

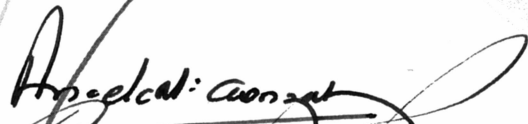
NORMAS DE COMPETENCIA LABORAL

Gestión de Servicios Administrativos

Productos avalados por

Generador de política

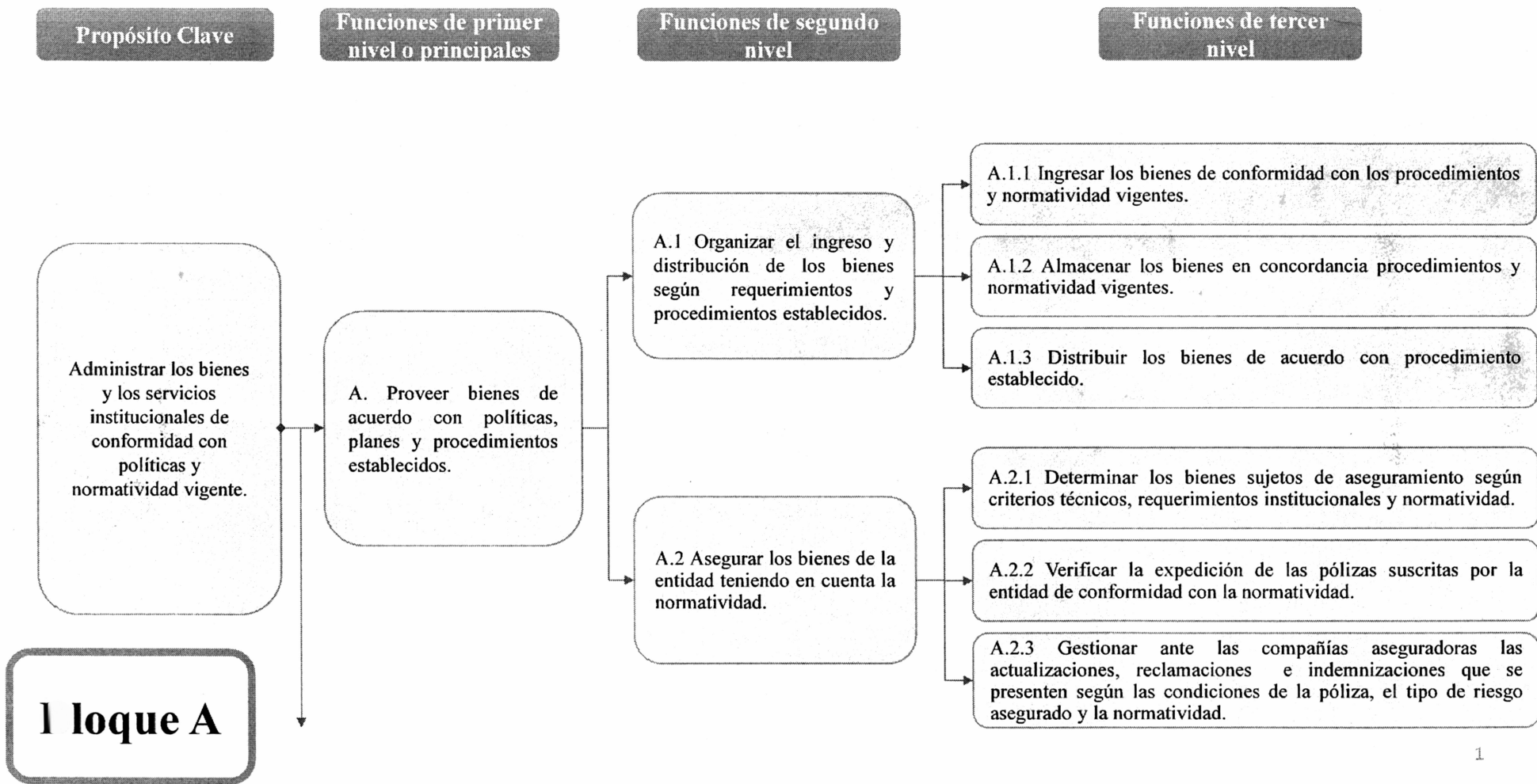
Empleo Público



ÁNGELA MARÍA GONZÁLEZ LOZADA
Secretaría General
Departamento Administrativo de la Función Pública
DAFP

FRANCISCO ALFONSO CAMARGO SALAS
Director de Empleo Público
Departamento Administrativo de la Función Pública
DAFP

Mapa funcional Servicios Administrativos



M. De la Cruz

Mapa funcional Servicios Administrativos

Funciones de primer nivel o principales

B. Proporcionar los servicios administrativos según requerimientos, condiciones y procedimientos establecidos.

Funciones de segundo nivel

B.1 Gestionar la prestación de los servicios administrativos de acuerdo con requerimientos, recursos y políticas.

B.2 Suministrar el servicio administrativo acorde con requerimientos y condiciones.

B.3 Prestar el servicio de conducción de vehículo de conformidad con la normatividad, necesidades y procedimientos institucionales.

Funciones de tercer nivel

B.1.1 Coordinar la prestación de los servicios administrativos según requerimientos y políticas.

B.1.2 Hacer seguimiento a la prestación de los servicios administrativos teniendo en cuenta procedimientos.

B.2.1 Preparar la prestación del servicio solicitado siguiendo el procedimiento y protocolos establecidos.

