE FUNCIONES

Identificación del cargo	
Nombre del cargo:	PROFESIONAL UNIVERSITARIO
Código:	Grado: 11
Dependencia:	Área Logística y Administrativa
Número de Cargos:	Según tipo de Seccional
Reporta a (Nombre del cargo):	Director Ejecutivo Seccional

Requisitos Mínimos	
Requisitos de Formación	Terminación y aprobación de las materias que conforman el pensum académico en ingeniería de sistemas o ingeniería electrónica y un (1) año de experiencia profesional relacionada.
Requisitos de Experiencia	Un (1) año de experiencia profesional relacionada.

Objetivo principal

Coordinar las actividades del grupo de trabajo en las diferentes áreas administrativas de la Dirección Ejecutiva Seccional con el fin de contribuir con el logro de los objetivos establecidos por la entidad consultando los principios eficiencia, eficacia, efectividad y transparencia.

Funciones Esenciales

- Revisar y dar mantenimiento al software y hardware de las oficinas administrativas y judiciales, e informar a la Dirección Ejecutiva Seccional sobre los resultados de dicha gestión.
- Realizar la supervisión a los convenios o contratos que sobre temas de su competencia suscriba el Consejo Superior de la Judicatura
- Realizar acompañamiento permanente a los despachos judiciales en el funcionamiento del programa Justicia Siglo XXI.

- Participar en el proceso de capacitación de los servidores judiciales, en el manejo de programas informáticos implementados para el desarrollo de la función.
- Realizar acompañamiento permanente a la Dirección Ejecutiva Seccional en el funcionamiento del programa SAFIRHO, SIIF y SAIDOJ, y brindar el apoyo necesario en la solución de inconvenientes.
- Realizar backup periódicos a la información que contienen los servidores puestos bajo su responsabilidad.
- Llevar control de legalidad del software.
- Atender las solicitudes de información de su competencia requiera la Dirección Ejecutiva Seccional, la Dirección Ejecutiva y el Consejo Superior.
- Informar a la Dirección Ejecutiva Seccional sobre la obsolescencia de los equipos de cómputo de los despachos judiciales.
- Realizar y responder por los backups de los diferentes aplicativos.
- Prestar soporte técnico en el manejo y administración de los diferentes software aplicativos utilizados en los Despachos Judiciales.
- Velar por la utilización adecuada del software, hardware y demás equipos informáticos a cargo de la Dirección Ejecutiva Seccional.
- Desempeñar las demás funciones que le sean asignadas por su superior y los reglamentos para el cumplimiento de la misión de la Entidad, de acuerdo con la naturaleza, propósito principal y área de desempeño del cargo.

Competencias

- Experticia técnica: capacidad para entender y aplicar los conocimientos técnicos del área de desempeño y mantenerlos actualizados.
- Trabajo en equipo: capacidad para trabajar con otros para conseguir metas y objetivos comunes.
- Orientación a logros y resultados: capacidad para realizar las funciones y cumplir los compromisos organizacionales con eficacia y calidad.
- Creatividad e innovación: capacidad para presentar ideas y métodos novedosos y concretarlos en acciones.

- Eficiencia operacional: capacidad para asimilar las funciones del cargo y hacer evidente ese conocimiento en su desempeño efectivo.
- Compromiso institucional: capacidad para asumir con responsabilidad y alto sentido de pertenencia los asuntos propios de su cargo en la búsqueda de logros institucionales.

Dominios particulares

- Sistemas de Información, desarrollo de aplicaciones y bases de datos
- Software y Hardware para LAN VLAN e INTERNET, Auditoría de Sistemas.

MANUAL DE FUNCIONES

Identificación del cargo	
Nombre del cargo:	PROFESIONAL UNIVERSITARIO (Coordinador Grupo)
Código:	Grado: 11
Dependencia:	Tesorería
Número de Cargos:	Depende del tipo de seccional
Reporta a (Nombre del cargo):	Director Ejecutivo Seccional

Requisitos Mínimos	
Requisitos de Formación	Terminación y aprobación de las materias que conforman el pensum académico en derecho, administración de empresas, administración pública, economía, contaduría o ingeniería industrial.
Requisitos de Experiencia	Un (1) año de experiencia profesional relacionada.

Objetivo principal

Coordinar las actividades del grupo de trabajo en las diferentes áreas administrativas de la Dirección Ejecutiva Seccional con el fin de contribuir con el logro de los objetivos establecidos por la entidad consultando los principios eficiencia, eficacia, efectividad y transparencia.

Funciones Esenciales

- Coordinar, supervisar y evaluar las actividades propias del personal adscrito a su grupo de trabajo.
- Coordinar y participar en la ejecución y control de planes, programas, proyectos o actividades técnicas y/o administrativas del grupo de trabajo y velar por la correcta aplicación de las normas y de los procedimientos vigentes.

