

**PROPUESTA DE DISEÑO DE MANUAL DE FUNCIONES Y PROCEDIMIENTOS
DE LA DEPENDENCIA: “INSPECCION DE TRABAJO Y SEGURIDAD SOCIAL”
DE PALMIRA (VALLE DEL CAUCA) PARA 2017**



UNIVERSIDAD DEL VALLE
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA ADMINISTRACIÓN
PROGRAMA ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS-NOC
SEDE DE PALMIRA
2017

**PROPUESTA DE DISEÑO DE MANUAL DE FUNCIONES Y PROCEDIMIENTOS
DE LA DEPENDENCIA: “INSPECCION DE TRABAJO Y SEGURIDAD SOCIAL”
DE PALMIRA (VALLE DEL CAUCA) PARA 2017**

DANERY ZULUAGA HOLGUIN

Código: 201051924

**Tesis de Grado para optar al título de
Administradora de Empresas**



DIRECTORA:

ESPERANZA REYES OTALORA

**UNIVERSIDAD DEL VALLE
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA ADMINISTRACIÓN
PROGRAMA ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS-NOC
SEDE DE PALMIRA
2017**

DEDICATORIA

Dedico mi logro primero a Dios que ha sido mi fortaleza, sin él seguro nunca hubiese podido llegar hasta aquí. A mi madre Blanca Judith Holguin y mi padre Francisco Zuluaga Ramírez, por darme la vida y con su esfuerzo, dedicación crearon las bases para ser la persona que soy hoy en día. A mi hermana Idalba Amparo Zuluaga Holguin y mi hermano Anderson Zuluaga Holguin por ser mi apoyo cada instante de mi vida. Mi sobrino Johan Andrés Torres Zuluaga y mi sobrina Kaitlyn Maoly Zuluaga Lucumi que han vivido mis alegrías y tristezas cada día me motivan a luchar por mis logros. Demás familiares y amigos que siempre estuvieron conmigo.

A la docente Esperanza Reyes Otálora por guiarme en la elaboración de este proyecto con su conocimiento y tolerancia, permitiendo la consecución de mis logros.

A la Inspección de Trabajo y Seguridad Social de Palmira especialmente la Auxiliar Administrativa Maria Luisa Garcés que me dio su apoyo para la elaboración del Manual de Funciones y Procedimientos de dicha Inspección.

AGRADECIMIENTOS

A Dios que ha sido mi guía y fortaleza, desde que decidió traerme a este mundo. A mi familia y amigos que no me permitieron desfallecer en el intento de ser una profesional, principalmente a mi hermana Idalba Amparo Zuluaga Holguin y mi hermano Anderson Zuluaga Holguin por ayudarme a formar como persona. A la Universidad del Valle, Facultad de Ciencias de la Administración en el programa de Administración de Empresas y a todos los profesores que contribuyeron a mi formación como profesional.

A la Inspección de Trabajo y Seguridad Social de Palmira especialmente la Auxiliar Administrativa Maria Luisa Garcés que me dio su apoyo para la elaboración del Manual de Funciones y Procedimientos de dicha Inspección, gracias por brindarme la oportunidad de aportar un granito de arena a la entidad.

A mi tutora Esperanza Reyes Otálora de la Universidad del Valle por brindarme su acompañamiento durante el proceso de la elaboración de mi proyecto, presentaciones y la culminación de este proceso.

Muchas gracias por su paciencia y dedicación.

TABLA DE CONTENIDO

	Pág.
RESUMEN.....	16
INTRODUCCION	17
1. PROPUESTA DE DISEÑO DE MANUAL DE FUNCIONES Y PROCEDIMIENTOS DE LA DEPENDENCIA: “INSPECCION DE TRABAJO Y SEGURIDAD SOCIAL” DE PALMIRA (VALLE DEL CAUCA) PARA 2017	19
2. ANTECEDENTES.....	20
3. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	24
3.1 Descripción del Problema	24
3.2 Formulación del Problema	25
3.3 SISTEMATIZACION DEL PROBLEMA.....	26
4. OBJETIVOS.....	27
4.1 Objetivo General.....	27
4.2 Objetivos Específicos.....	27
5. JUSTIFICACIÓN	29
6. MARCO CONTEXTUAL- HISTORICO.....	31
6.1 Reseña histórica del Ministerio de Trabajo e Inspección de Trabajo de Palmira.....	32
6.2 Filosofía Organizacional Ministerio de Trabajo a Nivel Nacional.....	35
6.2.1 Misión	35
6.2.2 Visión.....	35
6.3 Estructura Organizacional	35
6.4 Palmira Valle del Cauca	36
6.4.1 Número de comunas y población en el municipio de Palmira Valle	36
6.4.2 Empresas Según el Tamaño en Palmira Valle año 2015	38
7. MARCO CONCEPTUAL	40
7.1. ARL: Administradora de Riesgos Laborales:	40
7.2 Art:.....	40
7.3 C. Cio:.....	40
7.4 C.P: Constitución Política: Es norma de normas. (Art. 4)	41

7.5 CPACA (2011):	41
7.6 C.P.C: Código de Procedimiento Civil: Son normas procesales. (Decreto 1400 de 1970)	41
7.7 C.S.T: Código Sustantivo del Trabajo:	41
7.8 D.T: Dirección Territorial:	42
.....	42
7.9 EPS: Entidades Promotoras de Salud:	42
.....	42
7.10 Ministerio del Trabajo:	42
.....	42
7.11 IVC: Inspección, Vigilancia y Control:	43
.....	43
7.12 O.I.T: Organización Internacional del Trabajo:	43
.....	43
7.13 SENA: Servicio Nacional de Aprendizaje:	43
.....	43
7.14 Smmlv: Salarios mínimos mensuales legales vigentes:	44
.....	44
7.15 TIC: Tecnologías de la información y Comunicación:	44
.....	44
7.16 v. gr: Verbigracia: Significa por ejemplo.	44
8. MARCO TEORICO	45
8.1 La Organización	45
8.2 Objetivos Organizacionales	46
8.4 Capital Humano Y Capital Intelectual	48
8.5 Planeación De Personal	50
8.6 División del Trabajo	51
8.7 Concepto De Diseño Del Puesto	53
8.8 Descripción De Puestos	54
8.9 Los Manuales	54
8.10 Organigramas	55

8.10.1 Organigrama Vertical.....	56
8.11 La Matriz Debilidades, Oportunidades, Fuerzas Y Amenazas (DOFA).....	56
8.11.1 Análisis Externo.....	57
8.11.2 Análisis Interno.....	58
8.12 Competencia.....	60
9. MARCO JURIDICO - LEGAL.....	67
9.1 LEY 96 DE 1938.....	68
9.2 LEY 790 DE 2002.....	69
9.3 LEY 1444 DE 2011.....	69
9.4 Marco Normativo de la Evaluación de Desempeño.....	70
10. METODOLOGIA.....	72
10.1 Métodos de Investigación.....	72
10.1.1 Método mixto.....	72
10.1.1.1 Tipo de estudio.....	72
10.1.1.2 Exploratorio.....	72
10.1.1.3 Estudio descriptivo.....	72
10.1.1.4 Estudio explicativo.....	72
10.1.1.5 Estudio documental.....	73
10.2 Población y Muestra.....	73
10.2.1 Población.....	73
10.2.2 Muestra.....	73
10.3 Técnicas de Recolección de Información.....	74
10.3.1 Fuente primaria.....	74
10.3.1.1 Observación.....	74
10.3.1.2 Entrevista.....	74
10.3.2 Fuente Secundaria.....	76
10.3.2.1 Análisis documental.....	76
10.3.2.2 Encuesta.....	76
10.3.2.3 Análisis de Resultado de Encuesta.....	85
CAPITULO I.....	105

11. SITUACIÓN ACTUAL DE LA INSPECCIÓN DE TRABAJO Y SEGURIDAD SOCIAL	105
11.1 Análisis del Diagnostico	117
11.2 Análisis de Estrategias Matriz DOFA	125
CAPITULO II	127
12. DISEÑO DEL MANUAL DE FUNCIONES Y PROCEDIMIENTOS PROPUESTO PARA EL CARGO AUXILIAR ADMINISTRATIVO DE LA INSPECCION DE TRABAJO Y SEGURIDAD SOCIAL DE PALMIRA VALLE	127
12.1 Funciones	127
12.1.1 Identificación del Empleo	127
12.1.2 Propósito Principal del Empleo	127
12.1.3 Funciones esenciales del empleo	128
12.2 Perfil de Competencias	131
12.2.1 Contribuciones Individuales (Criterios de Desempeño)	131
12.2.2. Conocimientos Básicos o Esenciales	131
12.3 Competencias	131
12.3.1 Comunes a los Servidores Públicos:	131
12.3.2. Comportamentales:	131
12.3.3 Competencias Laborales	132
12.4. PROCEDIMIENTOS	136
12.4.1 Clases de Procedimientos Administrativos	136
12.4.1.1 Procedimiento Administrativo General	136
12.4.1.2 Procedimiento Administrativo Sancionatorio	137
12.4.2 Creación del Expediente	139
12.4.3 Averiguaciones Preliminares en caso de Inconsistencias Laborales	143
12.4.3.1 Término para Adelantar las Averiguaciones Preliminares	145
12.4.3.2 Auto de Archivo de la Actuación Administrativa	146
12.4.4 Comunicación de Méritos para Adelantar el Procedimiento Sancionatorio	146
12.5 Auto de Formulación de Cargos y Notificación	147
12.5.1 Derechos del Investigado Frente al Auto de Formulación de Cargos	148
12.6 Etapa Probatoria	148

12.7 Alegatos	152
12.8 Acto administrativo de decisión.....	152
12.8.1 Sanción.....	154
12.9 Notificación de la Decisión.....	156
12.10 Interponer Recursos	158
12.10.1 Pruebas en los Recursos.....	160
12.10.2 Silencio Administrativo en los Recursos	161
12.11 Otras Consideraciones Frente A Los Medios Coercitivos Administrativos	162
12.11.1 Ejecución Subsidiaria.....	163
12.11.2 Multa Coercitiva	163
12.11.3 Coacción Inmediata.....	167
12.12 Caducidad, Pérdida de Competencia y Prescripción de la Sanción.....	167
12.13 Acuerdos de Formalización Laboral.....	168
CAPITULO III	172
13. EVALUACION DE DESEMPEÑO ENCARGADA POR LA CNSC (COMISION NACIONAL DEL SERVICIO CIVIL).....	172
13.1 ¿Qué es la evaluación del desempeño laboral?	172
13.1.1 ¿Para qué nos sirve?	172
13.1.2 ¿Qué principios enmarca?	173
13.1.3 ¿Qué insumos debe contemplar un proceso de evaluación de desempeño laboral?	173
13.1.4 ¿Quiénes participan en el proceso evaluación de desempeño laboral?.....	174
13.1.5 ¿Qué nos exige?	174
13.1.6 ¿Cuáles son sus beneficios?	174
13.2. Alcance	175
13.3. Fundamento Legal de la de Inspección, Vigilancia y Control Sobre la Evaluación del Desempeño Laboral.	175
13.4 Descripción del Formato de Evaluación de Desempeño para el Cargo Auxiliar Administrativo en la Inspección de Trabajo y Seguridad Social de Palmira Valle	176
CONCLUSIONES.....	184
RECOMENDACIONES	187

BIBLIOGRAFIA.....	188
ANEXOS.....	192



LISTA DE TABLAS

Tabla 1 Número de Comunas y Población en el Municipio de Palmira Valle. Anuario estadístico 2015	37
Tabla 2 Competencias Comunes a los Servidores Públicos	63
Tabla 3 Competencias Comportamentales por Nivel Jerárquico de Empleos. Nivel Asistencial	65



LISTA DE FIGURAS

Figura No. 1 Ubicación del Valle del Cauca en Colombia.....	31
Figura No. 2 Ubicación de la Inspección de Trabajo y Seguridad Social de Palmira ValleFuente: Disponible en internet: < https://www.google.es/maps	32
Figura No. 3 Organigrama Inspección de Trabajo y Seguridad Social De Palmira Valle del Cauca.....	36
Figura No. 4. Organigrama Ministerio de Trabajo de Colombia.....	106
Figura No. 5 Matriz DOFA aplicada a la Inspección de Trabajo y Seguridad Social de Palmira Valle	114
Figura No. 6 Estrategias Matriz DOFA para la Inspección de Trabajo y Seguridad Social en Palmira Valle	124
Figura No. 7 Procedimiento Administrativo General (Manual del Inspector).....	137
Figura No. 8 Procedimiento Administrativo Sancionatorio por Violación de Normas Laborales (Manual del Inspector)	139
Figura No. 9 Averiguación Preliminar en Caso de Inconsistencias Laborales.....	145

LISTA DE GRÁFICO

Gráfico No. 1 Número de Empresas según el Tamaño en Palmira Valle.....	38
Gráfico No. 2 A que género pertenece.....	85
Gráfico No. 3 A que Estrato Social pertenece.....	86
Gráfico No. 4 ¿Con que frecuencia asiste a la Inspección de Trabajo y Seguridad Social?	87
Gráfico No. 5 ¿Cómo tuvo conocimiento de la Inspección de trabajo?	88
Gráfico No. 6 ¿Cómo se contactó con la Inspección de trabajo?	89
Gráfico No. 7 El trato por parte del funcionario es respetuoso:.....	90
Gráfico No. 8 ¿Su solicitud es atendida de una manera oportuna por parte del funcionario?.....	91
Gráfico No. 9 ¿El auxiliar administrativo demuestra tener el conocimiento respecto a la función que desempeña?.....	92
Gráfico No. 10. ¿Es clara la información proporcionada por el auxiliar administrativo? ...	93
Gráfico No. 11 ¿El tiempo de espera para su respuesta es acorde a lo estipulado en la norma?	94
Gráfico No. 12 ¿Evidencia el trabajo en equipo entre los auxiliares administrativos?	95
Gráfico No. 13 ¿Alguna vez se ha extraviado algún documento (revista, CD, fotos) que corresponda a su expediente?.....	96
Gráfico No. 14 ¿Cuál fue el grado de satisfacción sobre el trato personal?	97
Gráfico No. 15 ¿Quedó satisfecho con la manera de cómo respondieron sus preguntas?	98
Gráfico No. 16 ¿Obtuvo la información completa a sus inquietudes?	99
Gráfico No. 17 ¿Cómo califica la calidad del servicio los usuarios?	100
Gráfico No. 18. Ubicación de Oficinas Territoriales Inspección de Trabajo y Seguridad Social.	109

LISTA DE ANEXOS

Anexo No. 1 CUADRO MODELO GENERAL MATRIZ DOFA	193
Anexo No. 2 AVERIGUACIÓN PRELIMINAR	194
Anexo No. 3 COMUNICACIÓN AL INTERESADO.....	196
Anexo No. 4 COMUNICACION AL INVESTIGADO SOBRE EL MERITO DE ADELANTAR PROCESO ADMINISTRATIVO SANCIONATORIO	197
Anexo No. 5 FORMULACION DE CARGOS.....	199
Anexo No. 6 CITACIÓN PARA NOTIFICACIÓN AL INVESTIGADO, REPRESENTANTE, APODERADO	203
Anexo No. 7 DILIGENCIA DE NOTIFICACIÓN PERSONAL AUTO DE FORMULACION DE CARGOS.....	205
Anexo No. 8 NOTIFICACIÓN POR AVISO AL INVESTIGADO, REPRESENTANTE, APODERADO.....	207
Anexo No. 9 ACTO QUE DECRETA PRUEBAS	209
Anexo No. 10 COMUNICACIÓN AL INVESTIGADO Y APODERADO.....	211
Anexo No. 11 ACTA DE VISITA ADMINISTRATIVA PRACTICADA POR (NOMBRE DEL OPERADOR DE IVC) DENTRO DEL EXPEDIENTE RADICADO.....	213
Anexo No. 12 DILIGENCIA DE TESTIMONIO.....	214
Anexo No. 13 ACTO DE TRÁMITE CORRIENDO TRASLADO PARA ALEGAR DE CONCLUSION.....	216
Anexo No. 14 ACTO ADMINISTRATIVO DEFINITIVO DE PRIMERA INSTANCIA	217
Anexo No. 15 CITACIÓN PARA NOTIFICACIÓN AL INTERESADO, REPRESENTANTE, APODERADO	221
Anexo No. 16 DILIGENCIA DE NOTIFICACIÓN PERSONAL ACTO DEFINITIVO.....	223
Anexo No. 17 NOTIFICACIÓN POR AVISO AL INVESTIGADO, REPRESENTANTE, APODERADO	225
Anexo No. 18 AUTO DE AVOCAMIENTO.....	227
Anexo No. 19 COMUNICACIÓN -CITACIÓN REQUERIMIENTO	228
Anexo No. 20 CUMPLIMIENTO COMISION DILIGENCIA ADMINISTRATIVA.....	229
Anexo No. 21 MEMORANDO	230
Anexo No. 22 INVESTIGACION ADMINISTRATIVA	231
Anexo No. 23 AUTO-CITACIÓN.....	232
Anexo No. 24 AUTO-SOLICITUD COPIAS	233
Anexo No. 25 RESOLUCION-RESUELVE UNA INVESTIGACION ADMINISTRATIVA.....	234
Anexo No. 26 NOTIFICACION PERSONAL.....	235
Anexo No. 27 AUTO - ARCHIVO	236

Anexo No. 28 LIBRO RADICADOR CORRESPONDENCIA GENERAL DIRECCIÓN TERRITORIAL DEL VALLE DEL CAUCA-GRUPO DE INSPECCION DE TRABAJO Y SEGURIDAD SOCIAL DE PALMIRA.....	237
Anexo No. 29 EVALUACION AUXILIAR ADMINISTRATIVO DE LA INSPECCION DE TRABAJO Y SEGURIDAD SOCIAL. POR LA COMISION NACIONAL DEL SERVICIO Página 1.....	239
Anexo No. 30 EVALUACION AUXILIAR ADMINISTRATIVO DE LA INSPECCION DE TRABAJO Y SEGURIDAD SOCIAL. POR LA COMISION NACIONAL DEL SERVICIO CIVIL.	240
Anexo No. 31 EVALUACION AUXILIAR ADMINISTRATIVO DE LA INSPECCION DE TRABAJO Y SEGURIDAD SOCIAL. POR LA COMISION NACIONAL DEL SERVICIO CIVIL.	241
Anexo No. 32 EVALUACION AUXILIAR ADMINISTRATIVO DE LA INSPECCIÓN DE TRABAJO Y SEGURIDAD SOCIAL. POR LA COMISION NACIONAL DEL SERVICIO CIVIL.	242



RESUMEN

El análisis y la descripción de cargos es una fuente de información importante para todo el proceso de planeación del Recurso Humano, este proceso es necesario para los pasos de selección de personal, programación de planes de capacitación y formación, determinación de la carga de trabajo e incentivos y la administración de la remuneración.