B.2.2 Prestar el servicio solicitado según procedimiento.

B.3.1 Alistar el vehículo para la prestación del servicio conforme a procedimientos institucionales y normatividad de tránsito.

B.3.2 Conducir el vehículo automotor asignado de acuerdo con los procedimientos institucionales y normatividad de tránsito.

Bloque B

Mapa funcional Servicios Administrativos

Funciones de primer nivel o principales

Funciones de segundo nivel

Funciones de tercer nivel

C. Controlar los bienes de la entidad según procedimientos establecidos.

C.1 Preparar la verificación de inventarios teniendo en cuenta recursos humanos, financieros y tecnológicos, según normatividad y procedimientos establecidos.

C.1.1 Definir el alcance de la verificación de inventarios con base en lineamientos institucionales.

C.1.2 Establecer la programación de la verificación de inventarios de acuerdo con el alcance.

C.2 Actualizar inventarios de bienes de conformidad con políticas y procedimientos institucionales.

C.2.1 Registrar los traslados de bienes según procedimientos establecidos.

C.2.2 Verificar físicamente los bienes con base en procedimientos y políticas establecidas.

C.2.3 Reportar el resultado de la verificación física de acuerdo con procedimientos.

C.3. Dar de baja bienes de acuerdo con procedimientos, políticas y normatividad vigentes.

C.3.1 Determinar la condición de baja de los bienes según procedimientos establecidos.

C.3.2 Destinar los bienes dados de baja de acuerdo con su tipología, normatividad y procedimientos establecidos.

C.3.3 Registrar en los sistemas de información el destino final de los bienes dados de baja siguiendo los procedimientos.

1 bloque C

WRein 2014

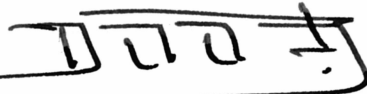
Firmas de aval



ANGELA MARÍA GONZÁLEZ LOZADA
Secretaría General
Departamento Administrativo de la Función Pública
DAFP

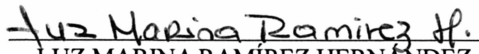


FRANCISCO ALEONSO CAMARGO SALAS
Director de Empleo Público
Departamento Administrativo de la Función Pública
DAFP



JULIÁN MAURICIO MARTÍNEZ ALVARADO
Coordinador Grupo Gestión Administrativa
Departamento Administrativo de la Función Pública
DAFP

M. Deña



LUZ MARINA RAMÍREZ HERNÁNDEZ
Gerente Proyecto Competencias
Escuela Superior de Administración Pública
ESAP



ZULMA KATHERINE VERA BELTRAN
Profesional Senior Proyecto Competencias
Escuela Superior de Administración Pública
ESAP



LAURA MARCELA RUIZ VILLARREAL
Profesional Junior Proyecto Competencias
Escuela Superior de Administración Pública
ESAP

Norma de Competencia Laboral – Sector Público (NCLSP)

Gestión de Servicios Administrativos



Norma: NCLSP.GSA.01

Área o proceso transversal: Gestión de Servicios Administrativos

Nombre de la NCL: Organizar el ingreso y distribución de los bienes según requerimientos y procedimientos establecidos.

Denominaciones de empleo relacionadas con el nivel jerárquico o roles del Sector Público colombiano.

Técnico

Entidades que participaron en la elaboración de esta NCLSP.

Departamento Administrativo de la Función Pública.

Glosario de términos técnicos para esta NCLSP.

Término	Definición
Sistemas de información	Incluye sistemas de inventarios y contables.

Fecha de aprobación:

Vigencia: cinco (5) años a partir de la fecha de aprobación

Norma: NCLSP.GSA.01

Norma de Competencia Laboral – Sector Público (NCLSP)

Gestión de Servicios Administrativos

ACTIVIDAD CLAVE A: Ingresar los bienes.

Crterios de desempeño específicos:

- A1** Las características, cantidades y valores de los bienes se confirman de acuerdo con los soportes de ingreso y procedimientos.
- A2** Los comprobantes de ingreso se generan de acuerdo con el procedimiento.
- A3** Los bienes se codifican, cuando sea el caso, de conformidad con el procedimiento.
- A4** Los bienes se registran en los sistemas de información siguiendo los procedimientos.

ACTIVIDAD CLAVE B: Almacenar los bienes.

Crterios de desempeño específicos:

- B1** El espacio físico se adecúa según especificaciones de almacenaje.
- B2** Los bienes se clasifican según protocolos técnicos y de seguridad.
- B3** Los bienes se manipulan de acuerdo con las instrucciones de seguridad y salud en el trabajo y procedimientos establecidos.
- B4** Los bienes se ubican en el espacio físico según condiciones técnicas.
- B5** Los bienes se mantienen de conformidad con las normas de conservación.

ACTIVIDAD CLAVE C: Distribuir los bienes.

Crterios de desempeño específicos:

- C1** La disponibilidad de los bienes solicitados se verifica de acuerdo con existencias.
- C2** La programación y forma de entrega de bienes se establece de acuerdo con procedimientos establecidos.
- C3** La documentación necesaria para la entrega del bien se dispone según procedimientos.
- C4** Los bienes se entregan a sus destinatarios según procedimientos.
- C5** Los comprobantes de egreso cuentan con las firmas protocolarias establecidas.
- C6** El egreso de los bienes se registra en los sistemas de información según procedimientos.