- Coordinar y realizar las investigaciones y preparar los informes del grupo de trabajo de acuerdo con las instrucciones recibidas.
- Aplicar conocimientos, principios y técnicas de la disciplina académica para lograr los fines del área a la cual se encuentre vinculado el grupo de trabajo bajo su responsabilidad.
- Promover acciones que deban adoptarse para el logro de los objetivos y las metas de la dependencia y grupo de trabajo.
- Coordinar la recepción y entrega de bienes de consumo a los diferentes despachos judiciales cumpliendo con las normas de almacén y las recomendaciones de la Contraloría General de la Nación.
- Brindar asesoría a los miembros del grupo de trabajo en el área de desempeño de acuerdo con las políticas y disposiciones vigentes sobre la materia.
- Estudiar, evaluar y conceptuar acerca de los asuntos competencia de la dependencia, de acuerdo con las normas preestablecidas.
- Coordinar el análisis, revisión, control y evaluación de los sistemas y procedimientos para procurar su mejoramiento y efectividad.
- Preparar y presentar los informes sobre las actividades desarrolladas con la oportunidad y periodicidad requeridas.
- Desempeñar las demás funciones que le sean asignadas por su superior y los reglamentos para el cumplimiento de la misión de la Entidad, de acuerdo con la naturaleza, propósito principal y área de desempeño del cargo.

Competencias

- Liderazgo: capacidad para guiar y dirigir grupos y establecer y mantener la cohesión de grupo necesaria para alcanzar los objetivos institucionales.
- Planeación: capacidad para determinar eficazmente las metas y prioridades institucionales, identificando las acciones, los responsables, los plazos y los recursos requeridos para alcanzarlas.

- Toma de decisiones: capacidad para elaborar e implementar oportuna y eficazmente estrategias y acciones para optimizar su gestión en relación con el plan operativo.
- Dirección y desarrollo de personal: capacidad para favorecer el aprendizaje y desarrollo de sus colaboradores, articulando las potencialidades y necesidades individuales con las de la organización para optimizar la calidad de las contribuciones de los equipos de trabajo y de las personas, en el cumplimiento de los objetivos y metas institucionales presentes y futuras.
- Orientación a logros y resultados: capacidad para orientar su actuación hacia la ejecución y seguimiento de políticas, planes y proyectos encaminados a la gestión eficiente de los recursos destinados para el funcionamiento de la Rama Judicial.
- Pensamiento analítico: capacidad para analizar, abstraer y evaluar con dominio y profundidad los asuntos concernientes a los procesos a su cargo.
- Compromiso institucional: capacidad para asumir con responsabilidad y alto sentido de pertenencia los asuntos propios de su cargo en la búsqueda de logros para la Entidad.
- Comunicación: capacidad para expresar con dominio, claridad y precisión en forma oral y escrita los asuntos relacionados con su actuación profesional en los diferentes contextos en los que se desenvuelve.

Dominios particulares

- Presupuesto Público, Contratación Estatal, Gestión Documental, Manejo de Kardex e Inventarios.
- Herramientas ofimáticas e Internet.

MANUAL DE FUNCIONES

Identificación del Cargo	
Nombre del cargo:	PROFESIONAL UNIVERSITARIO
Código:	Grado: 12
Dependencia:	Oficina de Coordinación Administrativa
Número de Cargos	Uno (1)
Reporta a (Nombre del cargo):	Director Ejecutivo Seccional

Requisitos Mínimos	
Requisitos de Formación	Título profesional en derecho, administración de empresas, administración pública o ingeniería industrial.
Requisitos de Experiencia	Dos (2) años de experiencia profesional relacionada.

Objetivo principal

Coordinar las diferentes actividades y prestación del servicio de la Oficina de Coordinación Administrativa a los abogados litigantes y público en general con el fin de contribuir en el logro de los objetivos establecidos por la entidad, consultando los principios de eficiencia, eficacia, efectividad y transparencia.

Funciones Esenciales

- Coordinar la prestación de apoyo, en los asuntos de índole administrativo jurisdiccional, a los despachos judiciales de su sede.
- Coordinar y atender, en forma eficiente y oportuna, las peticiones de los jueces de los despachos judiciales de su sede.
- Dirigir y coordinar el procedimiento de las notificaciones personales y por aviso, conforme a la ley y a los acuerdos expedidos por la Sala Administrativa del Consejo Superior de la Judicatura.

- Coordinar la realización de las presentaciones personales de las demandas, poderes y demás memoriales que según la ley lo requieran.
- Dirigir y coordinar diariamente el reparto, automatizado o manual, de los procesos y asuntos que ingresen a los despachos judiciales de su sede, de conformidad con los reglamentos que expida la Sala Administrativa del Consejo Superior de la Judicatura.
- Enviar, durante los diez primeros días de cada mes, a la Unidad de Desarrollo y Análisis Estadístico de la Sala Administrativa del Consejo Superior de la Judicatura, el reporte del mes anterior, de la gestión llevada a cabo en relación con el reparto, según formato diseñado para el efecto.
- Dirigir y coordinar las funciones de custodia y manejo de los títulos judiciales, cuando los hubiere, y la administración de los depósitos judiciales de los despachos de su sede, de conformidad con los reglamentos que expida la Sala Administrativa del Consejo Superior de la Judicatura.
- Cumplir las funciones que les señala la Sala Administrativa del Consejo Superior de la Judicatura en relación con la prescripción de los depósitos judiciales.
- Velar por la aplicación de los acuerdos expedidos por la Sala Administrativa del Consejo Superior de la Judicatura sobre el arancel judicial y colaborar en su recaudo.
- Cumplir las funciones que, en relación con los Auxiliares de la Justicia, les asigna la Sala Administrativa del Consejo Superior de la Judicatura.
- Recibir de los despachos judiciales de su sede, los oficios y demás comunicaciones, y enviarlos a otras entidades, despachos o personas naturales.
- Coordinar la recepción y distribución de los memoriales, oficios y demás correspondencia dirigida a los despachos judiciales de su sede.
- Ejercer el control sobre los elementos del delito o del proceso y bienes decomisados, que le sean entregados para su custodia por los jueces penales o de menores de los despachos judiciales de su sede.
- Coordinar la labor de los asistentes sociales en los despachos judiciales de menores y de familia de su sede, en lo referente a la programación, control, reportes y demás aspectos relativos al cumplimiento de sus labores.