Para que las instituciones y empresas puedan unificar esa descripción y análisis de cargos en una forma sistemática, uniforme y confiable, todas deben contar con un instrumento que oriente oficialmente el proceso, tal como el Manual de Funciones y Procedimientos de la Inspección de Trabajo y Seguridad Social de la ciudad de Palmira, entidad oficial regida por normas y leyes que reglamentan sus procesos internos de organización

Este manual es el resultado del diagnóstico previo basado en un estudio de carácter exploratorio y descriptivo, con un diseño de formatos de campo, utilizándose la entrevista, la encuesta y la observación directa como técnicas e instrumentos de recolección de datos. Palabras Claves: Manual, Descripción, Análisis, Cargo y Funciones, entidad oficial

INTRODUCCION

El tema que se hace referencia en esta investigación es los manuales que son normas y procedimientos que se registran y se presentan en un documento escrito, en Palmira Valle hace más de 50 años se ha buscado la forma de cómo mejorar y proteger a los empleados que se encuentran vinculados a las diferentes empresas; siendo la Inspección de Trabajo y Seguridad Social la entidad que regula y vela por el bienestar de estos, creando mecanismos para que cada día las personas se animen a expresar cualquier inconformidad con sus empleadores o viceversa.

De acuerdo a lo anterior para prestar un mejor servicio se analiza la forma de crear un manual de funciones y procedimientos para los auxiliares administrativos que de una u otra manera tienen contacto directo con los usuarios y deben de tener claro todo lo que concierne a su labor.

La investigación se realizó por medio de la observación directa, entrevista a los funcionarios administrativos y encuesta a empleadores y empleados de las diferentes empresas que asisten a la Inspección de Trabajo y Seguridad Social de Palmira Valle. Uno de los obstáculos encontrados fue al momento en que se solicitó la colaboración para la encuesta a los usuarios quienes se mostraron con temor porque pensaban que les afectaba en algo si tenían en desarrollo algún tipo de proceso.

La presente investigación se divide en los siguientes capítulos:

- Capítulo I. Se realiza el análisis interno del cargo auxiliar administrativo en la Inspección de Trabajo y Seguridad Social de Palmira Valle.
- Capítulo II. Trata del manual de funciones y procedimientos propuesto para el cargo auxiliar administrativo de la Inspección de Trabajo y Seguridad Social de Palmira Valle.

- Capítulo III. Hace referencia a la evaluación de desempeño encargada por la CNSC (Comisión Nacional del Servicio Civil)



**1. PROPUESTA DE DISEÑO DE MANUAL DE FUNCIONES Y
PROCEDIMIENTOS DE LA DEPENDENCIA: “INSPECCION DE TRABAJO Y
SEGURIDAD SOCIAL” DE PALMIRA (VALLE DEL CAUCA) PARA 2017**



2. ANTECEDENTES

Desde los inicios de la humanidad el individuo ha evolucionado en la forma de organizar sus grupos sociales con miras a facilitar la vida en sociedad, es por eso que surgen actividades a desarrollar de acuerdo a las habilidades de cada individuo, por ejemplo: agricultores, cazadores y recolectores, en el caso de la antigüedad (obreros), administrativos (la actualidad). Posteriormente se crean empresas que masifican la producción y requieren de una organización interna que se encargue de la administración de la misma, y a su vez obedezca a requerimientos legales establecidos por la nación en la que se encuentren radicadas.

Las organizaciones pueden ser de carácter público, privado o mixto. Estas requieren de una planeación, organización, dirección, seguimiento y control de cada uno de los procesos obteniendo una secuencia sistémica (optimizando así tiempos y movimientos), con el objetivo de cumplir las metas individuales y colectivas que se propone cada empresa en una periodicidad determinada (semanal, mensual y/o anual).

Chiavenato, (2007) propone “La vida de las personas depende íntimamente de las organizaciones y éstas dependen del trabajo de las primeras”. También enuncia que *Un “Diseño de cargos”* es el proceso de crear los cargos, proyectarlos y combinarlos con otros cargos para la ejecución de las tareas”.¹

Para comprender una estructura organizacional es necesario el diseño de cargos; proceso que permite el conocimiento de las funciones de cada área de trabajo establecidas en la organización, teniendo en cuenta la misión, visión, filosofía,

¹ CHIAVENATO, Idalberto. Introducción a la teoría general de la administración. México, 2006. p. 2

marco legal institucional y nacional; además de las políticas de calidad y metas institucionales; con el fin de que cada cargo sea realizado de manera eficiente y eficaz, para lograr un mejor rendimiento y evitar actividades innecesarias de esta manera se logra la productividad esperada haciendo que la organización sea competitiva y se proyecte actualizando constantemente dichos cargos según los requerimientos que exigen para mantenerse en el tiempo.²

La variedad de ventajas que se proporcionan a la empresa al crear un manual de funciones y procedimientos permite minimizar la incertidumbre del cargo, y promueven la estandarización de las funciones y los procedimientos, buscando el equilibrio y la armonía del trabajador con la competitividad de la empresa, por lo cual es de vital importancia encontrarse con un acoplamiento óptimo entre el empleado y el puesto de trabajo.

Es por esto que la Inspección de Trabajo y Seguridad Social (ITSS) de la ciudad de Palmira en busca del mejoramiento de sus labores operativas y administrativas; a través de este documento desea aplicar conceptos sobre la administración de personal, con el fin de organizar y estandarizar procedimientos y funciones del cargo del personal administrativo de la entidad; de ésta manera el Inspector a cargo se muestra bastante interesado y apoya este proyecto, viendo en esta propuesta de manual de funciones y procedimientos una herramienta importante para el futuro de esta organización. Es importante reconocer el manual de funciones y procedimientos como herramienta técnica y procedimental necesaria para la administración de cada uno de los cargos, y se vuelve necesario ya que contiene en forma ordenada y sistemática, información sobre aspectos organizacionales necesarios para la buena ejecución del trabajo.

Para la construcción de este documento se debe tener muy en cuenta las directrices y normativas del Ministerio del Trabajo, cuya función principal es la

² Ibíd.,p.52

formulación y adopción de las políticas, planes generales, proyectos y programas en materia de trabajo a nivel nacional, también se debe tener muy en cuenta códigos internos (se utilizan para identificar las entidades), que rigen para las entidades públicas, si se llegare a saltar alguna normativa se puede incurrir en un mal procedimiento generando esto una sanción y hasta destitución del cargo.

El Ministerio de Trabajo es una entidad que después de ser integrada con la Salud en el Ministerio de la Protección Social vuelve y se restituye en La ley 1444 de 2011 “Artículo 7°. Reorganización del Ministerio de la Protección Social. Reorganícese el Ministerio de la Protección Social, el cual se denominará Ministerio del Trabajo y continuará cumpliendo los objetivos y funciones señalados por las normas vigentes, salvo en lo concerniente a la escisión de que trata el artículo 6° de la presente ley. Esta entidad será responsable del fomento y de las estrategias para la creación permanente de empleo estable y con las garantías prestacionales, salariales y de jornada laboral aceptada y suscrita en la Organización Internacional del Trabajo (OIT).”³

Universidad
del Valle

El Ministerio de Trabajo se restituye a partir de la Ley 1444 de 2011 por Juan Manuel Santos; ya que en el primer mandato de Álvaro Uribe (2002-2010) la integro con la de Salud en el Ministerio de la Protección Social.⁴

En Colombia actualmente existen 35 oficinas territoriales, distribuidas en los diferentes Departamentos, encargadas de garantizar que se cumplan los

³ Ministerio de Trabajo, Ley 1444 De 2011. pdf. (en línea). Colombia. Disponible en internet:< <http://www.mintrabajo.gov.co/normatividad-mayo-leyes-2011/207-ley-1444-del-4-de-mayo-de-2011.html>

⁴ El Tiempo. Creación del Ministerio del Trabajo. Casa Editorial. Disponible en internet:< <http://www.eltiempo.com/archivo/documento/CMS-10477924>

derechos que tienen los empleados de todas y cada una de las empresas; siendo estas necesarias para que las empresas no violen los derechos de los trabajadores, según la Constitución Política de Colombia de 1991, en su artículo 25 donde establece: “El trabajo es un derecho y una obligación social y goza, en todas sus modalidades, de la especial protección del Estado. Toda persona tiene derecho a un trabajo en condiciones dignas y justas”;⁵

La Dirección Territorial del Ministerio de Trabajo del Valle del Cauca tiene su sede principal en la ciudad de Cali en el barrio Avenida de las Américas, a cargo de Dra. Giovanny Saavedra Lasso con un total de siete inspecciones a cargo y 30 profesionales inspectores a nivel departamental.

En Palmira se encuentra ubicada en la carrera 29 no. 31-54. El inspector es el Dr. Carlos Alberto Mejía Hoyos y la auxiliar administrativa María Luisa Garcés Valencia, la última con un promedio de veinte años de servicio, la inspección funciona hace aproximadamente 55 años, siendo beneficiados y protegidos los empleados (sindicalizados o no) y empleadores (contratistas) de empresas privadas y públicas (formales e informales) de la ciudad.

⁵ BARRETO, Manuel y SARMIENTO, Libardo. Constitución Política de Colombia Comentada por La Comisión Colombiana de Juristas.pdf. (en línea). Bogotá. Disponible en internet: < http://www.coljuristas.org/documentos/libros_e_informes/cpc_titulo_ii.pdf

3. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

3.1 Descripción del Problema

El Ministerio del Trabajo ha optado por robustecer la Inspección del Trabajo y Seguridad Social como política prioritaria, ya que el papel de la inspección del trabajo en la protección de los trabajadores se ha incrementado notablemente durante este periodo, hecho que ha acelerado los esfuerzos para fortalecer la competencia y efectividad de los Inspectores de Trabajo y Seguridad Social.

Para el Viceministerio de Relaciones Laborales e Inspección, la Inspección del Trabajo continúa siendo el elemento esencial para el logro de los objetivos y políticas principales en materia del trabajo y tiene el papel fundamental en la promoción de conformidad con los principios y derechos derivados de la normativa laboral tanto nacional como internacional.

JOSÉ NOÉ RÍOS MUÑOZ

Viceministro de Relaciones Laborales e Inspección.2016⁶

En la Inspección de Trabajo y Seguridad Social del municipio de Palmira Valle se encuentra hace 20 años la funcionaria María Luisa Garcés Valencia desempeñando actualmente el cargo auxiliar administrativo código 5020, Grado 11, de la De la Dirección Territorial del Valle, que desde el inicio en dicha entidad ha desarrollado las actividades por deducción, que la funcionaria con el pasar del tiempo ha aprendido a desarrollar todas las tareas y procesos de la manera que ella cree más efectiva, y aprendiendo de sus errores o por instrucciones telefónicas con la oficina principal en Cali, siempre y cuando se logre la comunicación con Cali, no ha existido un manual del paso a paso de cada procedimiento que debe realizar, falta poco tiempo para que la funcionaria deje el

⁶ RÍOS MUÑOZ, José Noé. Manual del Inspector de Trabajo y Seguridad Social. Bogotá. p. 20

puesto vacante y quien llegue a reemplazarla deberá aprender las tareas de manera ensayo – error y se verá afectado por la falta de información que corresponda a las tareas a ejecutar. Aunque a estos funcionarios los evalúan anualmente, solo se evalúan algunos criterios pero no como son desarrollados.

Al no tener claro lo que se debe realizar secuencialmente y hacer el registro en los diferentes formatos exigidos, se puede incurrir en malos procedimientos atrasando la entrega de informes o documentos que se deben radicar, sancionar y por ser un cargo público el funcionario puede presentar consecuencias disciplinarias (llamados de atención, dependiendo la gravedad pueden llegar a ser sancionados hasta con la pérdida del puesto de trabajo), así se vayan fuera del País este por ser un cargo público las actuaciones disciplinarias lo siguen hasta donde se encuentre.

LEY 1437 DE 2011 Artículo 31. *Falta disciplinaria*. La falta de atención a las peticiones y a los términos para resolver, la contravención a las prohibiciones y el desconocimiento de los derechos de las personas de que trata esta Parte Primera del Código; constituirán falta gravísima para el servidor público y darán lugar a las sanciones correspondientes de acuerdo con la ley disciplinaria.⁷

3.2 Formulación del Problema

Partiendo de la actividades desarrolladas por la auxiliar administrativa

¿Cuál sería la propuesta de diseño del Manual de Funciones y Procedimientos de la Dependencia: “Inspección De Trabajo Y Seguridad Social” En Palmira Valle del Cauca para el año 2017?

⁷ Consejo Superior de la Judicatura. Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo. (2011). (en línea). Colombia. Disponible en internet:<<https://www.ramajudicial.gov.co/documents/10228/1547471/CÓDIGO+CONTENCIOSO+ADMINISTRATIVO+-+Interiores.pdf/b72c45bd-8f14-4463-b93a-c66b07d1e1ac>

3.3 SISTEMATIZACION DEL PROBLEMA

¿Qué pasos se deben seguir para llevar a cabo la elaboración del manual de funciones y procedimientos de manera que estos permitan una fácil y rápida identificación de las funciones a realizar en el puesto de trabajo?

¿Cuál es la mayor motivación de la Inspección de trabajo y seguridad social para aplicar los Manuales de Funciones en sus cargos?

¿Cuál debería ser el perfil de los auxiliares administrativos de la Inspección de Trabajo y Seguridad Social del municipio de Palmira?



4. OBJETIVOS

4.1 Objetivo General

Diseñar un manual de funciones y procedimientos relacionados a la dependencia Inspección de Trabajo Y Seguridad Social de Palmira Valle del Cauca para el año 2017.

4.2 Objetivos Específicos

- Diagnosticar la situación actual de la Inspección de Trabajo y Seguridad Social en lo que refiere a manuales de funciones.
- Analizar el perfil vigente del cargo del área administrativa según las políticas de la administración pública en la Dependencia Inspección de Trabajo y Seguridad Social de Palmira.
- Efectuar el análisis del cargo para establecer las funciones y procesos del cargo Auxiliar Administrativo en la Dependencia Inspección de Trabajo y Seguridad Social de Palmira.

- Diseñar el modelo de manual de funciones y procedimientos del área Auxiliar Administrativa en la Dependencia Inspección de Trabajo y Seguridad Social de Palmira.
- Aportar una herramienta para facilitar y garantizar la gestión administrativa en la Inspección de Trabajo y seguridad social



5. JUSTIFICACIÓN

Esta investigación pretende documentar la necesidad inmediata que tiene la Inspección de Trabajo y Seguridad Social de Palmira Valle del Cauca; por cuanto no posee un Manual de Funciones y Procedimientos para el cargo de Auxiliar Administrativo como herramienta que indica las funciones y procedimientos en forma ordenada y sistemática, información sobre aspectos organizacionales, reglamentarios y normalizados, necesarios para la ejecución eficiente del puesto de trabajo, reflejándose en la protección oportuna de los derechos de los trabajadores en la ciudad. Esto también permite minimizar costos en desperdicios de papelería, en cada proceso se evitaría el desperdicio de tiempo en correcciones e impresiones innecesarias por errores, disminuyendo así el impacto negativo al medio ambiente, actualmente se está trabajando en este tema de responsabilidad ambiental.