204

Norma de Competencia Laboral – Sector Público (NCLSP)

Conocimientos esenciales	
1. Características de los tipos de bienes que utiliza la entidad. (A1, B1, B2, B3, B4, B5, C1, C2)	
2. Conocimientos básicos de ofimática. (A2, A3, A4, C1, C2, C3, C5, C6)	
3. Nociones básicas contables (A2, A4, C5, C6)	
4. Nociones de manejo de inventarios de bienes (A3, A4, C5, C6)	
5. Condiciones de almacenamiento según el tipo de bien (B1, B2, B3, B4, B5)	
6. Prácticas de seguridad y salud en el trabajo. (B3, B4, B5, C4)	
7. Conocimientos básicos de los sistemas de gestión.	
Evidencias requeridas	
Evidencias de desempeño	Evidencias de conocimiento
<ul style="list-style-type: none"> Producto: Registro del bien ingresado a la entidad. Producto: Registro del bien entregado Observación: Almacenamiento de un tipo de bien, en situación real o simulada. 	<ul style="list-style-type: none"> Estudio de caso sobre aplicación de conocimientos en la organización de bienes del almacén.
Competencia (s)	Comportamental (es)
Orientación al usuario y al ciudadano	Dirigir las decisiones y acciones a la satisfacción de las necesidades e intereses de los usuarios internos y externos, de conformidad con las responsabilidades públicas asignadas a la entidad. (Decreto 1083, 2015)
Transparencia	Hacer uso responsable y claro de los recursos públicos, eliminando cualquier discrecionalidad indebida en su utilización y garantizar el acceso a la información gubernamental. (Decreto 1083, 2015)

Norma: NCLSP.GSA.01

Gestión de Servicios Administrativos		
Criterios de desempeño general	SI	NO
Sistema de Gestión de Calidad (SGC)	X	
El ingreso y distribución de bienes se registra y gestiona en los formatos establecidos en el SGC.		
Sistema de Control Interno (SCI)		X
Sistema de Seguridad y Salud en el Trabajo (SSST)	X	
El ingreso, almacenamiento y distribución de los bienes se realiza de acuerdo con las normas de seguridad y salud en el trabajo.		
Sistema de Seguridad de la Información (SSI)		X
Sistema de Gestión Ambiental (SGA)	X	
El ingreso, almacenamiento y distribución de bienes se realiza de conformidad con la normatividad ambiental, cuando aplique.		
Sistema de Responsabilidad Social (SRS)	X	
El almacenamiento y entrega se realiza de conformidad con las políticas de responsabilidad social, cuando le apliquen.		
Sistema de Gestión Documental (SGD)	X	
La documentación producida y recibida se organiza de acuerdo con los criterios del sistema de gestión documental.		

10/1

Norma de Competencia Laboral – Sector Público
(NCLSP)

Gestión de Servicios Administrativos



Norma: NCLSP.GSA.02

Área o proceso transversal: Gestión de Servicios Administrativos

Nombre de la NCL: Asegurar los bienes de la entidad teniendo en cuenta la normatividad.

Denominaciones de empleo relacionadas con el nivel jerárquico o roles del Sector Público colombiano.

Profesional o Técnico

Entidades que participaron en la elaboración de esta NCLSP.

Departamento Administrativo de la Función Pública.

Glosario de términos técnicos para esta NCLSP.

Término	Definición
Actuaciones	En esta norma el término denota actualizaciones, reclamaciones e indemnizaciones.
Sistemas de información	Incluye sistemas de inventarios y contables.

Fecha de aprobación:

Vigencia: cinco (5) años a partir de la fecha de aprobación

Norma: NCLSP.GSA.02

Norma de Competencia Laboral – Sector Público
(NCLSP)

Gestión de Servicios Administrativos

ACTIVIDAD CLAVE A:
Determinar los bienes sujetos de aseguramiento.

ACTIVIDAD CLAVE B: Verificar la expedición de las pólizas suscritas por la entidad.

ACTIVIDAD CLAVE C:
Gestionar ante las compañías aseguradoras las actualizaciones, reclamaciones e indemnizaciones que se presenten

Criterios de desempeño específicos:

A1 Los tipos de bienes y riesgos se determinan de acuerdo con criterios técnicos.

A2 Los tipos de pólizas se identifican según características del bien.

A3 El listado de bienes susceptibles de ser asegurados se consolida de conformidad con parámetros.

A4 El listado de bienes se envía a la instancia correspondiente teniendo en cuenta el procedimiento.

Criterios de desempeño específicos:

B1 Las características técnicas y los amparos de los bienes se comprueban de acuerdo con lo solicitado.

B2 La vigencia de las pólizas se revisa con base en parámetros técnicos.

B3 El reporte de conformidad se emite según la revisión.

Criterios de desempeño específicos:








C1 Las actuaciones ante la compañía aseguradora se presentan según procedimientos.

C2 El seguimiento a las solicitudes presentadas ante la compañía aseguradora se efectúa de acuerdo con los procedimientos.

C3 Las actuaciones ante las compañías aseguradoras se registran siguiendo procedimientos.

