



Continuación de la Resolución "Por la cual se modifica y adopta el Manual Específico de Funciones y de Competencias Laborales establecido para los empleos de la planta de personal del Ministerio de Minas y Energía"

93

## II. ÁREA FUNCIONAL: SECRETARÍA GENERAL

### III. PROPÓSITO PRINCIPAL

Propiciar estrategias de interacción y seguimiento para la participación ciudadana a través diversos canales de atención con el fin de satisfacer las necesidades de los ciudadanos y grupos de interés de forma eficaz, eficiente y efectiva.

### IV. DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES ESENCIALES

1. Participar en el diseño de proyectos y estrategias de divulgación y mejoramiento de canales de atención, encaminados a la promoción e implementación de la cultura de la participación ciudadana al interior y al exterior del Ministerio que faciliten el acceso de las partes interesadas a la información institucional.
2. Proponer procesos y procedimientos para la accesibilidad y usabilidad de la información del Sector Minero Energético, a través de medios virtuales de acuerdo con las políticas del gobierno electrónico.
3. Contribuir en el desarrollo de los planes, proyectos de tipo social y comunitario con el fin de rendir cuentas o atender requerimientos de la ciudadanía en relación con el sector.
4. Proponer e implantar procesos, procedimientos, e instrumentos requeridos para optimizar las estrategias de participación a la ciudadanía y el seguimiento y control a los mismos, recurriendo a herramientas de tecnológicas y de actualidad.
5. Proponer e implantar acciones tendientes a mejorar la calidad y accesibilidad de los servicios que provee el Ministerio de Minas y Energía al ciudadano mediante la adopción de un modelo de Gestión de Servicio.
6. Proponer e implementar los protocolos de servicio armonizando los diferentes procesos y herramientas de atención de forma tal que él mismo, sea percibido por la ciudadanía como un ejercicio planificado y de acuerdo con los lineamientos del Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano.
7. Participar en las evaluaciones de la satisfacción de los ciudadanos frente a la atención que prestan los servidores a través de los diferentes canales de atención y gestionar las acciones de mejora correspondientes.
8. Gestionar la elaboración, actualización, formalización y divulgación de los procesos y procedimientos de la Dependencia de acuerdo con los lineamientos internos y la normatividad vigente.
9. Realizar los informes necesarios para las Dependencias de la Entidad, Entidades de Control y demás Entes que lo requieran para la toma de decisiones que sirvan como canal directo y continuo de información para los usuarios internos y externos.
10. Las demás que les sean asignadas por autoridad competente, de acuerdo con el área de desempeño y la naturaleza del empleo.

### V. DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES GENERALES

1. Presentar al Jefe Inmediato, los informes que le sean requeridos sobre los asuntos que sean de su competencia en la oportunidad y periodicidad requerida, con el fin de orientar la toma de decisiones estratégicas para el Ministerio y / o Entidades del Sector.
2. Atender y resolver las consultas, peticiones y demás requerimientos que le sean asignados sobre los asuntos de su competencia en la oportunidad y periodicidad requerida.



Continuación de la Resolución "Por la cual se modifica y adopta el Manual Especifico de Funciones y de Competencias Laborales establecido para los empleos de la planta de personal del Ministerio de Minas y Energía"

3. Participar en el desarrollo y mantenimiento del Sistema Integrado de Gestión del Ministerio de Minas y Energía - SIGME, para contribuir con el logro de los objetivos de la Dependencia.
4. Participar en las actividades relacionadas con la protección y cuidado del medio ambiente conforme a las disposiciones legales.
5. Participar en los planes, programas y proyectos que sean de competencia de la Dependencia, en los que sea delegado por el Jefe Inmediato, aportando su experticia profesional en el desarrollo de los mismos.
6. Conocer, cumplir y aplicar con discreción las políticas de seguridad y privacidad de la información vigentes en el cumplimiento de sus funciones, reportando cualquier incumplimiento de las mismas a las instancias definidas, de conformidad con los procedimientos establecidos.
7. Conocer y cumplir con las disposiciones del Sistema de Seguridad y Salud en el Trabajo - SG-SST, establecido en el Ministerio.
6. Las demás que les sean asignadas por autoridad competente, de acuerdo con el área de desempeño y la naturaleza del empleo.

#### VI. CONOCIMIENTOS BÁSICOS O ESENCIALES

1. Constitución Política de Colombia y demás disposiciones que la modifiquen, reglamenten o sustituyan.
2. Estructura Administrativa del Estado Colombiano.
3. Plan Nacional de Desarrollo vigente.
4. Sistema Integrado de Gestión.
5. Sistema de Control Interno.
6. Políticas, planes y normatividad vigente del Ministerio y del Sector.
7. Normatividad sobre mecanismos de participación ciudadana y estructura del sector dentro del Estado.
8. Fundamentos de Gobierno Electrónico
9. Herramientas e instrumentos de divulgación tecnológica
10. Elaboración de informes, escritura y redacción de documentos.
11. Manejo de Software de Herramientas Ofimáticas.

#### VII. COMPETENCIAS

COMUNES	POR NIVEL JERÁRQUICO
Aprendizaje continuo Orientación a resultados Orientación al usuario y al ciudadano Compromiso con la organización Trabajo en equipo Adaptación al cambio	Aporte técnico-profesional Comunicación efectiva Gestión de procedimientos Instrumentación de decisiones

#### POR ÁREA O PROCESO RELACIÓN CON EL CIUDADANO

Aprendizaje continuo	Desarrollo de la empatía
----------------------	--------------------------

#### VIII. REQUISITOS DE FORMACIÓN ACADÉMICA

Formación Académica	Experiencia
---------------------	-------------



Continuación de la Resolución "Por la cual se modifica y adopta el Manual Específico de Funciones y de Competencias Laborales establecido para los empleos de la planta de personal del Ministerio de Minas y Energía"

Título profesional en disciplina académica del núcleo básico de conocimiento en: Psicología, Administración, Ingeniería de Sistemas, Telemática y afines.	Treinta (30) meses de experiencia profesional relacionada.
Tarjeta o matrícula profesional en los casos reglamentados por la Ley.	