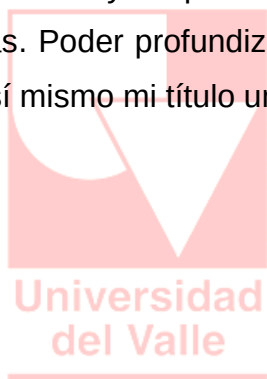
A los auxiliares administrativos sirve como guía para desempeñar las diferentes tareas evitando repetir los procesos, también para cualificar al nuevo personal y disminuir la rotación e incertidumbre de estos.

Hoy día en toda entidad pública o privada busca mejorar los procesos para ser más eficientes y competitivos. La productividad se ve beneficiada por que permite minimizar los errores. Agilizando los procesos en sus tiempos de entrega o respuesta de algún expediente (carpeta donde se encuentran las quejas presentadas por un empleador o un trabajador).

Lo anterior se verá reflejado en la calidad del servicio donde los tiempos de respuesta o entrega de algún proceso será de manera oportuna, ya que; al no tener claro la secuencia de los procesos o funciones a realizar se puede ver afectado el usuario final.

Para la Universidad del Valle y las empresas de la región los trabajos de investigación se convierten en procesos de beneficio mutuo permitiendo a los estudiantes aplicar y ampliar los conocimientos adquiridos en la academia en beneficio de las necesidades específicas de las empresas. También dar a conocer a las entidades públicas y privadas del sector económico regional la calidad del proceso de formación profesional de los estudiantes.

Como estudiante me permite afianzar los conocimientos adquiridos en el transcurso de mi carrera y aplicarlo para conocer la realidad empresarial de la ciudad y del país; realizando el manual de funciones y procedimientos permite proveer de una herramienta muy útil para la entidad y de esta manera ayudar con la organización de tareas. Poder profundizar en el campo de la administración de las empresas y lograr así mismo mi título universitario.



6. MARCO CONTEXTUAL- HISTORICO

Palmira es un municipio colombiano del departamento del Valle del Cauca en Colombia; localizado en la región sur del departamento. Es conocido como "La Villa de las Palmas". Se encuentra ubicado en la ribera oriental del Río Cauca y es centro de grandes ingenios azucareros, constituyendo uno de los más importantes centros comerciales, industriales y agrícolas del Valle del Cauca. La ciudad está a 26 km de la zona urbana de Cali, la capital. En Palmira se encuentra el Centro Internacional de Agricultura Tropical (CIAT), el más importante de Colombia y Sudamérica, donde se realizan investigaciones de desarrollo en la producción agrícola de todo el país, en la variedad de cultivos de yuca, frijol, caña y palma, también se le conoce como "Capital Agrícola de Colombia".

Figura No. 1 Ubicación del Valle del Cauca en Colombia



Fuente: Disponible en internet: < <http://mx.depositphotos.com>

La investigación se llevará a cabo en la Inspección de Trabajo y Seguridad Social Palmira, adscrita a la Entidad Territorial del Valle del Cauca; actualmente se encuentra ubicada en la Carrera 29 No. 31-54. Atiende las necesidades de los municipios de Candelaria, Pradera, Villa-Gorgona, Ginebra, Roza, Juanchito del puente antes de entrar a Cali, Florida, Amaime, Cerrito, y El Placer.

Figura No. 2 Ubicación de la Inspección de Trabajo y Seguridad Social de Palmira Valle



Fuente: Disponible en internet: < <https://www.google.es/maps>

6.1 Reseña histórica del Ministerio de Trabajo e Inspección de Trabajo de Palmira

Creación de la Oficina la General del Trabajo

La oficina general del trabajo, dependencia del Ministerio de Industrias, velaba por los derechos de los contratantes y los trabajadores simultáneamente. Con un carácter mediador, empezó a cambiar las prácticas de "concertación" que daban prioridad al uso de la fuerza en la solución de conflictos laborales.

Para 1923, los sindicatos existentes en el país operaban dentro de la estructura legal del Estado. Sin embargo, las pocas leyes existentes en materia laboral aún

no conformaban un bloque unificado, sino que eran resultados dispersos con origen en una necesidad de tipificar situaciones repetitivas que, por su complejidad, requerían de la intervención estatal. Entonces, se creó una oficina de inspección laboral denominada, Oficina General del Trabajo.

En sus inicios, esta oficina era una dependencia del Ministerio de Industrias y su objetivo era el de "velar por el fiel cumplimiento de las leyes que tienden a desarrollar la acción social, a mejorar las condiciones de las clases laboriosas y a impulsar el desarrollo y prosperidad de ellas". La oficina pretendía vigilar que los trabajadores se comportaran de una manera acorde a lo requerido por su contratante, mientras realizaba un seguimiento a la seguridad y a la salubridad dentro de las instalaciones de las compañías, en pro del bienestar real de los trabajadores.

Así mismo, la oficina incorporaba funciones acordes con las normativas existentes en materia de convenciones colectivas, declaraciones de huelgas y etapas de conciliación entre patrones y trabajadores. También hacía seguimientos a conflictos particulares en empresas e intervenía cuando era necesario.

Su carácter intermediador, haciendo uso de espacios legales y de negociación, produjo cambios en la manera oficial de abocar la solución de conflictos laborales, evitando favorecer el uso de la fuerza en la solución de los mismos. Esta práctica tomaría muchos años en instaurarse.

Rafael Pardo, Ministro del Trabajo. 2016⁸

La naturaleza del sistema de inspección en Colombia es pública, y de conformidad con su esencia de policía administrativa laboral, pertenece a la estructura de la administración de derecho público, como monopolio administrativo gubernamental. Concordantemente, la racionalidad de la actuación estatal en el sistema de

⁸ PARDO, Rafael. Ministerio de Trabajo. Bogotá. (en línea). Disponible en internet: < <http://mintrabajo.gov.co/blog-mintrabajo/creacion-de-la-oficina-general-del-trabajo>

inspección se basa, a diferencia de la actuación privada, en finalidades públicas y se dirige al cumplimiento de los cometidos del Ministerio del Trabajo, en especial de la salvaguarda del orden público, a través de la garantía del cumplimiento de la normatividad laboral y demás disposiciones sociales.⁹

El Ministerio de Trabajo es la autoridad central del sistema, del cual son componentes: El Despacho del Ministro del Trabajo (1.), el Despacho del Viceministro de Relaciones Laborales e Inspección (2.), la Dirección de Inspección, Vigilancia, Control y Gestión Territorial (3.), la Subdirección de Inspección (3.1.1), la Subdirección de Gestión Territorial (3.1.2), las Direcciones Territoriales (3.2.), las Oficinas Especiales (3.3.) y las Inspecciones de Trabajo (3.4.).¹⁰

Aproximadamente hace 55 años está funcionando la Inspección de Trabajo del Municipio de Palmira, identificándose ante el Ministerio de Trabajo con el código 9076520. Garantizando que se cumplan los objetivos establecidos por el Ministerio de Trabajo a medida que se han modificado.

En la Inspección de Trabajo y Seguridad Social se atienden aproximadamente de 20 a 30 usuarios por día siendo en el año entre 1600 a 1800, que de una u otra manera tienen contacto con los auxiliares administrativos quienes diligencian diferentes documentos que solicitan (Conciliaciones, constancias, desistimiento, expedientes, solicitudes de horas extras o permiso para laborar menores de edad).

⁹ RÍOS MUÑOZ, José Noé. Manual del Inspector de Trabajo y Seguridad Social. Bogotá. p. 26

¹⁰ Ibíd., p. 27

6.2 Filosofía Organizacional Ministerio de Trabajo a Nivel Nacional

6.2.1 Misión

Formular, adoptar y orientar la política pública en materia laboral que contribuya a mejorar la calidad de vida de los colombianos, para garantizar el derecho al trabajo decente, mediante la identificación e implementación de estrategias de generación y formalización del empleo; respeto a los derechos fundamentales del trabajo y la promoción del dialogo social y el aseguramiento para la vejez.

6.2.2 Visión

Para 2018, ser reconocidos como el Ministerio que promueve la protección, vinculación, formalización y el acceso al trabajo de los colombianos en las diferentes etapas de su ciclo de vida laboral, en el marco del trabajo decente; gestionando la consolidación del Sistema de Protección para la vejez y la articulación intersectorial.¹¹

6.3 Estructura Organizacional

Se plantea el organigrama para la Inspección De Trabajo y Seguridad Social con el fin de representar gráficamente el nivel jerárquico, las líneas de autoridad y la subordinación.

¹¹ Ministerio de Trabajo. Misión y Visión. (en línea) Disponible en internet: < <http://www.mintrabajo.gov.co/el-ministerio/quienes-somos/mision-vision-y-objetivos.html>

Figura No. 3 Organigrama Inspección de Trabajo y Seguridad Social De Palmira Valle del Cauca



Fuente: Elaboración propia.

6.4 Palmira Valle del Cauca

6.4.1 Número de comunas y población en el municipio de Palmira Valle

Palmira Valle cuenta con siete (7) comunas urbanas con un total aproximado 156 barrios, estratos socioeconómicos entre 1 y 3 en la mayoría de población y 4 y 5 en menor proporción y nueve (9) comunas rurales con un total aproximado de 31 sectores rurales, estratos socioeconómicos entre 1 y 2 en su mayoría de población.

Tabla 1 Número de Comunas y Población en el Municipio de Palmira Valle.
Anuario estadístico 2015

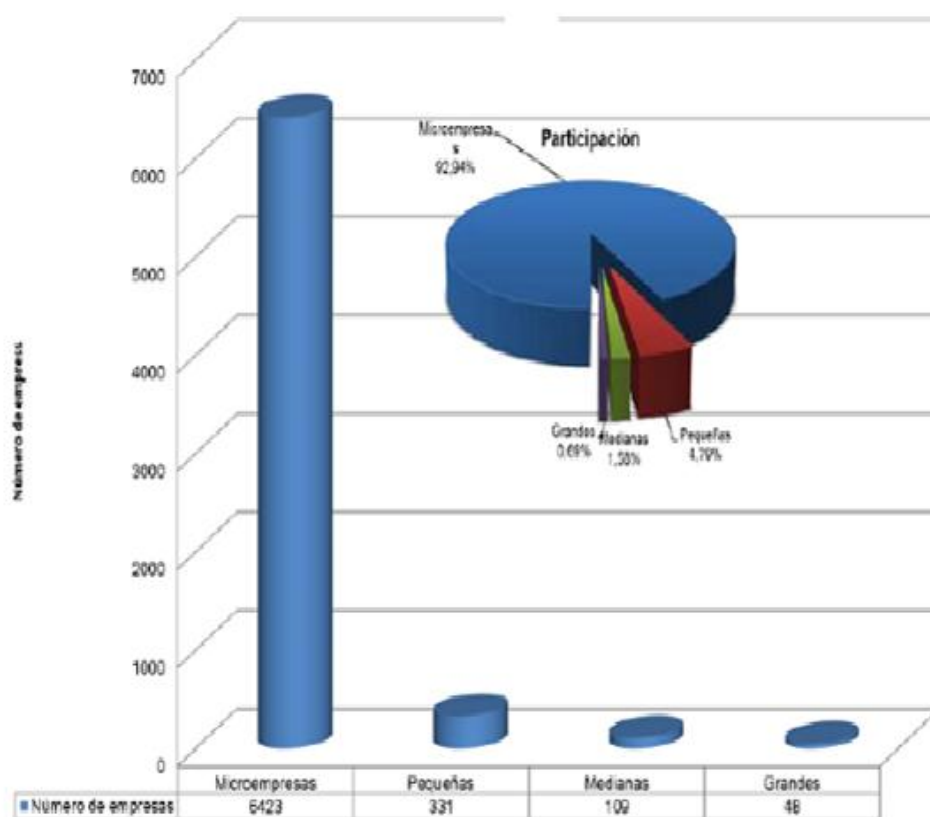
SECTOR	COMUNA	CONSOLIDADO ESTIMACIÓN DE NÚMERO DE PREDIOS Y POBLACIÓN POR ESTRATO SOCIOECONÓMICO AÑO 2014												
		PREDIOS						POBLACIÓN						
		ESTRATO					TOTAL PREDIOS	ESTRATO					TOTAL POBLACIÓN	
		1	2	3	4	5		1	2	3	4	5		
URBANO	Comuna 1	1.947	9.500	40	-	-	11.487	7.009	34.200	144	-	-	41.353	13,4%
	Comuna 2	45	4.626	5.449	1.936	1.090	13.146	162	16.654	19.616	6.970	3.924	47.326	15,4%
	Comuna 3	53	3.271	3.668	981	1	7.974	191	11.776	13.205	3.532	4	28.706	9,3%
	Comuna 4	660	1.429	3.681	127	-	5.897	2.376	5.144	13.252	457	-	21.229	6,9%
	Comuna 5	401	9.736	2.225	372	-	12.734	1.444	35.050	8.010	1.339	-	45.842	14,9%
	Comuna 6	133	1.410	3.461	749	3	5.756	479	5.076	12.460	2.696	11	20.722	6,7%
	Comuna 7	317	5.637	4.366	2.167	1	12.488	1.141	20.293	15.718	7.801	4	44.957	14,6%
RURAL	Comuna 8	660	4.002	31	14	-	4.451	2.508	15.208	118	53	-	17.887	5,8%
	Comuna 9	273	1.030	5	1	-	1.224	1.037	3.914	19	4	-	4.974	1,6%
	Comuna 10	499	2.040	3	-	-	4.276	1.896	7.752	11	-	-	9.660	3,1%
	Comuna 11	211	810	13	-	-	990	802	3.078	49	-	-	3.929	1,3%
	Comuna 12	276	1.229	-	-	-	1.420	1.049	4.670	-	-	-	5.719	1,9%
	Comuna 13	370	1.313	10	-	1	1.811	1.406	4.989	38	-	4	6.437	2,1%
	Comuna 14	367	943	24	72	3	1.404	1.395	3.583	91	274	11	5.354	1,7%
	Comuna 15	58	142	-	-	-	208	220	540	-	-	-	760	0,2%
	Comuna 16	210	648	2	-	-	896	798	2.462	8	-	-	3.268	1,1%
		6.480	47.766	22.978	6.419	1.099	86.162	23.913	174.389	82.738	23.126	3.957	308.123	100,0%

Fuente: Anuario estadístico Palmira Valle 2015

Según proyección del Dane en el municipio de Palmira Valle para el año 2017 se estima una población de 308.671. Habitantes¹². Cumplir con la misión y la visión de la inspección de trabajo y seguridad social se convierte en un reto, y para ello es imprescindible el fortalecimiento de la estructura interna y la construcción de los manuales de funciones y procedimientos de la inspección de trabajo

6.4.2 Empresas Según el Tamaño en Palmira Valle año 2015

Gráfico No. 1 Número de Empresas según el Tamaño en Palmira Valle



Fuente: Anuario estadístico Palmira Valle 2015

¹² DANE. Proyecciones de Población Municipales por Área. (en línea). Colombia. Disponible en internet: < https://www.dane.gov.co/files/...20/ProyeccionMunicipios2005_2020.xls

En el gráfico No. 1 se puede observar que Palmira Valle, cuenta con 6.423 Microempresas, 331 Pequeñas, 109 Medianas y 48 Grandes; Para un total 6.911 empresas en la ciudad, la mayor participación en el mercado se encuentran las microempresas con un 92.4% y que en la actualidad dan un gran aporte a la economía, generando nuevos empleos entre los habitantes y creando una cultura de compra en el mismo municipio permitiendo ser competitivas en los diferentes sectores. La inspección de trabajo y seguridad social tiene un gran número de empresas en la ciudad y en su zona de influencia, por este motivo es importante generar manuales de funciones y procedimientos permitiendo tener una atención de calidad protegiendo los derechos de los trabajadores de la región.



7. MARCO CONCEPTUAL

Los conceptos planteados a continuación hacen referencia a la descripción de entidades que regulan y apoyan la Inspección de Trabajo y Seguridad Social de Palmira; también parte del lenguaje técnico que se utiliza con frecuencia para comunicarse con los usuarios y para llevar a cabo los diferentes informes que dan inicio cuando estos presentan una queja ante los Inspectores de Trabajo y gran parte son elaborados por los auxiliares administrativos.

