



Descripción del Empleo

Versión formato

1

FTGH-1824

1. Año	2015	2. Versión	0	2	Vigencia	24. Desde	2015-03-13	25. Hasta	
--------	------	------------	---	---	----------	-----------	------------	-----------	--

Identificación del empleo

26. Denominación del empleo	Gestor II	27. Código	302	28. Grado	2
29. Rol	Profesional II en Gestión y Servicio al Cliente	30. Cód	T16		

Ubicación en proceso

31. Área funcional	Operación	32. Proceso	Asistencia al cliente
33. Dependencia:	Donde se ubique el Empleo		
34. Superior inmediato:	Quien ejerza la supervisión directa		

35. Propósito principal

Desarrollar labores de gestión al proceso de asistencia al cliente, de acuerdo con los lineamientos y directrices establecidas para el cumplimiento de los objetivos.

36. Descripción de responsabilidades y/o Funciones esenciales

01. Desarrollar y ejecutar estrategias para fomentar la cultura de la contribución entre los clientes y la aplicación de instrumentos de medición de calidad del servicio que permitan facilitar el cumplimiento de las obligaciones tributarias, aduaneras y cambiarias.
02. Articular las acciones de Cultura de la Contribución con las campañas publicitarias y de control masivo que realice la Entidad para garantizar el cumplimiento de las obligaciones tributarias , aduaneras y cambiarias
03. Brindar asistencia oportuna sobre los trámites, servicios, procedimientos y canales de servicio administrados por la entidad para garantizar un servicio amable, confiable, personalizado, seguro, moderno y efectivo al cliente.
04. Administrar, controlar y gestionar los sistemas de manejo de los roles informáticos y de administración de los aplicativos corporativos o servicios informáticos electrónicos de la entidad, utilizando los métodos y procedimientos definidos por la Subdirección de Tecnología de Información y Telecomunicaciones.
05. Ejercer el control y reportar los daños presentados en los equipos que hacen parte de la infraestructura, de bienes y servicios de tecnologías de información, las telecomunicaciones y la seguridad informática y las licencias de software en concordancia con las normas y estándares establecidos
06. Atender las consultas formuladas por escrito cuando exista pronunciamiento del proceso de Gestión Jurídica al respecto o en caso contrario, remitirlas a esa dependencia con el fin de mantener la unidad doctrinal.
07. Realizar visitas de supervisión a las Direcciones Seccionales atendiendo los lineamientos que existan sobre el tema y presentar los respectivos informes.
08. Administrar las Quejas, Reclamos Sugerencias, Peticiones y Felicitaciones - QRSPF que ingresen a través del Servicio Informático Electrónico Quejas Reclamos, y Sugerencias para ejercer un control centralizado.
09. Participar en la implementación de los manuales y demás herramientas para garantizar el desarrollo adecuado de las actividades del área a nivel nacional, de acuerdo con las directrices señaladas por las dependencias competentes.
10. Diseñar los instrumentos para la medición de la gestión que se realiza a través de cada uno de los canales de servicio para permitir un continuo mejoramiento.
11. Participar y apoyar la implementación, mantenimiento y mejora del Sistema de Gestión de Calidad y Control Interno, de acuerdo con su nivel de responsabilidad, con el fin de dar cumplimiento a los fines, planes y programas de la Entidad.
12. Participar en la elaboración de los documentos con las especificaciones de los requerimientos, manuales y demás instructivos, para el diseño o mejoramiento de los procesos, subprocesos y procedimientos que se relacionen con el desarrollo de sus funciones.
13. Apoyar y participar en la formulación, ejecución y seguimiento de los planes de la dependencia en donde esté ubicado, con el fin de lograr el cumplimiento de las metas institucionales.
14. Participar en los procesos de capacitación y/o docencia que apoyen la ejecución del Plan Institucional de Capacitación de la Entidad, de acuerdo con su área de conocimiento, con el fin de contribuir al cumplimiento de los objetivos de la DIAN.
15. Presentar los informes de las actividades desarrolladas por la dependencia en donde esté ubicado.
16. Desempeñar las demás funciones que le sean asignadas por su superior Inmediato de acuerdo a la naturaleza del empleo.

Requisitos del empleo.