- En cumplimiento de las decisiones de la dirección ejecutiva seccional de administración judicial, recoger y hacer entrega de los bienes dados de baja en los despachos judiciales de su sede, según lo dispuesto por el Acuerdo 200 de 1996 de la Sala Administrativa del Consejo Superior de la Judicatura o en las normas que lo adicionen o modifiquen.
- Administrar las salas de audiencias, conforme a la reglamentación expedida por la Sala Administrativa del Consejo Superior de la Judicatura.
- Velar mancomunadamente por la organización, custodia, conservación y buena presentación de las instalaciones, libros, archivos, elementos y equipos de trabajo en general.
- Coordinar o prestar el servicio de fotocopiado, con sujeción a los reglamentos sobre arancel judicial, en los casos a que haya lugar.
- Coordinar la recepción de los despachos judiciales de su sede, debidamente organizados e inventariados, los expedientes con destino al archivo y hacer la entrega de los mismos a dicha dependencia, atendiendo la reglamentación que para el efecto expida la Sala Administrativa del Consejo Superior de la Judicatura.
- Cuando se le confíe, realizar la función archivística para los procesos terminados de los despachos judiciales de su sede y expedir las copias auténticas o informales y las certificaciones, en los términos del artículo 21 de la Ley 446 de 1998.
- Coordinar la atención de las solicitudes de desarchivo de los expedientes o tramitarlas cuando el centro de archivo no esté a su cargo.
- Coordinar la realización de los desgloses de los documentos que hacen parte de los expedientes terminados y entregarlos a los interesados en cumplimiento de los autos proferidos por los jueces de los despachos judiciales de su sede, en los términos del artículo 115 del Código de Procedimiento Civil.
- Velar por el suministro, oportuno y necesario, de los elementos requeridos para el adecuado funcionamiento de los despachos judiciales de su sede y de la Oficina Judicial, y adelantar las gestiones del caso ante la dirección ejecutiva seccional de administración judicial.
- Dentro del ámbito de su competencia, suministrar, oportuna y eficazmente, la información y copias que requieran los interesados y las autoridades debidamente facultadas, y velar por la cancelación de las sumas establecidas para el derecho de petición.

- Recibir, documentar y responder, cuando sea del caso, las quejas y reclamos realizados por los usuarios de la justicia, en relación con aspectos de gestión, logística o atención de los despachos judiciales de su sede y de la Oficina Judicial.
- Rendir informes semestrales sobre la gestión de la Oficina de Coordinación Administrativa, a la Dirección Seccional de Administración Judicial, durante los diez primeros días de los meses de enero y julio.
- Coordinar o prestar el servicio de fax para los asuntos de carácter oficial.
- Apoyar a la Dirección Ejecutiva Seccional en la implementación y control de las medidas indicadas por la Oficina de Seguridad de la Rama Judicial para los servidores, el público y los recursos físicos de los despachos judiciales de su sede, y de la Oficina Judicial.
- Administrar los centros de información documental de los despachos judiciales de su sede, cuando los hubiere.
- Desempeñar las demás funciones que le sean asignadas por su superior y los reglamentos para el cumplimiento de la misión de la Entidad, de acuerdo con la naturaleza, propósito principal y área de desempeño del cargo

Competencias

- Planeación: capacidad para determinar eficazmente las metas y prioridades institucionales, identificando las acciones, los responsables, los plazos y los recursos requeridos para alcanzarlas.
- Toma de decisiones: capacidad para elaborar e implementar oportuna y eficazmente estrategias y acciones para optimizar su gestión en relación con el plan operativo.
- Orientación a logros y resultados: capacidad para orientar su actuación hacia la ejecución y seguimiento de políticas, planes y proyectos encaminados a la gestión eficiente de los recursos destinados para el funcionamiento de la Rama Judicial.
- Pensamiento analítico: capacidad para analizar, abstraer y evaluar con dominio y profundidad los asuntos concernientes a los procesos a su cargo.

- Compromiso institucional: capacidad para asumir con responsabilidad y alto sentido de pertenencia los asuntos propios de su cargo en la búsqueda de logros para la Entidad.
- Comunicación: capacidad para expresar con dominio, claridad y precisión en forma oral y escrita los asuntos relacionados con su actuación profesional en los diferentes contextos en los que se desenvuelve.
- Liderazgo: capacidad para guiar y dirigir grupos y establecer y mantener la cohesión de grupo necesaria para alcanzar los objetivos institucionales.

Dominios particulares

- Derecho Administrativo, Derecho Constitucional y Procesal.
- Herramientas ofimáticas e Internet.