Norma de Competencia Laboral – Sector Público (NCLSP)

Gestión de Servicios Administrativos

Criterios de desempeño general	CRÍTICO	
	SI	NO
 Sistema de Gestión de Calidad (SGC) El aseguramiento de los bienes cumple con los lineamientos del SGC.	X	
 Sistema de Control Interno (SCI) El aseguramiento de bienes se realiza en concordancia con los mapas de riesgos y lineamientos del sistema control interno.	X	
 Sistema de Seguridad y Salud en el Trabajo (SSST)		X
 Sistema de Seguridad de la Información (SSI)		X
 Sistema de Gestión Ambiental (SGA)		X
 Sistema de Responsabilidad Social (SRS)		X
 Sistema de Gestión Documental (SGD) La documentación producida y recibida se organiza de acuerdo con los criterios de utilización y conservación.	X	

Conocimientos esenciales	
1. Conocimientos básicos de ofimática. (A3, A4, B3, C1, C2, C3) 2. Conocimientos generales en pólizas de bienes del Estado. (A1, A2, A3, B1, B2, C1) 3. Nociones contables. (C3) 4. Nociones de inventarios. (A1, A2, C1, C2) 5. Características de los tipos de bienes que utiliza la entidad. (A1, B1, B2, C1) 6. Lineamientos generales sobre gestión de calidad, control interno, y gestión documental.	
Evidencias requeridas	
Evidencias de desempeño	Evidencias de conocimiento
<ul style="list-style-type: none"> Producto: Reporte de conformidad de pólizas constituidas y suscritas. Producto: Registro de las actuaciones presentadas ante las compañías aseguradoras. 	<ul style="list-style-type: none"> Estudio de caso sobre aplicación de conocimientos esenciales en el aseguramiento de bienes.
Competencia (s) Comportamental (es)	
Gestión de procedimientos de calidad	Realizar las tareas a cargo en el marco de los procedimientos vigentes detectando mejoras a introducir para que aceleren la mejora continua. (CLAD, 2016)
Atención de problemas	Identificar a tiempo los problemas a resolver, los recursos para afrontarlos, las alternativas y sus costos y riesgos, antes de tomar la decisión en el nivel que le compete. (CLAD, 2016)

Norma: NCLSP.GSA.02

Norma de Competencia Laboral – Sector Público
(NCLSP)

Gestión de Servicios Administrativos



Norma: NCLSP.GSA.03

Área o proceso transversal: Gestión de Servicios Administrativos

Nombre de la NCL: Gestionar la prestación de los servicios administrativos de acuerdo con requerimientos, recursos y políticas.

Denominaciones de empleo relacionadas con el nivel jerárquico o roles del Sector Público colombiano.

Profesional o Técnico

Entidades que participaron en la elaboración de esta NCLSP.

Departamento Administrativo de la Función Pública.

Glosario de términos técnicos para esta NCLSP.

Término		Definición	
N/A		N/A	

Fecha de aprobación:

Vigencia: cinco (5) años a partir de la fecha de aprobación

Norma: NCLSP.GSA.03

Norma de Competencia Laboral – Sector Público
(NCLSP)

Gestión de Servicios Administrativos

ACTIVIDAD CLAVE A:

Coordinar la prestación de los servicios administrativos.

ACTIVIDAD CLAVE B: Hacer

seguimiento a la prestación de los servicios administrativos.

Criterios de desempeño específicos:

A1 Las necesidades de servicios administrativos de la entidad se identifican de acuerdo con las solicitudes, el tipo de servicio y normatividad vigente.

A2 Los recursos humanos, físicos, financieros y tecnológicos se determinan con base en los requerimientos.

A3 La programación de los servicios administrativos se elabora teniendo en cuenta necesidades, prioridades y recursos disponibles.

A4 Las tareas del personal se asignan de acuerdo con necesidades y prioridades.

A5 Los insumos y materiales se facilitan según el tipo de servicio.

Criterios de desempeño específicos:

B1 La inspección del servicio prestado se lleva a cabo, en los casos requeridos, de acuerdo con los procedimientos y tiempos establecidos.

B2 Los correctivos del servicio prestado se solicitan según requerimientos y procedimientos.

B3 Los reportes de cumplimiento del servicio se comparan frente a metas o estándares establecidos.








B4 El reporte consolidado de la prestación del servicio se elabora con base en procedimientos e indicadores registrados.

B5 Las acciones de mejora se proponen de acuerdo con los resultados obtenidos.

Norma: NCLSP.GSA.03

Norma de Competencia Laboral – Sector Público (NCLSP)

Gestión de Servicios Administrativos

Criterios de desempeño general	CRÍTICO	
	SI	NO
 Sistema de Gestión de Calidad (SGC) La gestión de los servicios administrativos tiene en cuenta los procedimientos e instructivos del SGC.	X	
 Sistema de Control Interno (SCI) La gestión de los servicios administrativos tiene en cuenta los lineamientos del SSI.		X
 Sistema de Seguridad y Salud en el Trabajo (SSST) La gestión de los servicios administrativos tiene en cuenta los lineamientos del SSI.	X	
 Sistema de Seguridad de la Información (SSI) La gestión de los servicios administrativos cumple con los lineamientos del SGA.		X
 Sistema de Gestión Ambiental (SGA) La gestión de los servicios administrativos cumple con los lineamientos del SGA.	X	
 Sistema de Responsabilidad Social (SRS) La documentación producida y recibida se organiza de acuerdo con los criterios del sistema de gestión documental.		X
 Sistema de Gestión Documental (SGD) La documentación producida y recibida se organiza de acuerdo con los criterios del sistema de gestión documental.	X	