Algunos conceptos son:

7.1. ARL: Administradora de Riesgos Laborales:

Las entidades administradoras de riesgos profesionales, por delegación del Estado, ejercen vigilancia y control en la prevención de los riesgos profesionales de las empresas que tengan afiliadas, a las cuales deberán asesorar en el diseño del programa permanente de salud ocupacional. (Art. 52 inciso IV D. 1295/1994).¹³

7.2 Art: Artículo

7.3 C. Cio: Código de Comercio:

Los comerciantes y los asuntos mercantiles se regirán por las disposiciones de la ley comercial, y los casos no regulados expresamente en ella serán decididos por analogía de sus normas. ¹⁴

¹³ RÍOS MUÑOZ, José Noé. Manual del Inspector de Trabajo y Seguridad Social. Bogotá. p. 335

¹⁴ Alcaldía de Bogotá. Código de Comercio de Colombia (1971). (en línea). Disponible en internet: < <http://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=41102>

7.4 C.P: Constitución Política: Es norma de normas. (Art. 4)¹⁵

7.5 CPACA (2011): Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo:

El Código parte de un principio fundamental, la conexidad estrecha entre la Administración Pública y el juez que controla su actividad, quienes de consuno deben contribuir al logro de los fines del Estado Social de Derecho.¹⁶

7.6 C.P.C: Código de Procedimiento Civil: Son normas procesales. (Decreto 1400 de 1970)¹⁷

7.7 C.S.T: Código Sustantivo del Trabajo:

La finalidad primordial de este Código es la de lograr la justicia en las relaciones que surgen entre (empleadores) y trabajadores, dentro de un espíritu de coordinación económica y equilibrio social.¹⁸

¹⁵ Corte Constitucional. Constitución Política de Colombia. (2015). (en línea). Disponible en internet: <file:///E:/MINISTERIO%20DE%20TRABAJO/Constitucion%20politica%20de%20Colombia%20-%202015.pdf>

¹⁶ Consejo Superior de la Judicatura. Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo. (en línea). (2011). Colombia. Disponible en internet: <https://www.ramajudicial.gov.co/documents/10228/1547471/CÓDIGO+CONTENCIOSO+ADMINISTRATIVO+-+Interiores.pdf/b72c45bd-8f14-4463-b93a-c66b07d1e1ac>

¹⁷ Alcaldía de Bogotá. Código del Procedimiento Civil. (en línea). Colombia Disponible en internet: <http://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=6923>

¹⁸ Código Sustantivo del Trabajo.pdf. (en línea). Disponible en internet: <http://www.ilo.org/dyn/travail/docs/1501/CODIGO%20SUSTANTIVO%20DEL%20TRABAJO%20concordado.pdf>

7.8 D.T: Dirección Territorial:

Es la entidad que se encarga de atender, en su jurisdicción, los asuntos relacionados con trabajo y empleo y participar con los organismos planificadores de orden territorial en la adopción de planes, programas y proyectos en estas materias.¹⁹

7.9 EPS: Entidades Promotoras de Salud:

Son las entidades responsables de la afiliación, y el registro de los afiliados y del recaudo de sus cotizaciones, por delegación del Fondo de Solidaridad y Garantía. Su función básica será organizar y garantizar, directa o indirectamente, la prestación del Plan de Salud Obligatorio a los afiliados y girar, dentro de los términos previstos en la presente Ley, la diferencia entre los ingresos por cotizaciones de sus afiliados y el valor de las correspondientes Unidades de Pago por Capitalización al Fondo de Solidaridad y Garantía, de que trata el título III de la presente Ley.²⁰

7.10 Ministerio del Trabajo:

Su objetivo es generar empleos de calidad con derechos a la protección social, construir acuerdos con el propósito de lograr una paz laboral duradera, capacitar y

¹⁹ RÍOS MUÑOZ, José Noé. Manual del Inspector de Trabajo y Seguridad Social. Bogotá. Pág. 37

²⁰ Congreso de Colombia. Ley 100 de 1993. (en línea). Disponible en internet:<
<http://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=5248>

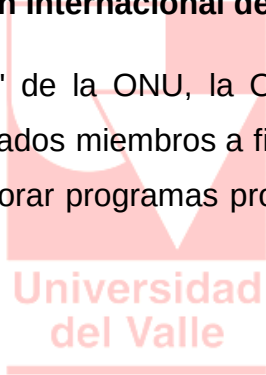
formar el talento humano y convertir el trabajo como el eje del desarrollo humano.²¹

7.11 IVC: Inspección, Vigilancia y Control:

Dirige y coordina el sistema de prevención, inspección, vigilancia y control de trabajo con parámetros y procedimientos unificados que permitan el desarrollo, la sostenibilidad financiera y la ampliación de la cobertura del Sistema de la Protección Social en el país.²²

7.12 O.I.T: Organización Internacional del Trabajo:

Única agencia 'tripartita' de la ONU, la OIT reúne a gobiernos, empleadores y trabajadores de 187 Estados miembros a fin de establecer las normas del trabajo, formular políticas y elaborar programas promoviendo el trabajo decente de todos, mujeres y hombres.²³



7.13 SENA: Servicio Nacional de Aprendizaje:

Es un establecimiento público del orden nacional con personería jurídica, patrimonio propio e independiente y autonomía administrativa. Adscrito al Ministerio de Trabajo de Colombia, ofrece formación gratuita a millones de colombianos que se benefician con programas técnicos, tecnológicos y

²¹ Ministerio de Trabajo. (en línea). Bogotá. Disponible en internet: < <http://www.mintrabajo.gov.co/el-ministerio/quienes-somos/presentacion-del-ministerio.html>

²² Ministerio de Protección Social. Inspección, Vigilancia y Control de Trabajo. Disponible en internet: < <https://www.minsalud.gov.co/trabajoEmpleo/Paginas/Inspección,VigilanciayControldeTrabajo.aspx>

²³ OIT. (en línea). Disponible en internet: < <http://www.ilo.org/global/about-the-ilo/lang-es/index.htm>

complementarios, que enfocados al desarrollo económico, tecnológico y social del País, entran a engrosar las actividades productivas de las empresas y de la industria, para obtener mejor competitividad y producción con los mercados globalizados.²⁴

7.14 Smmlv: Salarios mínimos mensuales legales vigentes:

El que todo trabajador tiene derecho a percibir para subvenir a sus necesidades normales y a las de su familia, en el orden material, moral y cultural (art. 145 del C.S.T.).²⁵

7.15 TIC: Tecnologías de la información y Comunicación:

La investigación, el fomento, la promoción y el desarrollo de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones son una política de Estado que involucra a todos los sectores y niveles de la administración pública y de la sociedad, para contribuir al desarrollo educativo, cultural, económico, social y político e incrementar la productividad, la competitividad, el respeto a los derechos humanos inherentes y la inclusión social. (Art. 2. Ley 1341 de 2009).²⁶

7.16 v. gr: Verbigracia: Significa por ejemplo. ²⁷

²⁴ SENA. (en línea). Disponible en internet: < <https://lineabase.sena.edu.co/acerca-del-sena/quienes-somos/Paginas/Historia-Vision-Mision-Valores-y-Simbolos.aspx>

²⁵ RÍOS MUÑOZ, José Noé. Manual del Inspector de Trabajo y Seguridad Social. Bogotá. p. 345

²⁶ Congreso de Colombia. Ley 1341 de 2009. (en línea). Disponible en internet: < http://www.mintic.gov.co/portal/604/articles-3707_documento.pdf

²⁷ GARCIA PELAYO, Ramón. Diccionario practico español moderno Larousse. p. 614.

8. MARCO TEORICO

El marco teórico es el pilar fundamental de toda investigación que busca analizar conceptos y teorías que apoyen la idea principal de investigación como lo es la construcción del manual de funciones y procedimientos de la Inspección de Trabajo y Seguridad Social de la ciudad de Palmira. Teniendo en cuenta aspectos importantes como son: la división del trabajo, diseño de la tarea, la competitividad laboral, entre otras.

8.1 La Organización

El diseño de la estructura básica involucra decisiones centrales acerca de la forma en la que será dividido el trabajo dentro de la organización y cómo será asignado entre posiciones, grupos, departamentos, divisiones y de qué manera se lograra la coordinación necesaria para alcanzar los objetivos de la organización.²⁸

Es a partir de la administración científica (Los ingenieros Frederick Winslow Taylor (1856-1915), Henry Lawrence Gantt (1861-1919), Frank Bunker Gilbreth (1868-1924), Harrington Emerson (1853-1931) y otros) que se empiezan a preocupar por incrementar la productividad de la empresa aumentando la eficiencia del nivel operativo o nivel de los obreros. De ahí el énfasis puesto en el análisis y en la división del trabajo del obrero, puesto que las funciones del cargo y quien lo desempeña constituyen la unidad fundamental de la organización.

²⁸ ZAPATA DOMÍNGUEZ, Álvaro; Análisis y Diseño Organizacional: De la Estructura funcional a la organización vacía. Colombia: Universidad del Valle. Facultad de Ciencias de la Administración, 2008.p.147

Esta orientación analítica y detallada permite la especialización del obrero y la reagrupación de los movimientos, operaciones, tareas, cargos, etc.²⁹

8.2 Objetivos Organizacionales

La organización constituye un conjunto de elementos que tienen como finalidad cumplir un objetivo de acuerdo con un plan. En esta definición hay tres puntos básicos. Primero, hay un propósito u objetivo para el que está proyectado el sistema. Segundo, hay un proyecto o conjunto establecido de elementos. Tercero, las entradas de información, energía y materiales se emplean para que el sistema pueda funcionar. Toda organización necesita tener alguna finalidad, una noción de los porqués de su existencia y de lo que desea realizar. Necesita definir su misión, sus objetivos y el tipo de clima organizacional que desea crear para los socios de los que depende en la consecución de sus fines. Sin una noción sobre su misión y visión, irá a la deriva a merced de los vientos, pues hará lo que se vea obligada a hacer por las presiones transitorias de la situación. Su vida y su actitud estarán determinadas no por lo que la organización decida, sino por lo que los otros decidan. Las organizaciones son unidades sociales que tratan de alcanzar objetivos específicos: su razón de ser es servir a estos objetivos. Un objetivo de una organización es una situación deseada que se quiere alcanzar. Así vistos, los objetivos organizacionales tienen muchas funciones, a saber:

- a) Al presentar una situación futura, los objetivos indican la orientación que la organización busca seguir, y establecen lineamientos para las actividades de los participantes.
- b) Los objetivos constituyen una fuente de legitimidad que justifica las actividades de la organización e incluso su existencia.

²⁹ CHIAVENATO, Idalberto. Introducción a la teoría general de la administración. México, 2006. p. 44

c) Los objetivos sirven como estándares, con base en ellos los participantes y el público externo pueden evaluar el éxito de la organización, o sea, su eficiencia y su rendimiento.

d) Los objetivos sirven como unidad de medida para verificar y evaluar la productividad de la organización, de sus áreas e incluso de sus participantes.

Los objetivos oficialmente establecidos por la organización se comunican mediante documentos oficiales como estatutos, actas de asambleas, informes anuales, etc., o por medio de declaraciones públicas de los dirigentes.

Los objetivos naturales de una organización suelen buscar:

1. Satisfacer las necesidades de bienes y servicios de la sociedad.
2. Dar una utilización productiva a todos los factores de producción.
3. Aumentar el bienestar de la sociedad mediante el empleo adecuado de los recursos.
4. Proporcionar un retorno justo a los factores de entrada.
5. Crear un clima en el que las personas puedan satisfacer una diversidad de necesidades humanas.

Las organizaciones pueden estudiarse desde el punto de vista de sus objetivos, los cuales establecen la base de la relación entre la organización y su ambiente. La organización no persigue un solo objetivo, pues tiene que satisfacer una enorme cantidad de requisitos y exigencias que le imponen el ambiente y sus socios. Estos objetivos no son estáticos, sino dinámicos y están en evolución continua, alterando las relaciones de la organización con su ambiente (externas) y con sus miembros (internas), y hace que los objetivos sean continuamente reevaluados y modificados en función de los cambios del ambiente y de la organización interna de sus miembros.

8.3 Eficiencia y Eficacia Toda organización debe considerarse simultáneamente desde los puntos de vista de la eficacia y de la eficiencia. Eficacia es una medida normativa del logro de resultados, mientras que eficiencia es una medida normativa de la utilización de los recursos en los procesos. En términos económicos, la eficacia de una organización se refiere a su capacidad de satisfacer una necesidad de la sociedad mediante los productos (bienes o servicios) que proporciona, mientras que la eficiencia es una relación técnica entre entradas y salidas. En estos términos, la eficiencia es una relación entre costos y beneficios. Asimismo, la eficiencia se refiere a la mejor forma (the best way) de hacer o realizar (método) las cosas, a fin de que los recursos (personas, máquinas, materias primas) se apliquen de la forma más racional posible. La eficiencia se preocupa de los medios, métodos y procedimientos más indicados que sean debidamente planeados y organizados, a fin de asegurar la utilización óptima de los recursos disponibles. La eficiencia no se preocupa de los fines, simplemente de los medios. El alcance de los objetivos previstos no entra en la esfera de competencia de la eficiencia; éste es un asunto relacionado con la eficacia. En la medida en que el administrador se preocupa por hacer correctamente las cosas, está ocupándose de la eficiencia (la mejor utilización de los recursos disponibles). Cuando utiliza instrumentos para evaluar el alcance de los resultados, es decir, para verificar si las cosas bien hechas son las que realmente se deben hacer, se está ocupando de la eficacia (el logro de los objetivos mediante los recursos disponibles). A pesar de todo, la eficacia y la eficiencia no siempre van de la mano. Una organización puede ser eficiente en sus operaciones y no ser eficaz, o viceversa. También puede no ser eficiente ni eficaz. Lo ideal sería una empresa que sea eficiente y eficaz.

8.4 Capital Humano Y Capital Intelectual

Durante toda la Era Industrial, las organizaciones que tenían éxito eran aquellas que incrementaban su capital financiero (convertido en edificios, fábricas, máquinas, equipos, inversiones financieras) y hacían que creciera y se

expandiera. La imagen de éxito organizacional estaba representada por el tamaño de la organización y de sus instalaciones físicas, por el patrimonio contable y, sobre todo, por la riqueza financiera. Las organizaciones trataban de acumular activos tangibles, físicos y concretos como base de su éxito, su fuerza y poder de mercado. La acumulación de recursos —financieros y materiales— era uno de los objetivos organizacionales más importantes. Eso ya pasó. Hoy las organizaciones que tienen éxito son extremadamente ágiles e innovadoras y, por esta razón, no dependen de su tamaño. En otras palabras, actualmente el que una organización sea grande no significa que tenga éxito. Existen organizaciones pequeñas que logran un éxito enorme y que son más rentables que organizaciones más grandes. ¿A qué se debe? La razón es sencilla, se llama innovación. Es la capacidad de una organización de proporcionar productos y servicios creativos e innovadores que transforman a los demás productos y servicios en cosas obsoletas e inútiles. Es la capacidad de una organización de adelantarse a las demás y conquistar clientes y consumidores antes, al ofrecerles mayor satisfacción por sus compras. En la Era de la Información, el capital financiero deja de ser el recurso más importante de una organización. Otros activos intangibles e invisibles toman rápidamente su lugar relegándolo a un plano secundario. Nos referimos al capital intelectual. El capital intelectual de la organización está constituido de activos intangibles como:

Capital interno: comprende la estructura interna de la organización, conceptos, modelos y sistemas administrativos y de cómputo. La estructura interna y las personas constituyen lo que generalmente conocemos como organización. Además, la cultura o el espíritu organizacional forman parte integral de esta estructura interna.

Capital externo: comprende la estructura externa de la organización, o sea, las relaciones con clientes y proveedores, así como marcas, marcas registradas, patentes y el prestigio de la empresa. El valor de estos activos está determinado

por el grado de satisfacción con que la empresa soluciona los problemas de sus clientes.

Capital humano: es el capital de gente, de talentos y de competencias. La competencia de una persona es la capacidad de actuar en diversas situaciones para crear activos, tanto tangibles como intangibles. No es suficiente tener personas. Es necesaria una plataforma que sirva de base y un clima que impulse a las personas y utilice los talentos existentes. De este modo, el capital humano está constituido básicamente por los talentos y competencias de las personas. Su utilización plena requiere una estructura organizacional adecuada y una cultura democrática e impulsora.³⁰

8.5 Planeación De Personal

La planeación de personal es el proceso de decisión respecto a los recursos humanos necesarios para alcanzar los objetivos organizacionales en determinado tiempo. Se trata de anticipar cuál es la fuerza de trabajo y los talentos humanos necesarios para la realización de la actividad organizacional futura. La planeación de personal no siempre es responsabilidad del departamento de personal de la organización. El problema de anticipar la cantidad y calidad de personas necesarias para la organización es extremadamente importante. En la mayoría de las empresas industriales, la planeación de la llamada “mano de obra directa” (personal pagado por hora directamente relacionado con la producción industrial y ubicado en el nivel operativo) a corto plazo la hace el departamento responsable de la planeación y control de la producción (PCP). Para programar la producción, la PCP la divide, lógicamente, en programación de máquinas y equipo,

³⁰ CHIAVENATO, Idalberto, Construcción de talentos: coaching y monitoring, Río de Janeiro, Campus, 2002.

programación de materiales y programación de MOD (mano de obra directamente involucrada en la producción) necesarios para satisfacer los programas de producción. Para alcanzar todo su potencial, la organización necesita disponer de las personas adecuadas para el trabajo a realizar. En términos prácticos, esto significa que todos los gerentes deben de estar seguros de que los puestos que están bajo su responsabilidad son ocupados por personas capaces de desempeñarlos adecuadamente. Esto requiere una cuidadosa planeación de personal. Existen varios modelos de planeación de personal. Algunos son generales e incluyen a toda la organización, mientras que otros son específicos para determinadas áreas de una industria o del servicio (si se trata de una organización no industrial). La relación entre estas dos variables (número de personas y demanda del producto/servicio) son influidas por las variaciones en la productividad, la tecnología, la disponibilidad interna y externa de recursos financieros y la disponibilidad de personas en la organización. Cualquier incremento de la productividad como resultado de un cambio en la tecnología, seguramente, tendrá como consecuencia una disminución en las necesidades de personal por unidad adicional de producto/servicio. Este incremento de la productividad tendrá también como resultado una reducción del precio del producto/servicio, lo que se reflejara en un aumento de las ventas y, en consecuencia, también habrá un aumento de las necesidades de personal. Este modelo emplea previsiones o extrapolaciones basadas en datos históricos y está dirigido al nivel operativo de la organización. No toma en consideración posible imprevista, como estrategias de los competidores, situación del mercado de clientes, huelgas, falta de materia prima, etcétera.