MANUAL DE FUNCIONES

Identificación del Cargo	
Nombre del cargo:	PROFESIONAL UNIVERSITARIO
Código:	Grado: 12
Dependencia:	Secretaria
Número de Cargos	Uno (1)
Reporta a (Nombre del cargo):	Director Ejecutivo Seccional

Requisitos Mínimos	
Requisitos de Formación	Título profesional en ingeniería de sistemas.
Requisitos de Experiencia	Dos (2) años de experiencia profesional relacionada.

Objetivo principal

Coordinar las diferentes actividades y prestación del servicio de la Oficina de Coordinación Administrativa a los abogados litigantes y público en general con el fin de contribuir en el logro de los objetivos establecidos por la entidad, consultando los principios de eficiencia, eficacia, efectividad y transparencia.

Funciones Esenciales

- Coordinar la prestación de apoyo, en los asuntos de índole administrativo jurisdiccional, a los despachos judiciales de su sede.
- Coordinar y atender, en forma eficiente y oportuna, las peticiones de los jueces de los despachos judiciales de su sede.
- Dirigir y coordinar el procedimiento de las notificaciones personales y por aviso, conforme a la ley y a los acuerdos expedidos por la Sala Administrativa del Consejo Superior de la Judicatura.
- Coordinar la realización de las presentaciones personales de las demandas, poderes y demás memoriales que según la ley lo requieran.

- Dirigir y coordinar diariamente el reparto, automatizado o manual, de los procesos y asuntos que ingresen a los despachos judiciales de su sede, de conformidad con los reglamentos que expida la Sala Administrativa del Consejo Superior de la Judicatura.
- Enviar, durante los diez primeros días de cada mes, a la Unidad de Desarrollo y Análisis Estadístico de la Sala Administrativa del Consejo Superior de la Judicatura, el reporte del mes anterior, de la gestión llevada a cabo en relación con el reparto, según formato diseñado para el efecto.
- Dirigir y coordinar las funciones de custodia y manejo de los títulos judiciales, cuando los hubiere, y la administración de los depósitos judiciales de los despachos de su sede, de conformidad con los reglamentos que expida la Sala Administrativa del Consejo Superior de la Judicatura.
- Cumplir las funciones que les señala la Sala Administrativa del Consejo Superior de la Judicatura en relación con la prescripción de los depósitos judiciales.
- Velar por la aplicación de los acuerdos expedidos por la Sala Administrativa del Consejo Superior de la Judicatura sobre el arancel judicial y colaborar en su recaudo.
- Cumplir las funciones que, en relación con los Auxiliares de la Justicia, les asigna la Sala Administrativa del Consejo Superior de la Judicatura.
- Recibir de los despachos judiciales de su sede, los oficios y demás comunicaciones, y enviarlos a otras entidades, despachos o personas naturales.
- Coordinar la recepción y distribución de los memoriales, oficios y demás correspondencia dirigida a los despachos judiciales de su sede.
- Ejercer el control sobre los elementos del delito o del proceso y bienes decomisados, que le sean entregados para su custodia por los jueces penales o de menores de los despachos judiciales de su sede.
- Coordinar la labor de los asistentes sociales en los despachos judiciales de menores y de familia de su sede, en lo referente a la programación, control, reportes y demás aspectos relativos al cumplimiento de sus labores.
- En cumplimiento de las decisiones de la dirección ejecutiva seccional de administración judicial, recoger y hacer entrega de los bienes dados de baja en los despachos judiciales de su sede, según lo dispuesto por el Acuerdo 200 de 1996 de la Sala Administrativa del Consejo Superior de la Judicatura o en las normas que lo adicionen o modifiquen.

- Administrar las salas de audiencias, conforme a la reglamentación expedida por la Sala Administrativa del Consejo Superior de la Judicatura.
- Velar mancomunadamente por la organización, custodia, conservación y buena presentación de las instalaciones, libros, archivos, elementos y equipos de trabajo en general.
- Coordinar o prestar el servicio de fotocopiado, con sujeción a los reglamentos sobre arancel judicial, en los casos a que haya lugar.
- Coordinar la recepción de los despachos judiciales de su sede, debidamente organizados e inventariados, los expedientes con destino al archivo y hacer la entrega de los mismos a dicha dependencia, atendiendo la reglamentación que para el efecto expida la Sala Administrativa del Consejo Superior de la Judicatura.
- Cuando se le confíe, realizar la función archivística para los procesos terminados de los despachos judiciales de su sede y expedir las copias auténticas o informales y las certificaciones, en los términos del artículo 21 de la Ley 446 de 1998.
- Coordinar la atención de las solicitudes de desarchivo de los expedientes o tramitarlas cuando el centro de archivo no esté a su cargo.
- Coordinar la realización de los desgloses de los documentos que hacen parte de los expedientes terminados y entregarlos a los interesados en cumplimiento de los autos proferidos por los jueces de los despachos judiciales de su sede, en los términos del artículo 115 del Código de Procedimiento Civil.
- Velar por el suministro, oportuno y necesario, de los elementos requeridos para el adecuado funcionamiento de los despachos judiciales de su sede y de la Oficina Judicial, y adelantar las gestiones del caso ante la dirección ejecutiva seccional de administración judicial.
- Dentro del ámbito de su competencia, suministrar, oportuna y eficazmente, la información y copias que requieran los interesados y las autoridades debidamente facultadas, y velar por la cancelación de las sumas establecidas para el derecho de petición.
- Recibir, documentar y responder, cuando sea del caso, las quejas y reclamos realizados por los usuarios de la justicia, en relación con aspectos de gestión, logística o atención de los despachos judiciales de su sede y de la Oficina Judicial.