Conocimientos esenciales

1. Elementos básicos de planeación administrativa. (A1, A2, A3, A4, A5)
2. Elementos básicos de manejo de personal. (A2, A3, A4, B1, B2)
3. Procedimientos propios de la actividad o servicio. (A1, A2, A3, A4, A5, B1, B2, B3, B4, B5)
4. Conocimientos básicos de ofimática. (A3, A4, B3, B4, B5)
5. Normatividad que regula la prestación de la actividad o servicio. (A2, A3, A5, B1, B2, B5)
6. Nociones de mantenimiento propio de la actividad o servicio. (A2, A3, A4, A5, B1, B2, B5)
7. Prácticas de seguridad y salud en el trabajo. (A2, A3, A4, A5, B1, B2, B5)
8. Lineamientos sobre gestión ambiental. (A1, A2, A4, A5, B1, B2, B5)
9. Normatividad de gestión documental. (A1, A3, B2, B3, B4, B5)

Evidencias requeridas

Evidencias de desempeño

- Producto: Programación de servicios administrativos.
- Producto: Reporte consolidado de la prestación del servicio.

Evidencias de conocimiento

- Estudio de caso sobre aplicación de conocimientos en la gestión de un servicio administrativo.

Competencia (s) Comportamental (es)

Orientación al usuario y al ciudadano

Dirigir las decisiones y acciones a la satisfacción de las necesidades e intereses de los usuarios internos y externos, de conformidad con las responsabilidades públicas asignadas a la entidad. (Decreto 1083, 2015)


Toma de decisiones

Elegir entre una o varias alternativas para solucionar un problema y tomar las acciones concretas y consecuentes con la elección realizada. (Decreto 1083, 2015)

Norma: NCLSP.GSA.03

Norma de Competencia Laboral – Sector Público
(NCLSP)

Gestión de Servicios Administrativos

 Norma: NCLSP.GSA.04

Área o proceso transversal: Gestión de Servicios Administrativos

Nombre de la NCL: Prestar el servicio administrativo acorde con requerimientos y condiciones.

Denominaciones de empleo relacionadas con el nivel jerárquico o roles del Sector Público colombiano.

Profesional, Técnico o Asistencial

Entidades que participaron en la elaboración de esta NCLSP.

Departamento Administrativo de la Función Pública.

Glosario de términos técnicos para esta NCLSP.

Término		Definición
N/A		N/A

Fecha de aprobación:

Vigencia: cinco (5) años a partir de la fecha de aprobación

Norma: NCLSP.GSA.04

**Norma de Competencia Laboral – Sector Público
(NCLSP)**

Gestión de Servicios Administrativos

ACTIVIDAD CLAVE A: Preparar la prestación del servicio solicitado.

ACTIVIDAD CLAVE B: Prestar del servicio solicitado.

Criterios de desempeño específicos:

A1 La necesidad del servicio se confirma según el requerimiento.

A2 La viabilidad de la prestación del servicio se determina de acuerdo con el requerimiento.

A3 El alistamiento de insumos se realiza de acuerdo con el procedimiento y el tipo de servicio.

Criterios de desempeño específicos:








B1 El servicio se presta según el procedimiento.

B2 Los correctivos se efectúan de acuerdo con la verificación del servicio prestado.

B3 La prestación del servicio se registra según el procedimiento.

Norma de Competencia Laboral – Sector Público (NCLSP)

Gestión de Servicios Administrativos

Criterios de desempeño general	CRÍTICO	
	SI	NO
 Sistema de Gestión de Calidad (SGC) El servicio prestado cumple con los procedimientos institucionales.	x	
 Sistema de Control Interno (SCI)		x
 Sistema de Seguridad y Salud en el Trabajo (SSST) Los servicios administrativos ejecutan de conformidad con los lineamientos de seguridad y salud en el trabajo.	x	
 Sistema de Seguridad de la Información (SSI)		x
 Sistema de Gestión Ambiental (SGA) La prestación del servicio tiene en cuenta los lineamientos de gestión ambiental.	x	
 Sistema de Responsabilidad Social (SRS)		x
 Sistema de Gestión Documental (SGD)		x

Conocimientos esenciales	
1. Procedimientos propios del servicio (A1, A2, A3, B1, B2, B3) 2. Conocimientos básicos de ofimática (B2, B3) 3. Normatividad que regula la prestación de la actividad o servicio. (A1, A2, A3, B1, B2) 4. Nociones de mantenimiento propio de la actividad o servicio. (A1, A2, A3, B1, B2) 5. Prácticas de seguridad y salud en el trabajo. (A2, A3, B1, B2) 6. Lineamientos sobre gestión ambiental. (A2, A3, B1, B2)	
Evidencias requeridas	
Evidencias de desempeño	Evidencias de conocimiento
<ul style="list-style-type: none"> Producto: Registro de los servicios prestados. Observación: Suministro de un servicio administrativo, en situación real o simulada 	<ul style="list-style-type: none"> Estudio de caso sobre aplicación de conocimientos en la prestación del servicio administrativo.
Competencia (s) Comportamental (es)	
Orientación al usuario y al ciudadano Dirigir las decisiones y acciones a la satisfacción de las necesidades e intereses de los usuarios internos y externos, de conformidad con las responsabilidades públicas asignadas a la entidad. (Decreto 1083, 2015)	

Norma: NCLSP.GSA.04

11/1

Norma de Competencia Laboral – Sector Público
(NCLSP)

Gestión de Servicios Administrativos



Norma: NCLSP.GSA.05

Área o proceso transversal: Gestión de Servicios Administrativos

Nombre de la NCL: Prestar el servicio de conducción de vehículo de conformidad con la normatividad y necesidades institucionales.