8.6 División del Trabajo

Federick Taylor

“El trabajo puede efectuarse mejor y más económicamente mediante el análisis del trabajo, esto es, mediante la división y subdivisión de los movimientos necesarios para la ejecución de las diversas operaciones de una tarea.”³¹

Federick Taylor

“La división del trabajo y la especialización del operario con el fin de elevar su productividad.”³²

Federick Taylor

“la tarea como una actividad ejecutada por alguien en desarrollo de su trabajo en la organización. La tarea es la menor unidad posible de la división del trabajo en una organización.”³³

Desde la teoría clásica de la administración se evidencia la necesidad de aumentar la eficiencia y la competencia en las organizaciones para obtener el mejor rendimiento posible de sus recursos y enfrentar la competencia cada vez mayor entre las empresas.³⁴

De acuerdo a lo anterior se puede evidenciar que a través de los años se ha buscado la mejor forma de aumentar la productividad a partir de asignación de tareas para cada cargo mejorando los tiempos de ejecución y también esto permite evitar tiempos muertos, y se habla de ser competitivos ante otras

³¹ Ibíd., p. 50

³² Ibíd., p. 52

³³ Ibíd., p. 52

³⁴ Ibíd., p. 44

organizaciones para esto se debe innovar, crear, estar dispuesto al cambio, una de ellas es aceptar el uso de las diferentes tecnologías permitiendo agilizar y perfeccionar cada día la labor. Pero para todo esto también se hace necesario tener en cuenta los manuales de funciones y procedimientos porque permiten evitar la utilización de métodos empíricos acarreado a la organización gastos innecesarios en recursos y para los trabajadores implica desgaste físico, emocional y pérdida de tiempo.

8.7 Concepto De Diseño Del Puesto

Diseñar un puesto significa establecer cuatro condiciones fundamentales:

- a) El conjunto de tareas u obligaciones que el ocupante deberá desempeñar (contenido del puesto).
- b) Cómo debe desempeñar ese conjunto de tareas u obligaciones (métodos y procedimientos de trabajo).
- c) A quién le debe reportar el ocupante del puesto (responsabilidad), es decir, relación con su jefatura.
- d) A quién debe supervisar o dirigir el ocupante del puesto (autoridad), es decir, relación con sus subordinados.

El diseño del puesto es la especificación del contenido del puesto, de los métodos de trabajo y de las relaciones con los demás puestos, con objeto de satisfacer los requisitos tecnológicos, organizacionales y sociales, así como los requisitos personales de su ocupante. En el fondo, el diseño de puestos es la forma en que los administradores protegen los puestos individuales y los combinan para formar unidades, departamentos y organizaciones.

8.8 Descripción De Puestos

Para conocer el contenido de un puesto es necesario describirlo. Su descripción es un proceso que consiste en enunciar las tareas o responsabilidades que lo conforman y lo hacen distinto a todos los demás puestos que existen en la organización. Asimismo, su descripción es la relación de las responsabilidades o tareas del puesto (lo que hace el ocupante), la periodicidad de su realización (cuándo lo hace), los métodos que se emplean para el cumplimiento de esas responsabilidades o tareas (cómo lo hace), los objetivos (por qué lo hace). Es básicamente una enumeración por escrito de los principales aspectos significativos del puesto y de las obligaciones y responsabilidades adquiridas.

8.9 Los Manuales

Un manual es un documento elaborado sistemáticamente que indicara las actividades a ser realizadas por los miembros de un organismo y la forma en que deberán realizarse, ya sea conjunta o separadamente.³⁵

Algunas definiciones de manual planteadas son:

Duhalt Kraus Miguel A., un manual es:

“un documento que tiene, en una forma ordenada y sistemática, información y/o instrucciones sobre historia, organización, política y procedimiento de una empresa, que se consideran necesarios para la mejor ejecución del trabajo”.³⁶

³⁵ RODRIGUEZ VALENCIA, Joaquín, como elaborar y usar los manuales administrativos. México: International Thomson Editores, 2002; p. 54

³⁶ Ibíd., p. 55

Terry G. R.,

“Un registro inscrito de información e instrucciones que conciernen al empleado y pueden ser utilizados para orientar los esfuerzos de un empleado en una empresa”.³⁷

Continolo G.

“Una expresión formal de todas las informaciones e instrucciones necesarias para operar en un determinado sector; es una guía que permite encaminar en la dirección adecuada los esfuerzos del personal operativo”.³⁸

De acuerdo a lo anterior un manual es un documento escrito que permite evidenciar la estructura, normas, políticas y procedimientos que se llevan a cabo en determinada organización, que permite orientar a empleados y directivos a la consecución de los objetivos planteados. La mejor manera para entender la estructura organizacional es a partir de los organigramas para ello se tiene en cuenta en el manual.

8.10 Organigramas

Diversos autores definen el organigrama como la representación gráfica de la estructura orgánica de una institución de una de sus áreas y debe reflejar en forma esquemática la descripción de las unidades que la integran, su respectiva relación, niveles jerárquicos y canales formales de comunicación. Tiene como base las concepciones de Henri Fayol.:

³⁷ Ibíd., p. 55

³⁸ Ibíd., p. 55

(Terry: 1961) el organigrama es:

“una carta de organización; es un cuadro sintético que indica los aspectos importantes de una estructura de organización, incluyendo la principales funciones y sus relaciones, los canales de supervisión y la autoridad relativa de cada empleado encargado de su función respectiva”.³⁹

8.10.1 Organigrama Vertical

Presentan las unidades ramificadas de arriba abajo a partir del titular en la parte superior, desagregando los diferentes niveles jerárquicos en forma escalonada. Son los de uso más generalizado en la administración, por lo cual recomienda su uso en los manuales de organización.⁴⁰

8.11 La Matriz Debilidades, Oportunidades, Fuerzas Y Amenazas (DOFA)

Es un instrumento de ajuste importante, que ayuda a los gerentes a desarrollar cuatro tipos de estrategias: estrategias de fuerzas y debilidades, estrategias de debilidades y oportunidades, estrategias de fuerzas y amenazas, y estrategias de debilidades y amenazas como se muestra en el anexo No.1 (David, 2003)⁴¹

El análisis dofa es una evaluación subjetiva de datos organizados en el formato dofa, que los coloca en un orden lógico que ayuda a comprender, presentar, discutir y tomar decisiones. Puede ser utilizado en cualquier tipo de toma de

³⁹ ZAPATA DOMÍNGUEZ, Álvaro; Análisis y Diseño Organizacional: De la Estructura funcional a la organización vacía. Colombia: Universidad del Valle. Facultad de Ciencias de la Administración, 2008.p.148

⁴⁰ Ibíd., p.159

⁴¹ FRED R, David; Conceptos de Administración Estratégica. México: Editorial Prentice Hall. 2003.p.200

decisiones, ya que la plantilla estimula a pensar pro-activamente, en lugar de las comunes reacciones instintivas.

8.11.1 Análisis Externo

La organización no existe ni puede existir fuera de un entorno, fuera de ese entorno que le rodea; así que el análisis externo permite fijar las oportunidades y amenazas que el contexto puede presentarle a una organización.

Oportunidades

Las oportunidades son aquellos factores, positivos, que se generan en el entorno y que, una vez identificados, pueden ser aprovechados.

Algunas de las preguntas que se pueden realizar y que contribuyen en el desarrollo son:

¿A qué buenas oportunidades se enfrenta la empresa?

¿De qué tendencias del mercado se tiene información?

¿Existe una coyuntura en la economía del país?

¿Qué cambios de tecnología se están presentando en el mercado?

¿Qué cambios en la normatividad legal y/o política se están presentando?

Amenazas

Las amenazas son situaciones negativas, externas al programa o proyecto, que pueden atentar contra éste, por lo que llegado al caso, puede ser necesario diseñar una estrategia adecuada para poder sortearlas.

Algunas de las preguntas que se pueden realizar y que contribuyen en el desarrollo son:

¿A qué obstáculos se enfrenta la empresa?

¿Puede alguna de las amenazas impedir totalmente la actividad de la empresa?

8.11.2 Análisis Interno

Los elementos internos que se deben analizar durante el análisis DAFO corresponden a las fortalezas y debilidades que se tienen respecto a la disponibilidad de recursos de capital, personal, activos, calidad de producto, estructura interna y de mercado, percepción de los consumidores, entre otros.

El análisis interno permite fijar las fortalezas y debilidades de la organización, realizando un estudio que permite conocer la cantidad y calidad de los recursos y procesos con que cuenta el ente.

Fortalezas

Las fortalezas son todos aquellos elementos internos y positivos que diferencian al programa o proyecto de otros de igual clase.

Algunas de las preguntas que se pueden realizar y que contribuyen en el desarrollo son:

¿Qué ventajas tiene la empresa?

¿Qué hace la empresa mejor que cualquier otra?

¿A qué recursos de bajo coste o de manera única se tiene acceso?

Debilidades

Las debilidades se refieren, por el contrario, a todos aquellos elementos, recursos, habilidades y actitudes que la empresa ya tiene y que constituyen barreras para lograr la buena marcha de la organización. También se pueden clasificar: aspectos del servicio que se brinda, aspectos financieros, aspectos de mercado, aspectos organizacionales, aspectos de control.

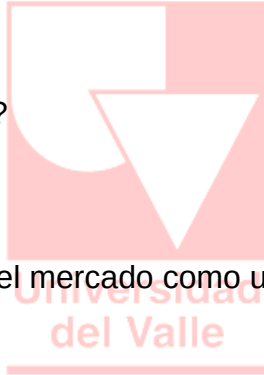
Las debilidades son problemas internos, que, una vez identificados y desarrollando una adecuada estrategia, pueden y deben eliminarse.

Algunas de las preguntas que se pueden realizar y que contribuyen en el desarrollo son:

¿Qué se puede mejorar?

¿Que se debería evitar?

¿Qué percibe la gente del mercado como una debilidad?



El enfrentamiento entre las oportunidades de la organización, con el propósito de formular las estrategias más convenientes, implica un proceso reflexivo con un alto componente de juicio subjetivo, pero fundamentado en una información objetiva. Se pueden utilizar las fortalezas internas para aprovechar las oportunidades externas y para atenuar las amenazas externas. Igualmente una organización podría desarrollar estrategias defensivas orientadas a contrarrestar debilidades y esquivar amenazas del entorno. Las amenazas externas unidas a las debilidades internas pueden acarrear resultados desastrosos para cualquier organización. Una

forma de disminuir las debilidades internas, es aprovechando las oportunidades externas.⁴²

La matriz FODA: Conduce al desarrollo de cuatro tipos de estrategias. La estrategia FO. Es basa en el uso de fortalezas internas de la organización con el propósito de aprovechas las oportunidades externas. Este tipo de estrategia es el más recomendado. La organización podría partir de sus fortalezas y a través de la utilización de sus capacidades positivas, aprovecharse del mercado.

La estrategia FA. Trata de disminuir al mínimo el impacto de las amenazas del entorno, valiéndose de las fortalezas. Esto no implica que siempre se deba afrontar las amenazas del entorno de una forma tan directa.

La estrategia DA. Tiene como propósito disminuir las debilidades y neutralizar las amenazas, a través de acciones de carácter defensivo. Generalmente este tipo de estrategia se utiliza sólo cuando la organización se encuentra en una posición altamente amenazada y posee muchas debilidades, aquí la estrategia va dirigida a la sobrevivencia. En este caso, se puede llegar incluso al cierre de la institución

La estrategia DO. Tiene la finalidad mejorar las debilidades internas, aprovechando las oportunidades externas, una organización a la cual el entorno le brinda ciertas oportunidades, pero no las puede aprovechar por sus debilidades, podría decir invertir recursos para desarrollar el área deficiente y así poder aprovechar la oportunidad

8.12 Competencia

“Conjunto de conocimientos (saber), habilidades (saber hacer) y actitudes (saber estar y querer hacer) que, aplicados en el desempeño de una determinada responsabilidad o aportación profesional, aseguran su buen logro”.

⁴² CARRILLO DE ALBORNOS, José y SERRA "Manual de Autodiagnóstico Estratégico". Madrid 2005 p. 49

El “por qué” situado en la intersección entre los tres elementos de la competencia pretende reflejar que la persona, además de tener la competencia, tiene que dar sentido al trabajo que está desarrollando, tiene que conocer su finalidad, para que realmente su aportación produzca los resultados óptimos.⁴³

Otros elementos incluidos en el término competencias:

Hay quien añade el “poder hacer” (recursos e instrumentos), ya que sin este “poder hacer” no se podrá ejercitar la competencia. Siendo un elemento importante para el ejercicio de la competencia, pensamos que no es un elemento constitutivo de la misma, ya que este “poder” no depende de la competencia en sí misma y muchas veces ni siquiera de la persona que la ejerce, sino de la organización. Esta tendrá que facilitar los recursos e instrumentos a la persona, así como asignar el nivel de capacidad para tomar decisiones necesario en la organización para el desempeño de la competencia. Es por tanto un elemento organizativo no potencial en sí.

Capacidades físicas. En alguna definición se incluye dentro del concepto las capacidades físicas, lo cual era cuestionado por algunos. Evidentemente no vamos a discutir la importancia relativa, cada vez menor, de las capacidades físicas frente a otros componentes de la competencia.

Tampoco hacemos aquí la distinción entre motivaciones (querer hacer) y actitudes (saber estar), ya que la motivación se traduce en una serie de actitudes y la motivación en sí misma no es mensurable sino precisamente a través de las actitudes observables que genera.

Otros enfoques consideran que las competencias se agrupan en cinco grandes grupos: motivaciones, rasgos de personalidad, actitudes y valores, conocimientos, y aptitudes y habilidades. Como novedad introduce los rasgos de personalidad (ser).⁴⁴

Martha Alles

“El término competencia se hace referencia a las características de personalidad, devenidas comportamientos, que generan un desempeño exitoso en un puesto de

⁴³ VELA GRANDE, Luis Sagi. Gestión por Competencias. El reto compartido del crecimiento personal y de la organización. Madrid, Editorial. ESIC. 2004. P. 86

⁴⁴ Ibíd. , p. 87

trabajo. Cada puesto de trabajo puede tener diferentes características en empresas y/o mercados diferentes”.⁴⁵

Claude Levy

Las competencias son el resultado de experiencias dominadas gracias a las aptitudes y a los rasgos de personalidad que permitan sacar partido de ellas.

Toda evaluación de competencias debe ir acompañada de una evaluación referente a las aptitudes y los rasgos de personalidad.⁴⁶

Una etapa esencial precede a la evaluación propiamente dicha. Se refiere al análisis de puesto emprendido con el objetivo de confeccionar una lista precisa y exhaustiva de las competencias, de las aptitudes y de los rasgos de personalidad requeridos.

Los métodos de análisis de puesto pueden ser no estructurados, por lo que no necesitan el empleo de instrumentos preestablecidos, o estructurados, es decir, basados en útiles específicos.

Los métodos de evaluación se pueden clasificar en cuatro categorías: los tests clásicos, que son otros tantos signos que indican que el individuo evaluado posee, o no posee, una aptitud o un rasgo de personalidad, las referencias; las muestras, que son pruebas profesionales representativas y escogidas para permitir la evaluación de competencias de un modo objetivo y preciso; y los centros de evaluación, que asocian varios métodos.⁴⁷

⁴⁵ ALLES, Martha Alicia, Desarrollo del talento humano basado en competencias. Buenos Aires. Editorial Granica S.a.2005, 2006. P. 29

⁴⁶ LEVY LABOYER, Claude. Gestión de las competencias. Barcelona. 2000. P. 16

⁴⁷ Ibíd. , P. 17

Competencias Laborales

❖ Artículo Quinto.- Competencias Comunes a los Servidores Públicos.