- Rendir informes semestrales sobre la gestión de la Oficina de Coordinación Administrativa, a la Dirección Seccional de Administración Judicial, durante los diez primeros días de los meses de enero y julio.
- Coordinar o prestar el servicio de fax para los asuntos de carácter oficial.
- Apoyar a la Dirección Ejecutiva Seccional en la implementación y control de las medidas indicadas por la Oficina de Seguridad de la Rama Judicial para los servidores, el público y los recursos físicos de los despachos judiciales de su sede, y de la Oficina Judicial.
- Administrar los centros de información documental de los despachos judiciales de su sede, cuando los hubiere.
- Desempeñar las demás funciones que le sean asignadas por su superior y los reglamentos para el cumplimiento de la misión de la Entidad, de acuerdo con la naturaleza, propósito principal y área de desempeño del cargo

Competencias

- Planeación: capacidad para determinar eficazmente las metas y prioridades institucionales, identificando las acciones, los responsables, los plazos y los recursos requeridos para alcanzarlas.
- Toma de decisiones: capacidad para elaborar e implementar oportuna y eficazmente estrategias y acciones para optimizar su gestión en relación con el plan operativo.
- Orientación a logros y resultados: capacidad para orientar su actuación hacia la ejecución y seguimiento de políticas, planes y proyectos encaminados a la gestión eficiente de los recursos destinados para el funcionamiento de la Rama Judicial.
- Pensamiento analítico: capacidad para analizar, abstraer y evaluar con dominio y profundidad los asuntos concernientes a los procesos a su cargo.
- Compromiso institucional: capacidad para asumir con responsabilidad y alto sentido de pertenencia los asuntos propios de su cargo en la búsqueda de logros para la Entidad.
- Comunicación: capacidad para expresar con dominio, claridad y precisión en forma oral y escrita los asuntos relacionados con su actuación profesional en los diferentes contextos en los que se desenvuelve.

- Liderazgo: capacidad para guiar y dirigir grupos y establecer y mantener la cohesión de grupo necesaria para alcanzar los objetivos institucionales.

Dominios particulares

- Derecho Administrativo, Derecho Constitucional y Procesal.
- Herramientas ofimáticas e Internet.

MANUAL DE FUNCIONES

Identificación del cargo	
Nombre del cargo:	PROFESIONAL UNIVERSITARIO
Código:	Grado: 11
Dependencia:	Presidencia
Reporta a (Nombre del cargo):	Coordinador Oficina Adscrita a la Dirección Ejecutiva Seccional

Requisitos Mínimos	
Requisitos de Formación	Título profesional en derecho, economía, administración pública, administración de empresas o ingeniería industrial.
Requisitos de Experiencia	Dos (2) años de experiencia relacionada.

Objetivo principal

Coordinar las diferentes actividades y prestación del servicio de la Oficina de Apoyo a los abogados litigantes y público en general con el fin de contribuir en el logro de los objetivos establecidos por la entidad, consultando los principios de eficiencia, eficacia, efectividad y transparencia.

Funciones Esenciales

- Coordinar la prestación de apoyo, en los asuntos de índole administrativo jurisdiccional, a los despachos judiciales de su sede.
- Coordinar y atender, en forma eficiente y oportuna, las peticiones de los jueces de los despachos judiciales de su sede.
- Dirigir y coordinar el procedimiento de las notificaciones personales y por aviso, conforme a la ley y a los acuerdos expedidos por la Sala Administrativa del Consejo Superior de la Judicatura.
- Coordinar la realización de las presentaciones personales de las demandas, poderes y demás memoriales que según la ley lo requieran.

- Dirigir y coordinar diariamente el reparto, automatizado o manual, de los procesos y asuntos que ingresen a los despachos judiciales de su sede, de conformidad con los reglamentos que expida la Sala Administrativa del Consejo Superior de la Judicatura.
- Enviar, durante los diez primeros días de cada mes, a la Unidad de Desarrollo y Análisis Estadístico de la Sala Administrativa del Consejo Superior de la Judicatura, el reporte del mes anterior, de la gestión llevada a cabo en relación con el reparto, según formato diseñado para el efecto.
- Dirigir y coordinar las funciones de custodia y manejo de los títulos judiciales, cuando los hubiere, y la administración de los depósitos judiciales de los despachos de su sede, de conformidad con los reglamentos que expida la Sala Administrativa del Consejo Superior de la Judicatura.
- Cumplir las funciones que les señala la Sala Administrativa del Consejo Superior de la Judicatura en relación con la prescripción de los depósitos judiciales.
- Velar por la aplicación de los acuerdos expedidos por la Sala Administrativa del Consejo Superior de la Judicatura sobre el arancel judicial y colaborar en su recaudo.
- Cumplir las funciones que, en relación con los Auxiliares de la Justicia, les asigna la Sala Administrativa del Consejo Superior de la Judicatura.
- Recibir de los despachos judiciales de su sede, los oficios y demás comunicaciones, y enviarlos a otras entidades, despachos o personas naturales.
- Coordinar la recepción y distribución de los memoriales, oficios y demás correspondencia dirigida a los despachos judiciales de su sede.
- Ejercer el control sobre los elementos del delito o del proceso y bienes decomisados, que le sean entregados para su custodia por los jueces penales o de menores de los despachos judiciales de su sede.
- Coordinar la labor de los asistentes sociales en los despachos judiciales de menores y de familia de su sede, en lo referente a la programación, control, reportes y demás aspectos relativos al cumplimiento de sus labores.
- En cumplimiento de las decisiones de la dirección ejecutiva seccional de administración judicial, recoger y hacer entrega de los bienes dados de baja en los despachos judiciales de su sede, según lo dispuesto por el Acuerdo 200 de 1996 de la Sala Administrativa del Consejo Superior de la Judicatura o en las normas que lo adicionen o modifiquen.