Denominaciones de empleo relacionadas con el nivel jerárquico o roles del Sector Público colombiano.

Asistencial

Entidades que participaron en la elaboración de esta NCLSP.

Departamento Administrativo de la Función Pública.

Glosario de términos técnicos para esta NCLSP.

Término		Definición	
N/A		N/A	

Fecha de aprobación:

Vigencia: Cinco (5) años a partir de la fecha de aprobación.

Norma: NCLSP.GSA.05

Norma de Competencia Laboral – Sector Público
(NCLSP)

Gestión de Servicios Administrativos

ACTIVIDAD A: Alistar el vehículo para la prestación del servicio.

ACTIVIDAD B: Conducir el vehículo automotor asignado.

Criterios de desempeño específicos:

A1 Las condiciones del vehículo se revisan de acuerdo con los procedimientos y normas vigentes.

A2 El funcionamiento del automotor se comprueba teniendo en cuenta su manual técnico y los procedimientos.

A3 El aseo y la presentación física del vehículo se mantienen con base en los procedimientos.

A4 La necesidad de mantenimiento preventivo o correctivo se reporta según las prioridades identificadas y los procedimientos.

Criterios de desempeño específicos:

B1 El vehículo automotor asignado se opera de acuerdo con parámetros técnicos y normatividad vigente.

B2 El transporte de los pasajeros o bienes se efectúa teniendo en cuenta las normas técnicas y políticas de operación.

B3 El vehículo se ubica en los sitios preestablecidos según normas técnicas y políticas de operación.

B4 El servicio prestado se registra con base en los procedimientos y políticas de operación.

Norma de Competencia Laboral – Sector Público (NCLSP)

Gestión de Servicios Administrativos

Conocimientos esenciales	
1. Normas técnicas, de tránsito y conducción. (A1, A2, A4, B1, B2, B3)	
2. Características y tipos de documentos exigidos (A1, B1)	
3. Fundamentos de mecánica automotriz. (A1, A2, A4, B1)	
4. Conocimientos básicos de ofimática (A4, B4)	
5. Políticas de operación institucionales (A1, A3, A4, B2, B3, B4)	
6. Conocimientos básicos de SGC y SGD	
7. Prácticas de seguridad y salud en el trabajo.	
Evidencias requeridas	
Evidencias de desempeño	Evidencias de conocimiento
<ul style="list-style-type: none"> • Producto: Registro de cumplimiento del servicio. • Observación: Cumplimiento de criterios de desempeño en la prestación de un servicio de conducción. 	<ul style="list-style-type: none"> • Estudio de caso de aplicación de conocimientos esenciales en la prestación de un servicio.
Competencia (s) Comportamental (es)	
Orientación al usuario y al ciudadano	Dirigir las decisiones y acciones a la satisfacción de las necesidades e intereses de los usuarios internos y externos, de conformidad con las responsabilidades públicas asignadas a la entidad. (Decreto 1083, 2015)
Manejo de la información	Manejar con respeto las informaciones personales e institucionales de que dispone. (Decreto 1083, 2015)

Criterios de desempeño general	CRÍTICO	
	SI	NO
Sistema de Gestión de Calidad (SGC)	X	
La prestación del servicio cumple con los parámetros del SGC.		
Sistema de Control Interno (SCI)		X
Sistema de Seguridad y Salud en el Trabajo (SSST)	X	
La conducción del vehículo y la seguridad del pasajero tiene en cuenta los lineamientos del SSST		
Sistema de Seguridad de la Información (SSI)		X
Sistema de Gestión Ambiental (SGA)		X
Sistema de Responsabilidad Social (SRS)		X
Sistema de Gestión Documental (SGD)	X	
Los registros soporte de la prestación del servicio se conservan según normas de gestión documental.		

Norma: NCLSP.GSA.05

Norma de Competencia Laboral – Sector Público
(NCLSP)

Gestión de Servicios Administrativos



Norma: NCLSP.GSA.06

Área o proceso transversal: Gestión de Servicios Administrativos

Nombre de la NCL: Preparar la verificación de inventarios teniendo en cuenta recursos humanos, financieros, tecnológicos según normatividad y procedimientos establecidos.

Denominaciones de empleo relacionadas con el nivel jerárquico o roles del Sector Público colombiano.

Profesional, Técnico.

Entidades que participaron en la elaboración de esta NCLSP.

Departamento Administrativo de la Función Pública.

Glosario de términos técnicos para esta NCLSP.

Término	Definición
N/A	N/A

Fecha de aprobación:

Vigencia: Cinco (5) años a partir de la fecha de aprobación.

Norma: NCLSP.GSA.06

Norma de Competencia Laboral – Sector Público
(NCLSP)

Gestión de Servicios Administrativos

ACTIVIDAD A: Definir el alcance de la verificación de inventarios.

ACTIVIDAD B: Establecer la programación de la verificación de inventarios.

Criterios de desempeño específicos:

A1 Las áreas y los tipos de bienes motivo de verificación se determinan de acuerdo con políticas institucionales.

A2 El volumen de bienes y su ubicación física se precisan con base en los listados de inventarios.

A3 La metodología de verificación se establece de acuerdo con políticas institucionales la normatividad y procedimientos.

A4 Los recursos humanos, financieros y tecnológicos se identifican según requerimientos.