Las competencias comunes para los diferentes empleos a que se refiere el presente Manual Específico de funciones, Requisitos y de Competencias Laborales serán las siguientes:

Tabla 2 Competencias Comunes a los Servidores Públicos

COMPETENCIA	DEFINICION DE LA COMPETENCIA	CONDUCTAS ASOCIADAS
Orientación a resultados	Realizar las funciones y cumplir con los compromisos organizacionales con eficacia y calidad	-cumple con oportunidad en función de estándares, objetivos y metas establecidas por la entidad, las funciones que le son asignadas. - Asume la responsabilidad por sus resultados. -Compromete recursos y tiempos para mejorar la productividad tomando las medidas necesarias para minimizar riesgos. -Realiza todas las acciones necesarias para alcanzar los objetivos propuestos enfrentando los obstáculos que se presentan.
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	- Atiende y valora las necesidades y peticiones de los usuarios y de ciudadanos en general. - Considera las necesidades de los usuarios al diseñar proyectos o servicios. - Da respuesta oportuna a las necesidades de los usuarios de conformidad con el servicio que ofrece la entidad. - Establece diferentes canales de comunicación con el usuario para conocer sus necesidades y

	la entidad.	propuestas y responde a las mismas. - Reconoce la interdependencia entre su trabajo y el de otros.
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.	Proporciona información veraz, objetiva y basada en hechos. Facilita el acceso la información relacionada con sus responsabilidades y con el servicio a cargo de la entidad en que labora. Demuestra imparcialidad en sus decisiones. Ejecuta sus funciones con base en las normas y criterios aplicables. Utiliza los recursos de la entidad para el desarrollo de las labores y la prestación del servicio.
Compromiso con la organización	Alinear el propio comportamiento a las necesidades, prioridades y metas organizacionales.	Promueve las metas de la organización y respeta sus normas. Antepone las necesidades de la organización a sus propias necesidades. Apoya a la organización en situaciones difíciles. Demuestra sentido de pertenencia en todas sus actuaciones.

Fuente: Resolución 3133 de 2005. Ministerio de Protección Social. P.566-567

❖ **Artículo Sexto.- Competencias Comportamentales por Nivel**

Jerárquico de Empleos.

- Las competencias Comportamentales por nivel jerárquico de empleos que como mínimo, se requieren para desempeñar los empleos a que se refiere el Manual Específico de funciones, Requisitos y de Competencias Laborales serán las siguientes:

Tabla 3 Competencias Comportamentales por Nivel Jerárquico de Empleos. Nivel Asistencial

COMPETENCIA	DEFINICION DE LA COMPETENCIA	CONDUCTAS ASOCIADAS
Manejo de la información	Manejar con respeto las informaciones personales e institucionales de que dispone	Evade temas que indagan sobre información confidencial Recoge solo información imprescindible para el desarrollo de la tarea. Organiza y guarda de forma adecuada la información a su cuidado, teniendo en cuenta las normas legales y de la organización. No hace pública información laboral o de las personas que pueda afectar la organización o las personas. Es capaz de discernir que se puede hacer público y que no. Transmite información oportuna y objetiva.
Adaptación al cambio	Enfrentarse con flexibilidad y versatilidad a situaciones nuevas para aceptar los cambios positiva y constructivamente.	Acepta y se adapta fácilmente a los cambios. Responde al cambio con flexibilidad. Promueve el cambio.
Disciplina	Adaptarse a las políticas institucionales y buscar información de los cambios en la autoridad competente.	Acepta instrucciones aunque se difiera de ellas. Realiza los cometidos y tareas del puesto de trabajo. Acepta la supervisión constante. Realiza funciones orientadas a apoyar la acción de otros miembros de la organización.

Relaciones Interpersonales	Establecer y mantener relaciones de trabajo amistosas y positivas, basadas en la comunicación abierta y fluida y en el respeto por los demás.	Escucha con interés y capta las preocupaciones, intereses y necesidades de los demás. Transmite eficazmente las ideas, sentimientos e información impidiendo con ello malos entendidos o situaciones confusas que puedan generar conflictos.
Colaboración	Cooperar con los demás con el fin de alcanzar los objetivos situacionales.	Ayuda al logro de los objetivos articulando sus actuaciones con los demás. Cumple con los compromisos que adquiere. Facilita la labor de sus superiores y compañeros de trabajo.

Fuente: Resolución 3133 de 2005 del Ministerio de Protección Social. P.571-572



9. MARCO JURIDICO - LEGAL

CONSTITUCIÓN POLÍTICA DE COLOMBIA

El Artículo 122 de la Constitución Política de Colombia de 1991 establece que “No habrá empleo público que no tenga funciones detalladas en ley o reglamento y para proveer los de carácter remunerado se requiere que estén contemplados en la respectiva planta y previstos sus emolumentos en el presupuesto correspondiente”

FUNCIÓN PÚBLICA

Como lo establece el Departamento Administrativo de Función Pública¹ (DAFP), el sistema de competencias laborales surgió en Colombia por iniciativa gubernamental, para dar respuesta a la necesidad de contar con un sistema que asegurara la competitividad del personal que se incorpora al sector público, al igual que poder entender la complejidad de las situaciones de trabajo y su evolución. En este contexto, la Ley 909 de 2004 define el empleo como el núcleo básico de la función pública y precisa orientaciones para el diseño e incorporación de cuadros funcionales y competencias laborales, como herramientas para la gestión pública y la gestión del talento humano en la Administración Pública. En consecuencia, el DAFP define el manual específico de funciones y de competencias como un instrumento de administración de personal a través del cual se establecen las funciones y las competencias laborales de los empleos que conforman la planta de personal de una entidad y los requerimientos exigidos para el desempeño de los mismos. Se constituye en el soporte técnico que justifica y da sentido a la existencia de los cargos en una entidad u organismo, se orienta al logro de los siguientes propósitos:

- a) instrumentar la marcha de procesos administrativos tales como: selección de personal, inducción de nuevos funcionarios, capacitación y entrenamiento en los puestos de trabajo y evaluación del desempeño;
- b) generar en los miembros de la organización el compromiso con el desempeño eficiente de los empleos, entregándoles la información básica sobre los mismos;
- c) proporcionar información de soporte para la planeación e implementación de medidas de mejoramiento y modernización administrativas, estudio de cargas de trabajo;
- d) facilitar el establecimiento de parámetros de eficiencia y criterios de autocontrol⁴⁸

9.1 LEY 96 DE 1938

(Agosto 6)

Diario Oficial No 23.845, del 6 de agosto de 1938

EL CONGRESO DE COLOMBIA,

<NOTA: Esta norma no incluye análisis de vigencia>

Por la cual se crean los Ministerios de Trabajo, Higiene y Previsión Social y de la Economía Nacional. ⁴⁹

⁴⁸ DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE LA FUNCIÓN PÚBLICA Y ESCUELA SUPERIOR DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA –ESAP (2009). Cartillas de Administración Pública. Instructivo para establecer o ajustar el Manual Específico de Funciones y de Competencias Laborales. BOGOTÁ D.C.

⁴⁹ Congreso de Colombia. Ley 96 de 1938. (en línea). Disponible en internet: < http://www.icbf.gov.co/cargues/avance/docs/ley_0096_1938.htm

9.2 LEY 790 DE 2002 (diciembre 27) Por la cual se expiden disposiciones para adelantar el programa de renovación de la administración pública y se otorgan unas facultades extraordinarias al Presidente de la República.

Artículo 5º. Fusión del Ministerio de Trabajo y Seguridad Social y el Ministerio de Salud. Derogado por el art. 22, Ley 1444 de 2011. Fusióñese el Ministerio de Trabajo y Seguridad Social y el Ministerio de Salud y confórmese el Ministerio de la Protección Social. Los objetivos y funciones del Ministerio de la Protección Social serán las establecidas para los ministerios fusionados.

Cuando alguna de las funciones de los Ministerios fusionados deba ser realizada por otra entidad pública nacional el Presidente de la República podrá reasignar dichas funciones en ejercicio de las facultades extraordinarias a las que se refiere el artículo 16 de la presente ley.⁵⁰



9.3 LEY 1444 DE 2011

(Mayo 4)

Por medio de la cual se escinden unos Ministerios, se otorgan precisas facultades extraordinarias al Presidente de la República para modificar la estructura de la Administración Pública y la planta de personal de la Fiscalía General de la Nación y se dictan otras disposiciones.

⁵⁰ Congreso de la Colombia. Ley 790 de 2002. (en línea). Disponible en internet: < <http://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=6675>

Artículo 8°. *Sector Administrativo del Trabajo*. El Sector Administrativo del Trabajo estará integrado por el Ministerio del Trabajo, las Superintendencias y demás entidades que la ley defina como adscritas o vinculadas al mismo.⁵¹

9.4 Marco Normativo de la Evaluación de Desempeño

Estos principios y fundamentos han sido desarrollados por la CNSC (Comisión Nacional del Servicio Civil) a través de diferentes normas:

1. Ley 909 de 2004
2. Decreto 760 de 2005
3. Decreto 1227 de 2005
4. Decreto 2539 de 2005
5. Acuerdo 18 de 2008, vigente hasta el 31 de enero de 2011
6. Acuerdo 27 de 2008, vigente hasta el 31 de enero de 2011
7. Acuerdo 116 de 2009, vigente hasta el 31 de enero de 2011
8. Acuerdo 137 de 2010
9. Acuerdo 138 de 2010

Las directrices de la evaluación del desempeño laboral han sido expresadas y desarrolladas en Acuerdos que han sido reconocidos como fundamentales para el

⁵¹ Ministerio de Trabajo. Disponible en internet: < <http://www.mintrabajo.gov.co/normatividad-mayo-leyes-2011/207-ley-1444-del-4-de-mayo-de-2011.html>

desarrollo de los sistemas propios de evaluación del desempeño laboral y la aplicación del Sistema Tipo.⁵²

9

Los Acuerdos de evaluación del desempeño laboral (Acuerdos 137 y 138 de 2010) recopilan las sugerencias dadas por las entidades y los usuarios del Sistema, responden a la dinámica cambiante de los factores internos y externos permitiendo un mejoramiento continuo. Así mismo, incluyen nuevos instrumentos que facilitan el diligenciamiento y la consolidación de resultados.⁵³



⁵² FLOREZ MALAGON, Ludmila y ORTIZ CABRERA, Claudia. Manual de Inspección Vigilancia y Control sobre evaluación del desempeño laboral de servicios públicos de carrera y en periodo de prueba. Colombia. 2010. P. 8.

⁵³ IBIDEM., FLOREZ Y ORTIZ, 2010. p. 9

10. METODOLOGIA

10.1 Métodos de Investigación

10.1.1 Método mixto

Para la siguiente investigación se utilizarán métodos cuantitativos y cualitativos para una mejor obtención de información y análisis de la misma.

10.1.1.1 Tipo de estudio

10.1.1.2 Exploratorio

Se eligió este estudio porque se tiene en cuenta la información que se pueda recolectar de acuerdo al conocimiento de la funcionaria que se encuentra ocupando el cargo de auxiliar administrativa.

10.1.1.3 Estudio descriptivo

Este estudio nos permite mostrar la descripción detallada de una serie de procesos en el cargo de auxiliar administrativo.

10.1.1.4 Estudio explicativo

Este estudio facilita la comprensión en forma detallada de cada uno de los procesos en el cargo de auxiliar administrativo.

10.1.1.5 Estudio documental

Se realizará un estudio documental, ya que se busca dejar un documento físico con todos los soportes necesarios para un buen desempeño de las diferentes tareas a realizar en el cargo de auxiliar administrativo en la Inspección de Trabajo y Seguridad Social, permitiendo de esta manera mejorar continuamente para ser cada vez más competitivos de acuerdo a las exigencias diarias que demandan los usuarios; y al momento de quedar está vacante y llegue un nuevo funcionario a desempeñar sus labores tenga una orientación en los diferentes procesos que se desarrollan en dicha entidad.

10.2 Población y Muestra

10.2.1 Población

La población que se tendrá en cuenta para analizar es los dos (2) funcionarios administrativos de la Inspección de Trabajo y Seguridad Social del Municipio de Palmira.

10.2.2 Muestra

Se tendrá en cuenta la funcionaria **MARIA LUISA GARCES** que hace 20 años desempeña el cargo de auxiliar administrativa; el funcionario **HERNAN VASQUEZ MORALES** quien desempeña el cargo de auxiliar administrativo hace 5 años en la Inspección de Trabajo y Seguridad Social ubicada en el municipio de Palmira Valle; **DANERY ZULUAGA HOLGUIN** estudiante de administración de empresas



de la Universidad del Valle recolectara la información por medio de observación y análisis de documentos.

10.3 Técnicas de Recolección de Información

10.3.1 Fuente primaria.

10.3.1.1 Observación

Para esta información se tendrá en cuenta a **DANERY ZULUAGA HOLGUIN** estudiante de administración de empresas de la Universidad del Valle, quien llegó a la Inspección de Trabajo y Seguridad Social, por medio de la empresa CITPAX realizando un proceso de prestación de servicios en apoyo local en digitalización (Sistematización, digitalización de archivos IPC); periodo comprendido agosto 5 a octubre 31 de 2016. Evidenciando la necesidad de un manual de funciones y procedimientos para el cargo de auxiliar administrativo desempeñado por la funcionaria **MARIA LUISA GARCES** en dicha inspección.

10.3.1.2 Entrevista

Se utiliza la entrevista a los funcionarios administrativos para la recolección de información porque facilita aclarar las dudas que se generen sobre cómo hacer paso a paso de cada procedimiento en el cargo de auxiliar administrativo en la Inspección de Trabajo y Seguridad Social del municipio de Palmira Valle.

Resultado de la entrevista:

Se entrevistó a la funcionaria **MARIA LUISA GARCES**, de acuerdo a su conocimiento por el tiempo de labor como auxiliar administrativa en la Inspección de Trabajo y Seguridad Social de Palmira Valle, menciona algunas de sus

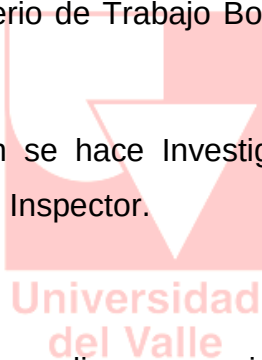
funciones y procedimientos que se deben realizar para dicho cargo arrojando la siguiente información:

Código de Inspección de Trabajo y Seguridad Social de Palmira es **9076520**.

Cuando un usuario necesita realizar una consulta verbal debe llamar al 120 desde el celular; atención al usuario- consultar- para dar ubicación- código- cita- hora para el Inspector de la Inspección donde viva el reclamante.

Cuando la consulta es por escrito: debe ser radicada donde es la entrega y se manda a jurídica Ministerio de Trabajo Bogotá solo correo electrónico cuando es consulta.

Cuando la investigación se hace Investigación preliminar; llega la queja si es verbal es atendido por el Inspector.

- 
- Escrita la investigación se radica y se registra en un libro llamado radicador diario y se mete a reparto al Inspector que corresponda.
 - Le hace la boleta citación hace un oficio para enviar al grupo que corresponda en la Dirección Territorial para que se entregue a la coordinadora para que comisione al funcionario para hacer las averiguación preliminar correspondiente, se envía a Cali.
 - Cuando es solicitud de despido son diligencias administrativas, visitas, citación.
 - Cuando ya se hace la investigación se hace un proyecto auto de archivo se envía a la coordinadora para estudio, revisión y aprobación y firma. Se remite para su respectiva notificación, si no han presentado recursos se realiza la ejecutoria y se archiva.
 - Si presenta recurso se envía al ente competente.

- Si apela la decisión va a la Directora de Riesgos Laborales Dra. Territorial Valle, la misma que falla investigación, resuelve apelación va a Bogotá. Se lleva correspondencia.

10.3.2 Fuente Secundaria

10.3.2.1 Análisis documental

Se tendrá en cuenta los archivos, oficios, expedientes con información relevante que ayude a estructurar de la mejor forma el documento que se va a realizar.

También se obtendrá información del manual del Inspector de trabajo y Seguridad Social siendo esta relevante y precisa de acuerdo a determinados procesos que de una u otra manera los auxiliares administrativos deben tener en cuenta.

10.3.2.2 Encuesta

Las encuestas son un método de investigación que nos ayuda a obtener información sobre la población a través de una muestra específica de la misma.

A través de las encuestas buscamos conocer la opinión de la población en general, sin tener que preguntarle a todos los usuarios de la inspección de trabajo y seguridad social, sino a una muestra de ellos. La encuesta que se realiza con base en una muestra aleatoria permite conocer, a manera de fotografía, cuales son las opiniones de los usuarios en un momento del tiempo. No se trata de una bola de cristal, sino de un método estadístico que permite estimar, con cierto grado de certeza, cuál es la tendencia de opinión

◆ Objetivo

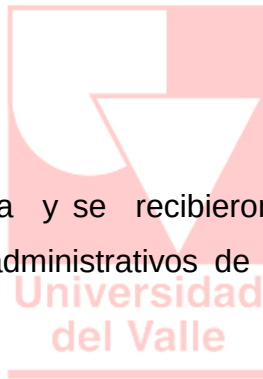
- Conocer el grado de satisfacción en la calidad de servicio por parte de los auxiliares administrativos de la Inspección de Trabajo y Seguridad Social de Palmira Valle.

◆ **Objetivos específicos**

- Medir el nivel de atención por medio de preguntas abiertas y cerradas para tal fin.
- Medir el nivel de satisfacción de los usuarios

Método

Se realizó una encuesta y se recibieron comentarios respecto el servicio que prestan los auxiliares administrativos de la Inspección de Trabajo y Seguridad Social de Palmira.



Público Objetivo

El público objetivo son dos grupos de personas Empleadores y Empleados, de las diferentes empresas que asisten para una consulta o quienes tienen abierto un proceso y se encuentra en trámite (Expediente).