- Administrar las salas de audiencias, conforme a la reglamentación expedida por la Sala Administrativa del Consejo Superior de la Judicatura.
- Velar mancomunadamente por la organización, custodia, conservación y buena presentación de las instalaciones, libros, archivos, elementos y equipos de trabajo en general.
- Coordinar o prestar el servicio de fotocopiado, con sujeción a los reglamentos sobre arancel judicial, en los casos a que haya lugar.
- Coordinar la recepción de los despachos judiciales de su sede, debidamente organizados e inventariados, los expedientes con destino al archivo y hacer la entrega de los mismos a dicha dependencia, atendiendo la reglamentación que para el efecto expida la Sala Administrativa del Consejo Superior de la Judicatura.
- Cuando se le confíe, realizar la función archivística para los procesos terminados de los despachos judiciales de su sede y expedir las copias auténticas o informales y las certificaciones, en los términos del artículo 21 de la Ley 446 de 1998.
- Coordinar la atención de las solicitudes de desarchivo de los expedientes o tramitarlas cuando el centro de archivo no esté a su cargo.
- Coordinar la realización de los desgloses de los documentos que hacen parte de los expedientes terminados y entregarlos a los interesados en cumplimiento de los autos proferidos por los jueces de los despachos judiciales de su sede, en los términos del artículo 115 del Código de Procedimiento Civil.
- Velar por el suministro, oportuno y necesario, de los elementos requeridos para el adecuado funcionamiento de los despachos judiciales de su sede y de la Oficina Judicial, y adelantar las gestiones del caso ante la dirección ejecutiva seccional de administración judicial.
- Dentro del ámbito de su competencia, suministrar, oportuna y eficazmente, la información y copias que requieran los interesados y las autoridades debidamente facultadas, y velar por la cancelación de las sumas establecidas para el derecho de petición.
- Recibir, documentar y responder, cuando sea del caso, las quejas y reclamos realizados por los usuarios de la justicia, en relación con aspectos de gestión, logística o atención de los despachos judiciales de su sede y de la Oficina de Apoyo.

- Rendir informes semestrales sobre la gestión de la Oficina de Apoyo, a la Dirección Ejecutiva Seccional de Administración Judicial, durante los diez primeros días de los meses de enero y julio.
- Coordinar o prestar el servicio de fax para los asuntos de carácter oficial.
- Apoyar a la Dirección Ejecutiva Seccional en la implementación y control de las medidas indicadas por la Oficina de Seguridad de la Rama Judicial para los servidores, el público y los recursos físicos de los despachos judiciales de su sede, y de la Oficina de Apoyo.
- Administrar los centros de información documental de los despachos judiciales de su sede, cuando los hubiere.
- Desempeñar las demás funciones que le sean asignadas por su superior y los reglamentos para el cumplimiento de la misión de la Entidad, de acuerdo con la naturaleza, propósito principal y área de desempeño del cargo

Competencias

- Planeación: capacidad para determinar eficazmente las metas y prioridades institucionales, identificando las acciones, los responsables, los plazos y los recursos requeridos para alcanzarlas.
- Toma de decisiones: capacidad para elaborar e implementar oportuna y eficazmente estrategias y acciones para optimizar su gestión en relación con el plan operativo.
- Orientación a logros y resultados: capacidad para orientar su actuación hacia la ejecución y seguimiento de políticas, planes y proyectos encaminados a la gestión eficiente de los recursos destinados para el funcionamiento de la Rama Judicial.
- Pensamiento analítico: capacidad para analizar, abstraer y evaluar con dominio y profundidad los asuntos concernientes a los procesos a su cargo.
- Compromiso institucional: capacidad para asumir con responsabilidad y alto sentido de pertenencia los asuntos propios de su cargo en la búsqueda de logros para la Entidad.
- Comunicación: capacidad para expresar con dominio, claridad y precisión en forma oral y escrita los asuntos relacionados con su actuación profesional en los diferentes contextos en los que se desenvuelve.

- Liderazgo: capacidad para guiar y dirigir grupos y establecer y mantener la cohesión de grupo necesaria para alcanzar los objetivos institucionales.

Dominios particulares

- Derecho Administrativo, Derecho Constitucional y Procesal.
- Herramientas ofimáticas e Internet.