Criterios de desempeño específicos:


B1 El cronograma de la verificación física se elabora teniendo en cuenta el alcance y recursos identificados.

B2 El cronograma de la verificación física cuenta con la aprobación correspondiente de acuerdo con los procedimientos.








B3 La verificación física se comunica formalmente conforme a los procedimientos.

Norma de Competencia Laboral – Sector Público (NCLSP)

Gestión de Servicios Administrativos

Conocimientos esenciales	
1.	Conocimientos básicos de ofimática. (A2, B1, B2, B3)
2.	Elementos básicos de planeación administrativa. (A1, A3, A4, B1, B3)
3.	Nociones básicas contables y de inventarios de bienes (A1, A3, B1)
4.	Métodos de verificación y control de inventarios (A3, B1)
5.	Prácticas de seguridad y salud en el trabajo. (A2, A3, A4)
6.	Conocimientos básicos de los sistemas de gestión. 
Evidencias requeridas	
Evidencias de desempeño	Evidencias de conocimiento
<ul style="list-style-type: none"> Producto: Programación de verificación física de bienes. 	<ul style="list-style-type: none"> Estudio de caso sobre aplicación de conocimientos esenciales en preparación de verificación de inventarios.
Competencia (s) Comportamental (es)	
Gestión de procedimientos de calidad	Realizar las tareas a cargo en el marco de los procedimientos vigentes y proponer e introducir acciones para acelerar la mejora continua y la productividad. (CLAD, 2016)

Norma: NCLSP.GSA.06

Criterios de desempeño general	CRÍTICO	
	SI	NO
 Sistema de Gestión de Calidad (SGC) Los inventarios base para la preparación de la verificación de bienes cumplen con los requerimientos de calidad establecidos.	X	
 Sistema de Control Interno (SCI) El alcance y programación de la verificación física de bienes tiene en cuenta la normatividad, los procedimientos y los riesgos asociados.	X	
 Sistema de Seguridad y Salud en el Trabajo (SSST) Las medidas de seguridad y salud requeridas en la verificación física se identifican de acuerdo con el alcance y metodología de verificación.	X	
 Sistema de Seguridad de la Información (SSI)		X
 Sistema de Gestión Ambiental (SGA) En la preparación de la verificación se consideran las medidas ambientales de acuerdo con el tipo de bienes.	X	
 Sistema de Responsabilidad Social (SRS)		X
 Sistema de Gestión Documental (SGD) La documentación y las comunicaciones se generan conforme al sistema de gestión documental.	X	



Norma de Competencia Laboral – Sector Público
(NCLSP)

Gestión de Servicios Administrativos



Norma: NCLSP.GSA.07

Área o proceso transversal: Gestión de Servicios Administrativos

Nombre de la NCL: Actualizar inventarios de bienes de conformidad con normatividad, políticas y procedimientos institucionales.

Denominaciones de empleo relacionadas con el nivel jerárquico o roles del Sector Público colombiano.

Profesional o Técnico (mínimo nivel Técnico)

Entidades que participaron en la elaboración de esta NCLSP.

Departamento Administrativo de la Función Pública.

Glosario de términos técnicos para esta NCLSP.

Término	Definición
N/A	N/A

Fecha de aprobación:

Vigencia: Cinco (5) años a partir de la fecha de aprobación.

Norma: NCLSP.GSA.07

Norma de Competencia Laboral – Sector Público (NCLSP)

Gestión de Servicios Administrativos

ACTIVIDAD A: Registrar los traslados de bienes.

Criterios de desempeño específicos:

- A1** Las solicitudes de traslado de bienes se atienden teniendo en cuenta políticas y procedimientos institucionales.
- A2** Los traslados se realizan acorde con los procedimientos.
- A3** Las firmas protocolarias registradas en los formatos corresponden a los responsables de los bienes.
- A4** La información de la asignación de los bienes se modifica en el sistema de información de inventarios de acuerdo con el requerimiento y los procedimientos.

ACTIVIDAD B: Verificar físicamente los bienes.

Criterios de desempeño específicos:

- B1** Los listados de inventarios y la ubicación de los bienes se revisan de acuerdo con el cronograma establecido.
- B2** Los bienes se inspeccionan físicamente según procedimientos.
- B3** El resultado de la verificación física se registra en los sistemas de información de conformidad con los procedimientos.
- B4** Los registros de la verificación física cuentan con las firmas correspondientes según procedimientos.





ACTIVIDAD C: Reportar el resultado de la verificación física.








Criterios de desempeño específicos:

- C1** La identificación, ubicación y características de los bienes se consolidan en los sistemas de información de conformidad con el resultado de la verificación física y los procedimientos.
- C2** Las diferencias de inventarios y sus causas se identifican según procedimientos establecidos.
- C3** Las diferencias físicas y contables de inventarios se ajustan en el sistema de información teniendo en cuenta los soportes de la verificación.
- C4** Las inconsistencias de inventarios se informan a las instancias competentes según los procedimientos.
- C5** El informe de inventario actualizado se genera de acuerdo con los procedimientos.