Selección de la muestra

Para calcular el tamaño de la muestra suele utilizarse la siguiente fórmula:

$$n = \frac{N \sigma^2 Z^2}{(N - 1) e^2 + \sigma^2 Z^2}$$

Dónde:

n = el tamaño de la muestra.

N = tamaño de la población.

σ = Desviación estándar de la población que, generalmente cuando no se tiene su valor suele utilizarse un valor constante de 0,5.

Z = Valor obtenido mediante niveles de confianza. Es un valor constante que, si no se tiene su valor, se lo toma en relación al 95% de confianza equivale a 1,96 (como más usual) o en relación al 99% de confianza equivale 2,58, valor que queda a criterio del investigador.

e = Límite aceptable de error maestro que, generalmente cuando no se tiene su valor, suele utilizarse un valor que varía entre el 1% (0,01) y 9% (0,09), valor que queda a criterio del encuestador.

- Para de medir el nivel de atención y el nivel de satisfacción de los usuarios, se considera de acuerdo a un número aproximado de 40 usuarios que asisten a la Inspección de Seguridad Social de Palmira Valle en un día, según listado que aporta dicha Inspección.

Los valores de los parámetros establecidos para esta investigación son los siguientes:

n = Tamaño de la muestra

N = Tamaño de la población

p = probabilidad de ocurrencia 50%

q = probabilidad de no ocurrencia 50%

z = Nivel de confianza 95%, equivale a 1.96

d= error muestra 20% = 0.2

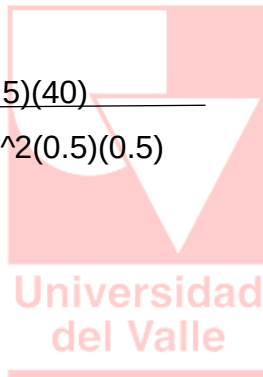
$$n_o = \frac{Z^2 p q N}{N e^2 + Z^2 p q}$$

$$n_o = \frac{(1.96)^2 (0.5)(0.5)(40)}{(40)(0.2)^2 + (1.96)^2 (0.5)(0.5)}$$

$$n_o = \frac{38.416}{0.4 + 0.9604}$$

$$n_o = \frac{38.416}{2.5604}$$

$$n_o = 15$$



Utilizando los siguientes parámetros en la ecuación de $n = \frac{N \sigma^2 Z^2}{(N - 1) e^2 + \sigma^2 Z^2}$ se obtiene una muestra de 15

Encuesta

A que genero pertenece:

a. Femenino

b. Masculino

A que estrato pertenece:

a.2

b.3

c.4

d. 5

e. otro _____

1. ¿Con que frecuencia asiste a la oficina de trabajo?

a. Menos de 1 mes

b. 1 – 6 meses

c. 6 -12 meses

d. Más de un año



2. ¿Cómo tuvo conocimiento de la oficina de trabajo?

A través de:

a. Familiar

b. Amigo

c. Televisión

d. Internet

e. Otro

3. ¿Cómo se contactó con la Inspección de trabajo y Seguridad Social?

- a. En persona
- b. Teléfono
- c. Chat
- d. Otro _____

4. El trato por parte del funcionario es respetuoso:

- a. Siempre
- b. Algunas veces
- c. Nunca



5. ¿Su solicitud es atendida de una manera oportuna por parte del funcionario?

- a. Siempre
- b. Algunas Veces
- c. Nunca

6. ¿El auxiliar administrativo demuestra tener el conocimiento respecto a la función que desempeña?

- a. Siempre
- b. Algunas Veces

c. Nunca

7. ¿Es clara la información proporcionada por el auxiliar administrativo?

a. Siempre

b. Algunas veces

c. Nunca

8. ¿El tiempo de espera para su respuesta es acorde a lo estipulado en la norma?

a. Siempre

b. Algunas veces

c. Nunca



9. ¿Evidencia el trabajo en equipo entre los auxiliares administrativos?

a. Siempre

b. Algunas veces

c. Nunca

10. ¿Alguna vez se ha extraviado algún documento (revista, cd, fotos) que corresponda a su expediente?

a. Si

b. No

11. ¿Cuál fue el grado de satisfacción sobre el trato personal?

a. Excelente

b. Bueno

c. Malo

d. Muy malo

12. ¿Quedó satisfecho con la manera de cómo respondieron sus preguntas?

a. Mucho

b. Poco

c. Nada



13. ¿Obtuvo la información completa a sus inquietudes?

a. Si

b. No

14. ¿Cómo califica la calidad del servicio a los usuarios?

a. Excelente

b. Buena

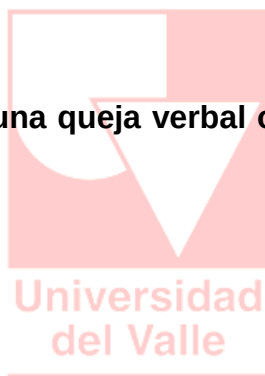
c. Mala

d. Muy mala

15. ¿Qué sugerencias plantea para mejorar el servicio?

16. ¿Tiene alguna observación en cuanto al servicio prestado?

17. Ha presentado alguna queja verbal o escrita al inspector de la oficina de trabajo?

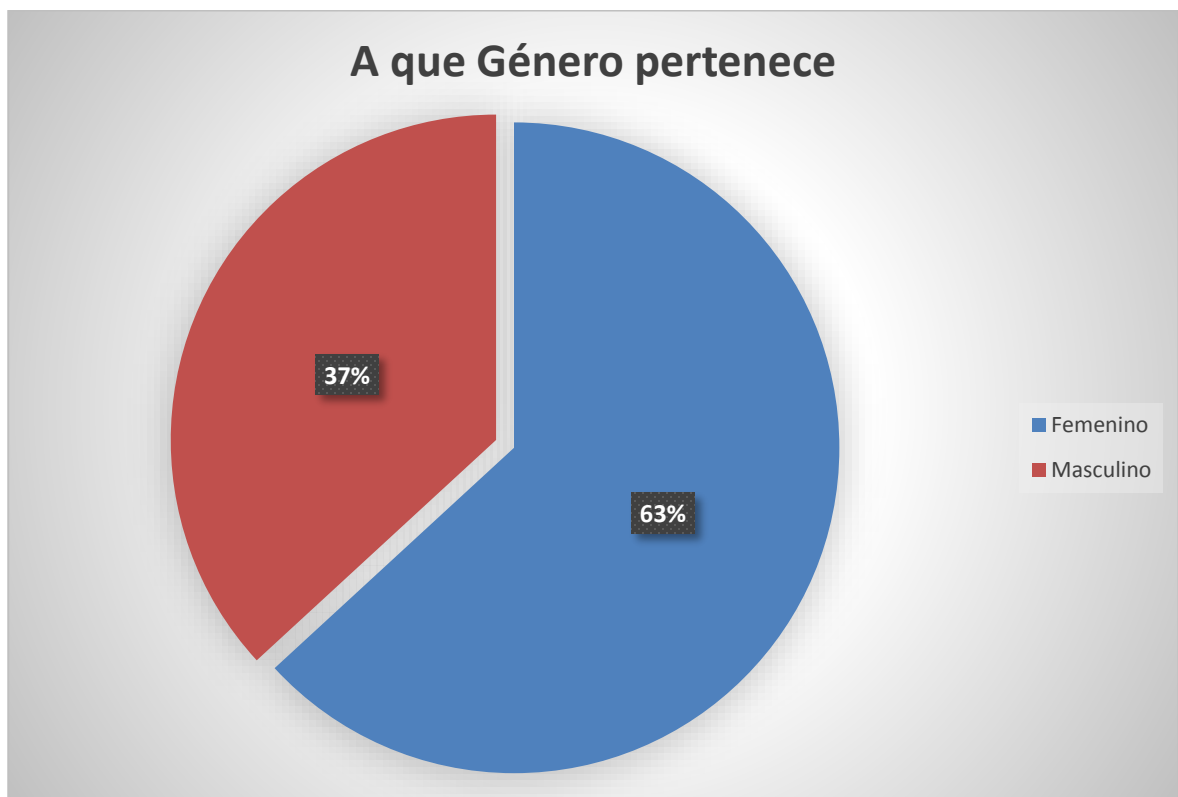


FIN DE LA ENCUESTA

10.3.2.3 Análisis de Resultado de Encuesta

La encuesta se realiza a una muestra de 19 usuarios (empleados y empleadores de diferentes empresas) de un promedio de 30 personas que asisten a la Inspección de Trabajo y Seguridad Social de la ciudad de Palmira.

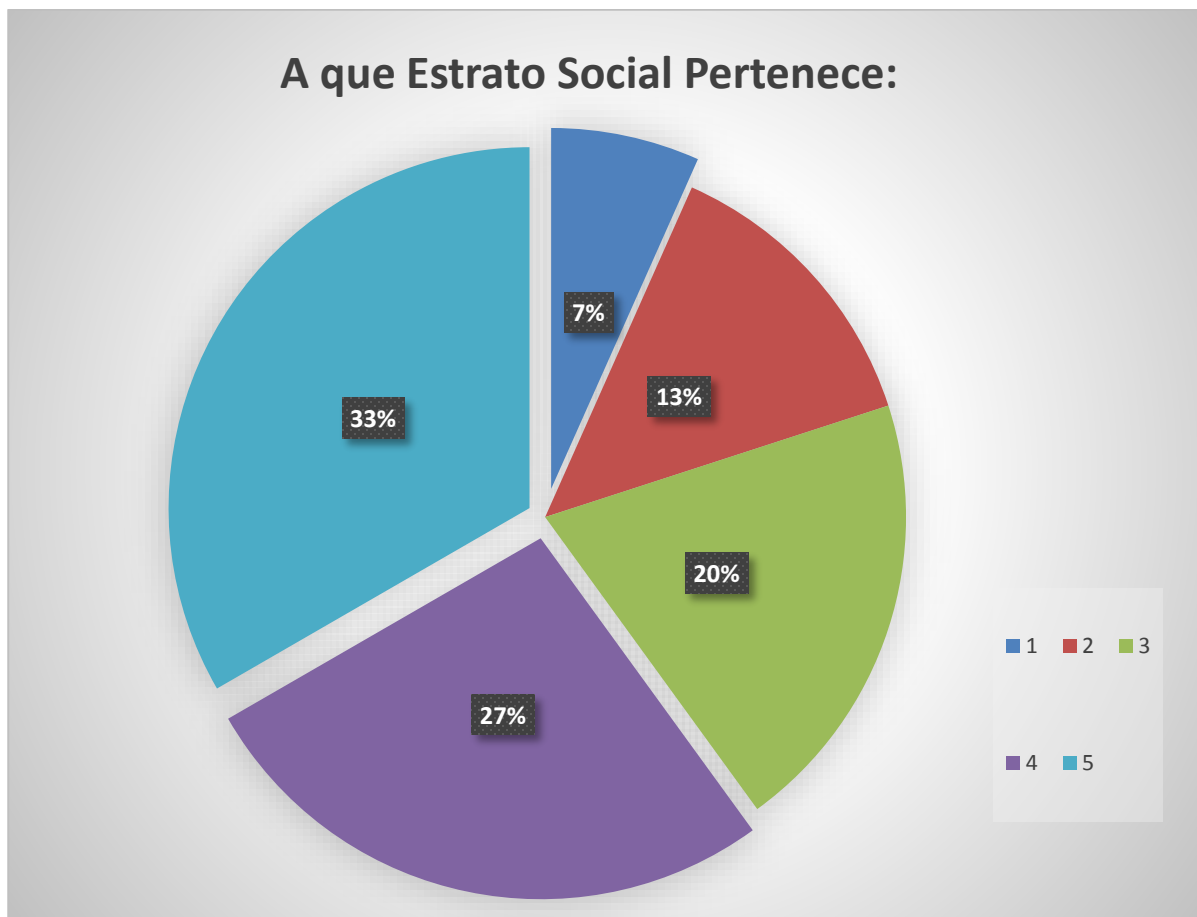
Gráfico No. 2 A que género pertenece



Fuente: Elaboración propia

De acuerdo al estudio realizado en el gráfico Nro. 2; revela que de la muestra poblacional de los usuarios el género femenino es el 63% y el género masculino es el 37%.

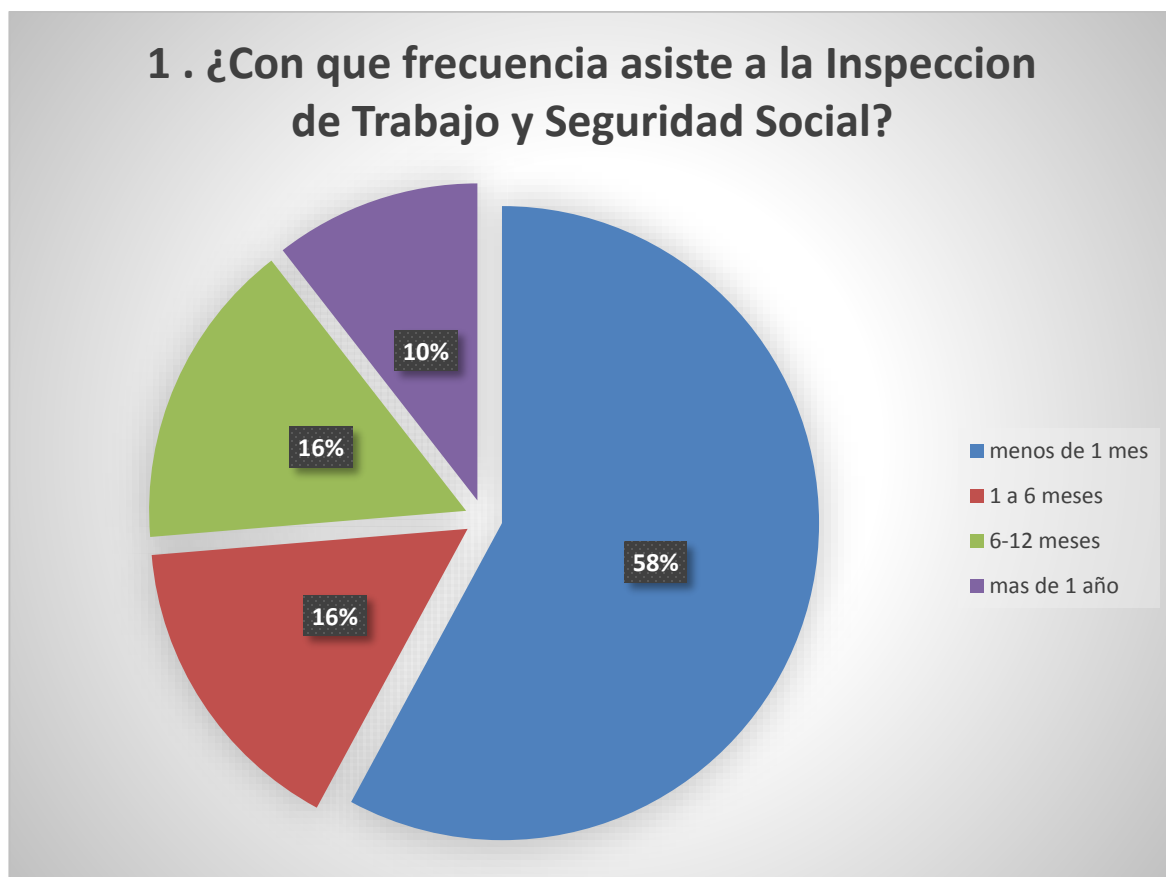
Gráfico No. 3 A que Estrato Social pertenece



Fuente: Elaboración propia

En el Gráfico Nro. 3. Se evidencia que los usuarios de la Inspección de Trabajo y Seguridad Social se encuentran principalmente un 33% en personas de estrato 1, seguido un 27% en estrato 4 y un 20% en estrato 3. Esto implica que personas de estrato 1, son muy susceptibles de que se violen sus derechos laborales, aquí radica la importancia de que la inspección de trabajo y seguridad social brinde un servicio de calidad, garantizando la protección de los derechos laborales de quienes más lo necesitan

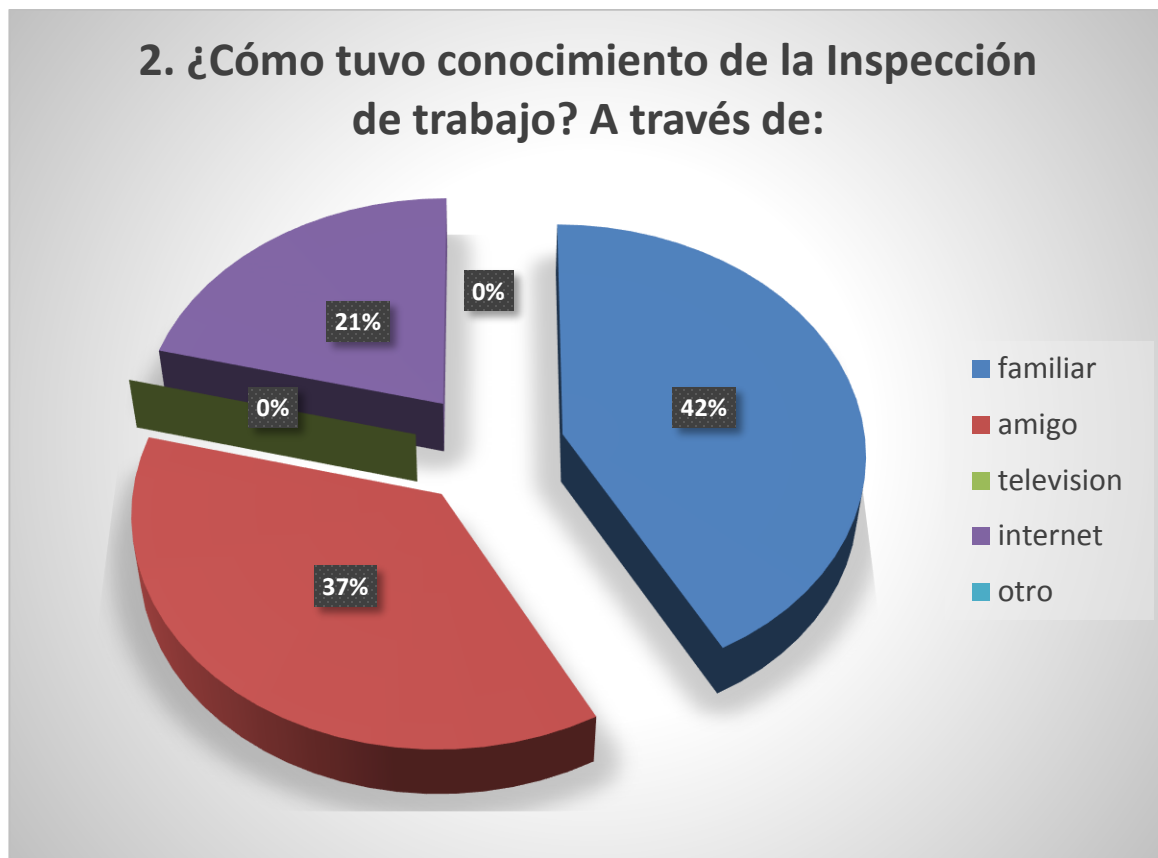
Gráfico No. 4 ¿Con que frecuencia asiste a la Inspección de Trabajo y Seguridad Social?