MANUAL DE FUNCIONES

Identificación del cargo	
Nombre del cargo:	PROFESIONAL UNIVERSITARIO
Código:	Grado: 15
Dependencia:	Coordinador
Reporta a (Nombre del cargo):	Coordinador Oficina Adscrita a la Dirección Ejecutiva Seccional

Requisitos Mínimos	
Requisitos de Formación	Título profesional en derecho, economía, administración pública, administración de empresas o ingeniería industrial.
Requisitos de Experiencia	Tres (3) años de experiencia relacionada.

Objetivo principal

Coordinar las diferentes actividades y prestación del servicio de la Oficina de Apoyo a los abogados litigantes y público en general con el fin de contribuir en el logro de los objetivos establecidos por la entidad, consultando los principios de eficiencia, eficacia, efectividad y transparencia.

Funciones Esenciales

- Coordinar la prestación de apoyo, en los asuntos de índole administrativo jurisdiccional, a los despachos judiciales de su sede.
- Coordinar y atender, en forma eficiente y oportuna, las peticiones de los jueces de los despachos judiciales de su sede.
- Dirigir y coordinar el procedimiento de las notificaciones personales y por aviso, conforme a la ley y a los acuerdos expedidos por la Sala Administrativa del Consejo Superior de la Judicatura.
- Coordinar la realización de las presentaciones personales de las demandas, poderes y demás memoriales que según la ley lo requieran.

- Dirigir y coordinar diariamente el reparto, automatizado o manual, de los procesos y asuntos que ingresen a los despachos judiciales de su sede, de conformidad con los reglamentos que expida la Sala Administrativa del Consejo Superior de la Judicatura.
- Enviar, durante los diez primeros días de cada mes, a la Unidad de Desarrollo y Análisis Estadístico de la Sala Administrativa del Consejo Superior de la Judicatura, el reporte del mes anterior, de la gestión llevada a cabo en relación con el reparto, según formato diseñado para el efecto.
- Dirigir y coordinar las funciones de custodia y manejo de los títulos judiciales, cuando los hubiere, y la administración de los depósitos judiciales de los despachos de su sede, de conformidad con los reglamentos que expida la Sala Administrativa del Consejo Superior de la Judicatura.
- Cumplir las funciones que les señala la Sala Administrativa del Consejo Superior de la Judicatura en relación con la prescripción de los depósitos judiciales.
- Velar por la aplicación de los acuerdos expedidos por la Sala Administrativa del Consejo Superior de la Judicatura sobre el arancel judicial y colaborar en su recaudo.
- Cumplir las funciones que, en relación con los Auxiliares de la Justicia, les asigna la Sala Administrativa del Consejo Superior de la Judicatura.
- Recibir de los despachos judiciales de su sede, los oficios y demás comunicaciones, y enviarlos a otras entidades, despachos o personas naturales.
- Coordinar la recepción y distribución de los memoriales, oficios y demás correspondencia dirigida a los despachos judiciales de su sede.
- En cumplimiento de las decisiones de la dirección ejecutiva seccional de administración judicial, recoger y hacer entrega de los bienes dados de baja en los despachos judiciales de su sede, según lo dispuesto por el Acuerdo 200 de 1996 de la Sala Administrativa del Consejo Superior de la Judicatura o en las normas que lo adicionen o modifiquen.
- Administrar las salas de audiencias, conforme a la reglamentación expedida por la Sala Administrativa del Consejo Superior de la Judicatura.
- Velar mancomunadamente por la organización, custodia, conservación y buena presentación de las instalaciones, libros, archivos, elementos y equipos de trabajo en general.

- Coordinar o prestar el servicio de fotocopiado, con sujeción a los reglamentos sobre arancel judicial, en los casos a que haya lugar.
- Coordinar la recepción de los despachos judiciales de su sede, debidamente organizados e inventariados, los expedientes con destino al archivo y hacer la entrega de los mismos a dicha dependencia, atendiendo la reglamentación que para el efecto expida la Sala Administrativa del Consejo Superior de la Judicatura.
- Cuando se le confíe, realizar la función archivística para los procesos terminados de los despachos judiciales de su sede y expedir las copias auténticas o informales y las certificaciones, en los términos del artículo 21 de la Ley 446 de 1998.
- Coordinar la atención de las solicitudes de desarchivo de los expedientes o tramitarlas cuando el centro de archivo no esté a su cargo.
- Coordinar la realización de los desgloses de los documentos que hacen parte de los expedientes terminados y entregarlos a los interesados en cumplimiento de los autos proferidos por los jueces de los despachos judiciales de su sede, en los términos del artículo 115 del Código de Procedimiento Civil.
- Velar por el suministro, oportuno y necesario, de los elementos requeridos para el adecuado funcionamiento de los despachos judiciales de su sede y de la Oficina de Apoyo, y adelantar las gestiones del caso ante la Dirección Seccional de Administración Judicial.
- Dentro del ámbito de su competencia, suministrar, oportuna y eficazmente, la información y copias que requieran los interesados y las autoridades debidamente facultadas, y velar por la cancelación de las sumas establecidas para el derecho de petición.
- Recibir, documentar y responder, cuando sea del caso, las quejas y reclamos realizados por los usuarios de la justicia, en relación con aspectos de gestión, logística o atención de los despachos judiciales de su sede y de la Oficina de Apoyo.
- Rendir informes semestrales sobre la gestión de la Oficina de Apoyo, a la Dirección Ejecutiva Seccional de Administración Judicial, durante los diez primeros días de los meses de enero y julio.
- Coordinar o prestar el servicio de fax para los asuntos de carácter oficial.
- Apoyar a la Dirección Ejecutiva Seccional en la implementación y control de las medidas indicadas por la Oficina de Seguridad de la Rama Judicial para los

servidores, el público y los recursos físicos de los despachos judiciales de su sede, y de la Oficina de Apoyo.