Norma de Competencia Laboral – Sector Público (NCLSP)

Gestión de Servicios Administrativos

Conocimientos esenciales	
1. Conocimientos básicos de ofimática. (A1, A2, A4, B3, C1, C2, C3, C4, C5)	
2. Nociones básicas de contabilidad. (C3, C5)	
3. Nociones de manejo de inventarios de bienes. (A1, A2, A4, B2, B3, B4, C1, C2, C3, C4, C5)	
4. Métodos de verificación y control de inventarios. (B1, B2, B3, B4, C2, C3)	
5. Prácticas de seguridad y salud en el trabajo. (B2)	
6. Conocimientos básicos de los sistemas de gestión.    	
Evidencias requeridas	
Evidencias de desempeño	Evidencias de conocimiento
Producto: <ul style="list-style-type: none"> Registros de verificación física. Informe de inventarios actualizado. 	<ul style="list-style-type: none"> Estudio de caso sobre aplicación de conocimientos esenciales en procesos de actualización de inventarios de bienes.
Competencia (s) Comportamental (es)	
Gestión de procedimientos de calidad	Realizar las tareas a cargo en el marco de los procedimientos vigentes detectando mejoras a introducir para que aceleren la mejora continua. (CLAD, 2015)

Criterios de desempeño general	CRÍTICO	
	SI	NO
 Sistema de Gestión de Calidad (SGC) La actualización de inventarios se realiza de conformidad con los procedimientos establecidos en el SGC.	X	
 Sistema de Control Interno (SCI) La actualización de inventarios tiene en cuenta los lineamientos del SCI.	X	
 Sistema de Seguridad y Salud en el Trabajo (SSST)		X
 Sistema de Seguridad de la Información (SSI) La información generada y registrada en la actualización de inventarios se maneja de acuerdo con lineamientos del SSI.	X	
 Sistema de Gestión Ambiental (SGA)		X
 Sistema de Responsabilidad Social (SRS)		X
 Sistema de Gestión Documental (SGD) La documentación producida y recibida se organiza de acuerdo con los criterios del sistema de gestión documental.	X	

Norma: NCLSP.GSA.07

Norma de Competencia Laboral – Sector Público
(NCLSP)

Gestión de Servicios Administrativos



Norma: NCLSP.GSA.08

Área o proceso transversal: Gestión de Servicios Administrativos

Nombre de la NCL: Dar de baja bienes de acuerdo con procedimientos, políticas y normatividad vigentes.

Denominaciones de empleo relacionadas con el nivel jerárquico o roles del Sector Público colombiano.

Profesional o Técnico

Entidades que participaron en la elaboración de esta NCLSP.

Departamento Administrativo de la Función Pública.

Glosario de términos técnicos para esta NCLSP.

Término	Definición
N/A	N/A

Fecha de aprobación:

Vigencia: Cinco (5) años a partir de la fecha de aprobación.

Norma: NCLSP.GSA.08

Norma de Competencia Laboral – Sector Público (NCLSP)

Gestión de Servicios Administrativos

ACTIVIDAD A: Determinar la condición de baja de los bienes según procedimientos establecidos.

ACTIVIDAD B: Destinar los bienes dados de baja.

ACTIVIDAD C: Registrar en los sistemas de información el destino final de los bienes dados de baja.

Criterios de desempeño específicos:

A1 Los bienes susceptibles de ser dados de baja se identifican de acuerdo con los reportes de almacén.

A2 La causa de la baja de los bienes se establece de acuerdo con procedimientos.

A3 La verificación de los bienes se solicita a la instancia correspondiente conforme a procedimientos y políticas institucionales.

A4 Los ajustes necesarios en el inventario se realizan de acuerdo con el resultado de la verificación.

Criterios de desempeño específicos:

B1 La aprobación de baja de bienes se gestiona en las instancias requeridas según procedimientos.

B2 La baja de los bienes se registra en los sistemas de información de conformidad con el acto administrativo que la ordena.

B3 La transferencia, comercialización o destrucción de bienes se realiza según procedimientos y normatividad vigente.

Criterios de desempeño específicos:

C1 La documentación soporte de la destinación final se consolida según procedimientos.

C2 Los bienes se retiran de los sistemas de información de conformidad con los procedimientos.

C3 Los soportes de la destinación final de los bienes se remiten a contabilidad según los procedimientos.

Normas de competencias-Nivel de empleo público

Área/proceso: **Gestión de Servicios Administrativos.**

Norma de competencia laboral		Nivel de empleo				
Código	Norma	Directivo	Asesor	Profesional	Técnico	Asistencial
NCLSP.GSA.01	Organizar el ingreso y distribución de los bienes según requerimientos y procedimientos establecidos.				X	
NCLSP.GSA.02	Asegurar los bienes de la entidad teniendo en cuenta la normatividad.			X	X	
NCLSP.GSA.03	Gestionar la prestación de los servicios administrativos de acuerdo con requerimientos, recursos y políticas.			X	X	
NCLSP.GSA.04	Suministrar el servicio administrativo acorde con requerimientos y condiciones.			X	X	X
NCLSP.GSA.05	Prestar el servicio de conducción de vehículo según necesidades institucionales.				X	
NCLSP.GSA.06	Disponer la verificación de inventarios teniendo en cuenta recursos humanos y económicos según normatividad y procedimientos establecidos.			X	X	

NORMAS DE COMPETENCIAS-NIVEL DE EMPLEO PÚBLICO

CÓDIGO:170.1370.05.14

VERSIÓN:1.0

FECHA:10 de Diciembre 2015

NCLSP.GSA.07	Actualizar inventarios de bienes de conformidad con normatividad, políticas y procedimientos institucionales.	X	X	
NCLSP.GSA.08	Dar de baja bienes de acuerdo con procedimientos, políticas y normatividad vigentes.	X	X	

Handwritten signature or initials