37. Estudios:
 Título profesional en alguna disciplina académica perteneciente a los siguientes NBC: ADMINISTRACIÓN.; COMUNICACIÓN SOCIAL, PERIODISMO Y AFINES.; CONTADURÍA PÚBLICA.; DERECHO Y AFINES.; ECONOMÍA; EDUCACIÓN.; INGENIERÍA ADMINISTRATIVA Y AFINES.; INGENIERÍA AGRICOLA, FORESTAL Y AFINES; INGENIERÍA DE SISTEMAS, TELEMÁTICA Y AFINES.; INGENIERÍA ELÉCTRICA Y AFINES.; INGENIERÍA ELECTRÓNICA, TELECOMUNICACIONES Y AFINES.; INGENIERÍA INDUSTRIAL Y AFINES.; PSICOLOGÍA.; PUBLICIDAD Y AFINES.; SOCIOLOGÍA, TRABAJO SOCIAL Y AFINES.

38. Experiencia:	Un (1) año de experiencia	Profesional Relacionada
------------------	---------------------------	-------------------------

39. Otros requisitos del empleo.

Este empleo no tiene requisitos adicionales.



Descripción del Empleo

Versión formato

1

FTGH-1824

1. Año	2015	2. Versión	0	2	Vigencia	24. Desde	2015-03-13	25. Hasta	
--------	------	------------	---	---	----------	-----------	------------	-----------	--

Identificación del empleo

26. Denominación del empleo	Gestor II	27. Código	302	28. Grado	2
29. Rol	Profesional II en Gestión y Servicio al Cliente	30. Cód	T16		

40. Conocimientos básicos o esenciales

1	Conocimiento de la estructura orgánica de la DIAN, en sus niveles administrativos.
2	Conocimientos en sistemas operativos, de microcomputadores, administración de centros de datos, software de ofimática, antivirus, navegadores de
3	Conocimientos sobre responsabilidades Tributarias, Aduaneras y Cambiarias, obligaciones formales y sustanciales de los clientes
4	Manejo de herramientas, programas de ayuda y Servicios Informáticos Electrónicos
5	Normatividad interna y externa vigente asociada al procedimiento.
6	Sistema de Gestión de Calidad y Control Interno, PIGA, Plan Estratégico, Evaluación del desempeño, Cultura de la contribución y Servicio.
7	
8	
9	
10	

Competencias laborales

41. Institucionales		42. Descripción del nivel de competencia requerido.
1	Adaptación al cambio	(3) Asumir una actitud positiva frente a los cambios impuestos por la Entidad, implementando con facilidad las acciones necesarias.
2	Capacidad de aprendizaje	(3) Actualizarse permanentemente y adquirir conocimientos por los diferentes medios que la entidad facilita (virtual, capacitación formal, lecturas, experiencias de otros) y utilizarlos para diseñar, aplicar y proponer nuevas formas de trabajo, herramientas, metodologías y demás.
3	Orientación al logro	(3) Generar resultados organizando y planificando el trabajo para superar estándares de desempeño y conseguir resultados de excelencia. Trabajar con objetivos claramente establecidos realistas y desafiantes.
4	Orientación de servicio al cliente	(3) Responder a los requerimientos del cliente interno y externo con oportunidad, seguridad, confiabilidad y profesionalismo, procurando la satisfacción de las necesidades e intereses del mismo.
5	Trabajo en equipo	(3) Saber reconocer en el seno del grupo el mérito de otros miembros, resaltando sus valores positivos y la colaboración prestada, haciéndoles sentirse importantes dentro del grupo. Crear buen clima dentro del grupo con actitudes proactivas.
43. Específicas o gerenciales		44. Descripción del nivel de competencia requerido.
1	Auto-organización	(3) Es capaz de administrar simultáneamente diversos proyectos complejos, estableciendo de manera permanente mecanismos de coordinación y control de la información de los procesos en curso.
2	Desarrollo de Relaciones	(3) Muestra permanentes motivación para incrementar sus relaciones y formar grupos de intereses comunes y de beneficio para la entidad.
3	Iniciativa	(3) Estudia, propone e introduce permanentemente cambios en la manera de trabajar, tanto en su área, produciendo mejoras significativas en los resultados.
4	Tolerancia a la presión	(3) Cumple con sus funciones en situaciones de permanente exigencia y presión logrando los objetivos con suficiencia. Se muestra positivo, controlado emocionalmente y constituye un elemento de estabilidad para el equipo.
5		

45. Incidencia del rol
C. Realiza acciones de ayuda especializada tales como análisis, interpretación, opiniones, sugerencias, que sirven para que otros tomen acción.

46. Valor estratégico
2. Significativo: La contribución del empleo puede tener incidencia en factores relevantes para el éxito de la Entidad o podría llegar a tener un valor agregado significativo en los resultados estratégicos de la DIAN.

47. Alcance de la responsabilidad
3. Maneja información cuya revelación causaría daños graves