- Administrar los centros de información documental de los despachos judiciales de su sede, cuando los hubiere.
- Desempeñar las demás funciones que le sean asignadas por su superior y los reglamentos para el cumplimiento de la misión de la Entidad, de acuerdo con la naturaleza, propósito principal y área de desempeño del cargo

Competencias

- Planeación: capacidad para determinar eficazmente las metas y prioridades institucionales, identificando las acciones, los responsables, los plazos y los recursos requeridos para alcanzarlas.
- Toma de decisiones: capacidad para elaborar e implementar oportuna y eficazmente estrategias y acciones para optimizar su gestión en relación con el plan operativo.
- Orientación a logros y resultados: capacidad para orientar su actuación hacia la ejecución y seguimiento de políticas, planes y proyectos encaminados a la gestión eficiente de los recursos destinados para el funcionamiento de la Rama Judicial.
- Pensamiento analítico: capacidad para analizar, abstraer y evaluar con dominio y profundidad los asuntos concernientes a los procesos a su cargo.
- Compromiso institucional: capacidad para asumir con responsabilidad y alto sentido de pertenencia los asuntos propios de su cargo en la búsqueda de logros para la Entidad.
- Comunicación: capacidad para expresar con dominio, claridad y precisión en forma oral y escrita los asuntos relacionados con su actuación profesional en los diferentes contextos en los que se desenvuelve.
- Liderazgo: capacidad para guiar y dirigir grupos y establecer y mantener la cohesión de grupo necesaria para alcanzar los objetivos institucionales.

Dominios particulares

- Derecho Administrativo, Derecho Constitucional y Procesal.
- Herramientas ofimáticas e Internet.

MANUAL DE FUNCIONES

Identificación del cargo	
Nombre del cargo:	ASISTENTE ADMINISTRATIVO
Código:	Grado 6
Dependencia:	Jefe de área
Reporta a (Nombre del cargo):	Coordinador de Área, de Grupo u Oficina Adscrita a la Dirección Ejecutiva Seccional

Requisitos Mínimos	
Requisitos de Formación	Título de bachiller, acreditación de un (1) semestre de estudios técnicos o profesionales y/o certificado de aptitud profesional del SENA.
Requisitos de Experiencia	Un (1) año de experiencia relacionada con actividades secretariales o administrativas.

Objetivo principal

Contribuir con la prestación del servicio y con el logro de los objetivos y metas de la Dirección Ejecutiva Seccional.

Funciones Esenciales

- Revisar, clasificar y controlar documentos, datos y elementos relacionados con los asuntos de competencia de la dependencia, de acuerdo con las normas y procedimientos respectivos.
- Llevar y mantener actualizados los registros de carácter técnico, administrativo o financiero.
- Responder por la seguridad de elementos, documentos y registros de carácter manual mecánico o electrónico y adoptar mecanismos para la conservación, el buen uso, evitar pérdidas, hurtos o el deterioro de los mismos.

- Orientar al público y suministrar informar, documentos o elementos que sean solicitados de conformidad con los trámites, las autorizaciones y los procedimientos establecidos.
- Coordinar, de acuerdo con instrucciones, reuniones y eventos que deba atender el superior inmediato, llevando la agenda correspondiente y recordando los compromisos adquiridos.
- Recibir, radicar, tramitar, distribuir y archivar documentos y correspondencia.
- Llevar controles periódicos sobre consumo de elementos con el fin de determinar su necesidad real y presentar el programa de requerimientos correspondiente.
- Llevar y actualizar el reporte de los equipos de la dependencia, registrar las novedades presentadas, responder por su seguridad e informar sobre los contratos de mantenimiento.
- Disponer y organizar materiales, equipos, instalaciones y demás aspectos que se requieran para la celebración de los eventos de carácter institucional.
- Velar por la adecuada presentación de la oficina y por la organización del archivo respectivo.
- Desarrollar las labores de carácter secretarial que le sean asignadas.
- Desempeñar las demás funciones que le sean asignadas por su superior y los reglamentos para el cumplimiento de la misión de la Entidad, de acuerdo con la naturaleza, propósito principal y área de desempeño del cargo.

Competencias

- Trabajo en equipo: capacidad para trabajar con otros para conseguir metas y objetivos comunes.
- Orientación a logros y resultados: capacidad para realizar las funciones y cumplir los compromisos organizacionales con eficacia y calidad.
- Creatividad e innovación: capacidad para presentar ideas y métodos novedosos y concretarlos en acciones.

- Eficiencia operacional: capacidad para asimilar las funciones del cargo y hacer evidente ese conocimiento en su desempeño efectivo.
- Compromiso institucional: capacidad para asumir con responsabilidad y alto sentido de pertenencia los asuntos propios de su cargo en la búsqueda de logros institucionales.

Dominios particulares

- Herramientas ofimáticas e Internet, Gestión documental.