Fuente: Elaboración propia

El gráfico Nro. 4, refleja la frecuencia de los usuarios que asiste a la oficina de trabajo esto representa en su mayoría con un 58% en menos de un mes, el 16% de uno a seis meses, el 16% de seis a doce meses y el 10% más de un año.

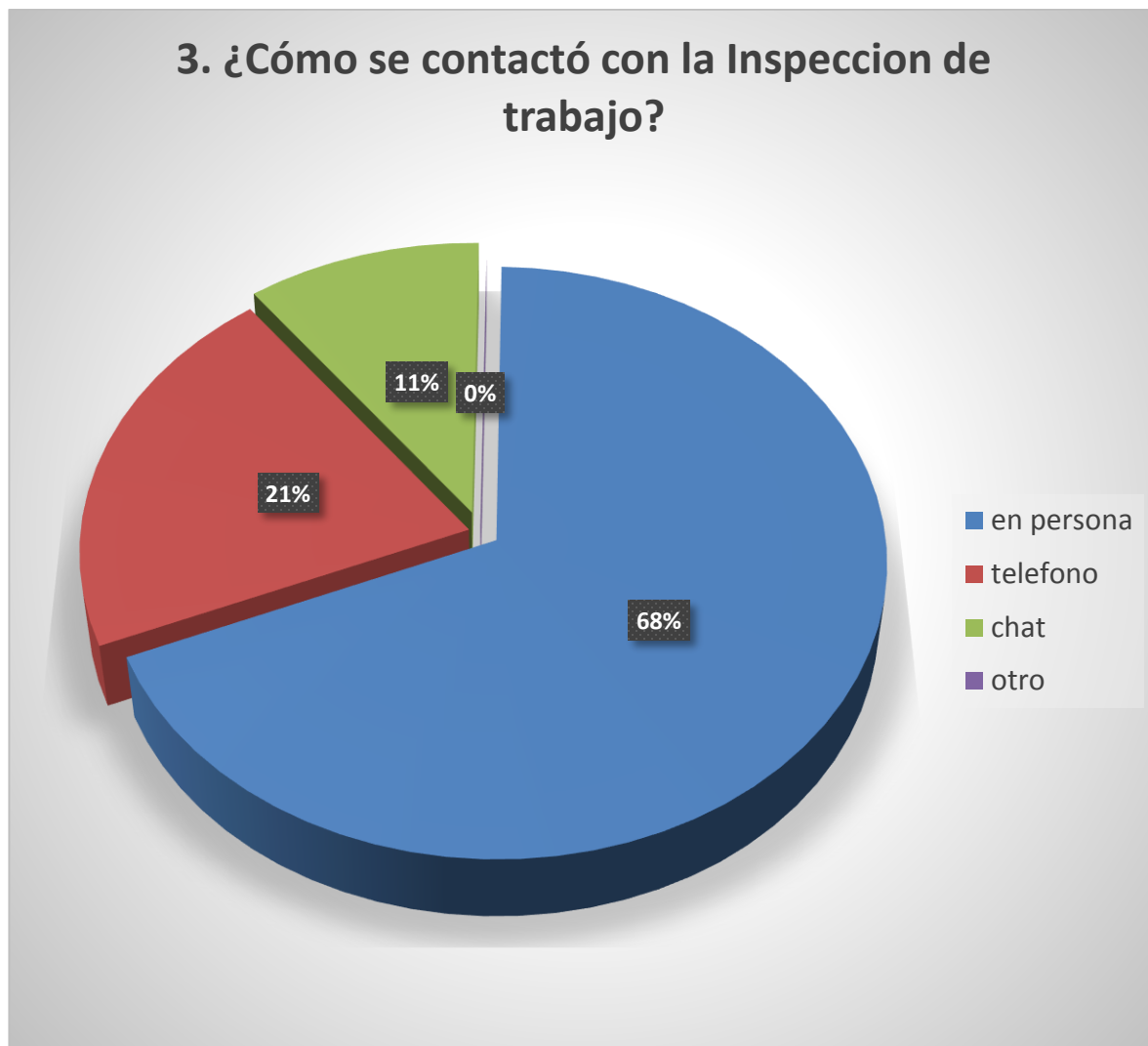
Gráfico No. 5 ¿Cómo tuvo conocimiento de la Inspección de trabajo?



Fuente: Elaboración propia

El grafico Nro. 5, muestra que para el 42% de los usuarios tuvo conocimiento de la Inspección de trabajo a través de un familiar y un 37% por medio de un amigo, el 21% por internet y 0% por televisión, se concluye que el voz a voz es una de las mejores formas de comunicación para dar a conocer un lugar para un total de 79% y que la internet cada vez cobra importancia para dar a conocer la Inspección de Trabajo y Seguridad Social.

Gráfico No. 6 ¿Cómo se contactó con la Inspección de trabajo?



Fuente: Elaboración propia

De acuerdo al gráfico Nro. 6 actualmente el 68% de los usuarios prefieren realizar sus consultas personalmente, el 21% vía telefónica y aprovechando la tecnología el 11% de los encuestados realiza su consulta por chat evitando desplazamiento hasta la oficina y pérdida de tiempo. En conclusión la mayoría de usuarios perciben que sus inquietudes son mejor explicadas y entendidas si van personalmente.

Gráfico No. 7 El trato por parte del funcionario es respetuoso:



Fuente: Elaboración propia

El 79% de los usuarios expresan estar satisfechos en el trato que dan los funcionarios (auxiliares administrativos), el 10% dicen que algunas veces quedan satisfechos con el trato y un 11% nunca queda satisfecho con el trato. En conclusión de acuerdo a esto la percepción por los usuarios de la Inspección de trabajo y seguridad social de Palmira es positivo con el porcentaje más alto que lo muestra el grafico Nro. 7.

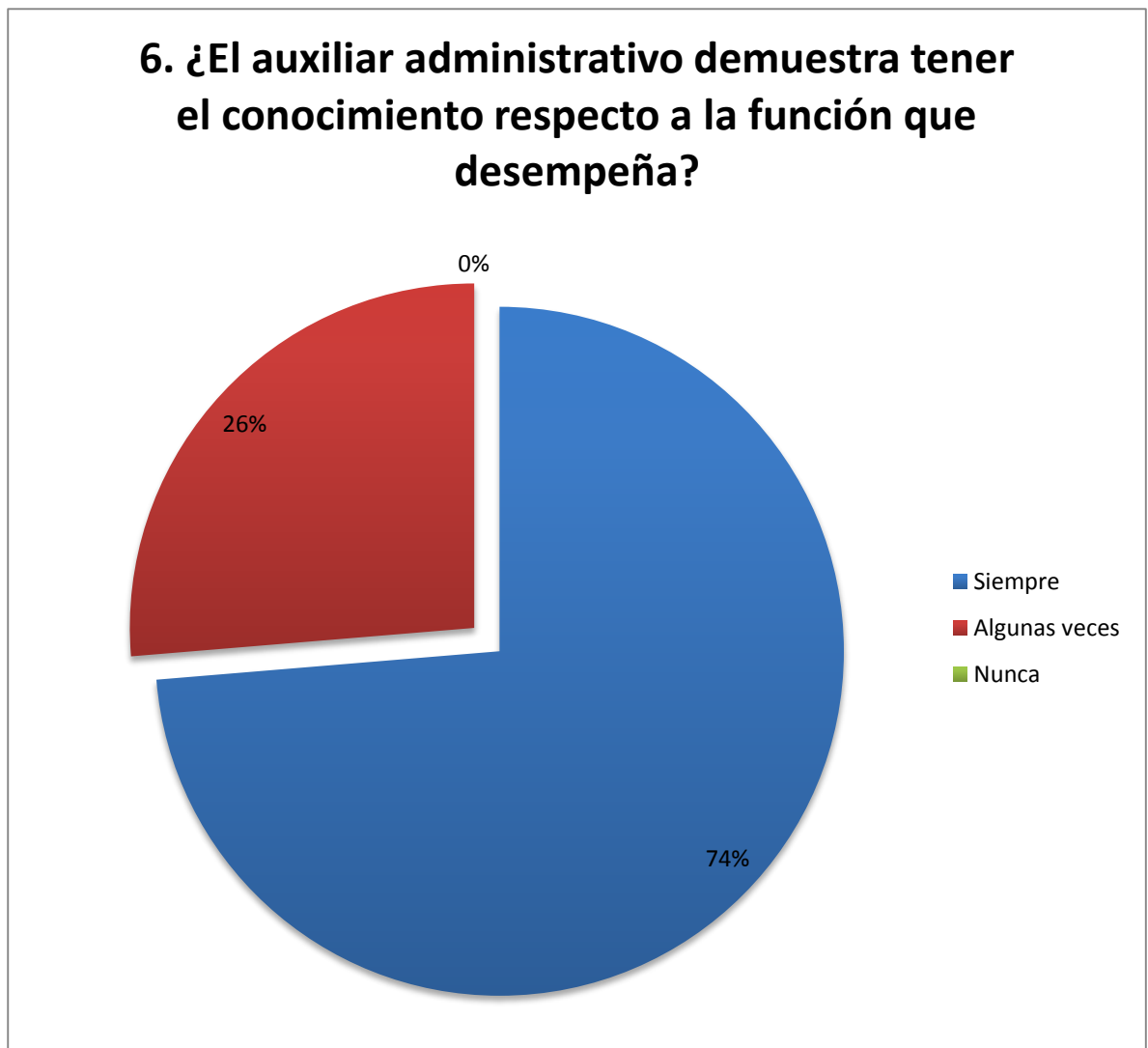
Gráfico No. 8 ¿Su solicitud es atendida de una manera oportuna por parte del funcionario?



Fuente: Elaboración propia

El grafico Nro. 8 muestra que el 63% de los usuarios considera que sus solicitudes siempre han sido atendidas de manera oportuna por parte de los funcionarios, un 32% expresa que esto sucede algunas veces y un 5% que nunca sus solicitudes han sido atendidas de manera oportuna.

Gráfico No. 9 ¿El auxiliar administrativo demuestra tener el conocimiento respecto a la función que desempeña?



Fuente: Elaboración propia

El gráfico Nro.9 Muestra que el 74% de los usuarios considera que el auxiliar administrativo demuestra tener el conocimiento respecto a la función que desempeña, un 26% expresa que esto sucede algunas veces y un 0% que nunca.

Gráfico No. 10. *¿Es clara la información proporcionada por el auxiliar administrativo?*

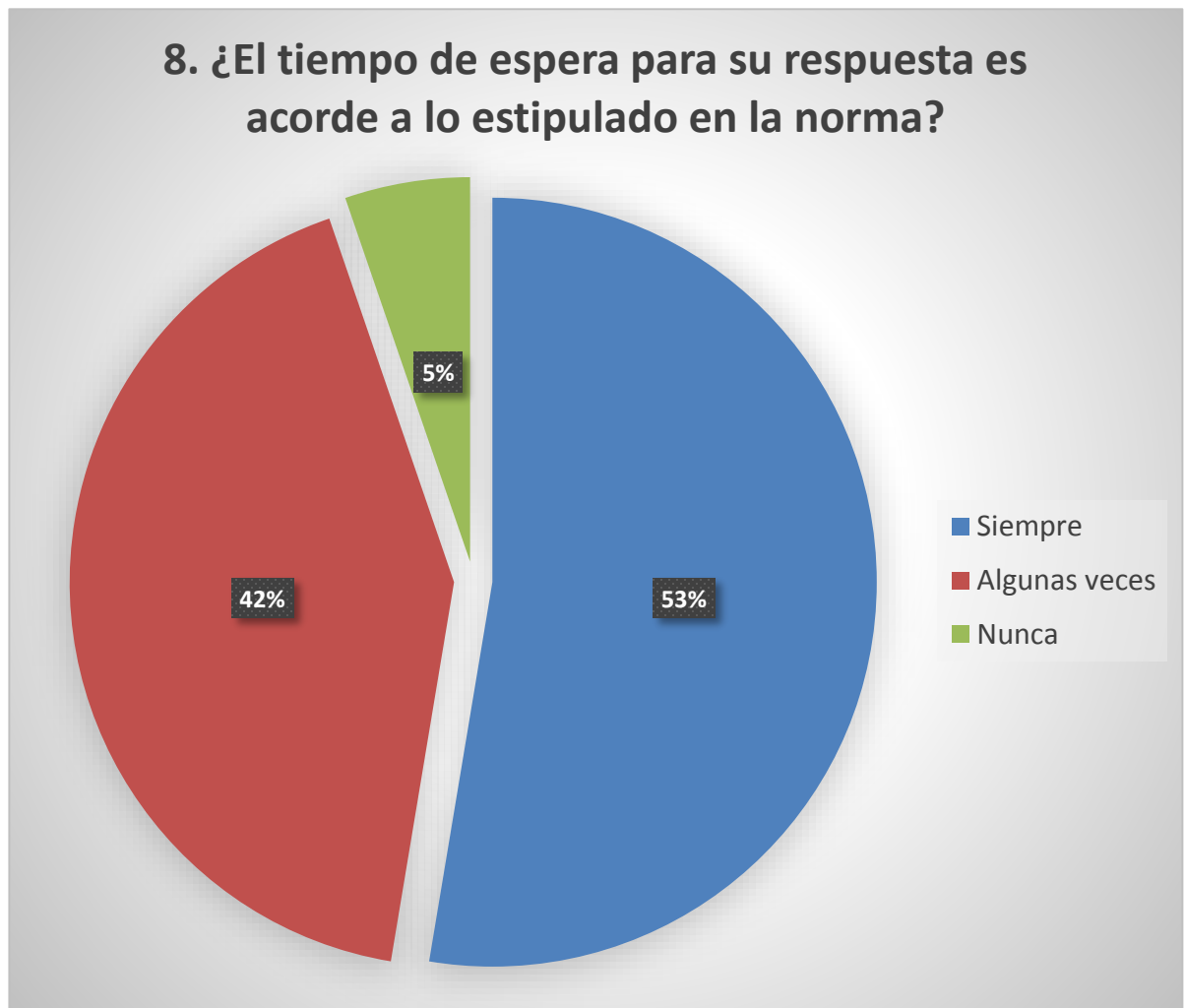


Fuente: Elaboración propia

En el grafico Nro. 9 muestra que el 63% de los usuarios siempre se siente satisfecho porque la información proporcionada por el auxiliar administrativo es clara, un 37% dice que esto sucede algunas veces.

En conclusión se considera que es muy importante que la información proporcionada por el auxiliar administrativo sea de manera clara para la comprensión de cualquier inquietud que se tiene.

Gráfico No. 11 ¿El tiempo de espera para su respuesta es acorde a lo estipulado en la norma?



Fuente: Elaboración propia

Siendo el 53% de los usuarios evidencian que el tiempo de espera para la respuesta es acorde a lo estipulado por la norma y no dejar que se venza ningún termino para continuar con algún proceso (Expediente) que se tiene en curso, un 42% algunas veces y un 5% nunca; lo anterior se representa en el gráfico Nro. 10

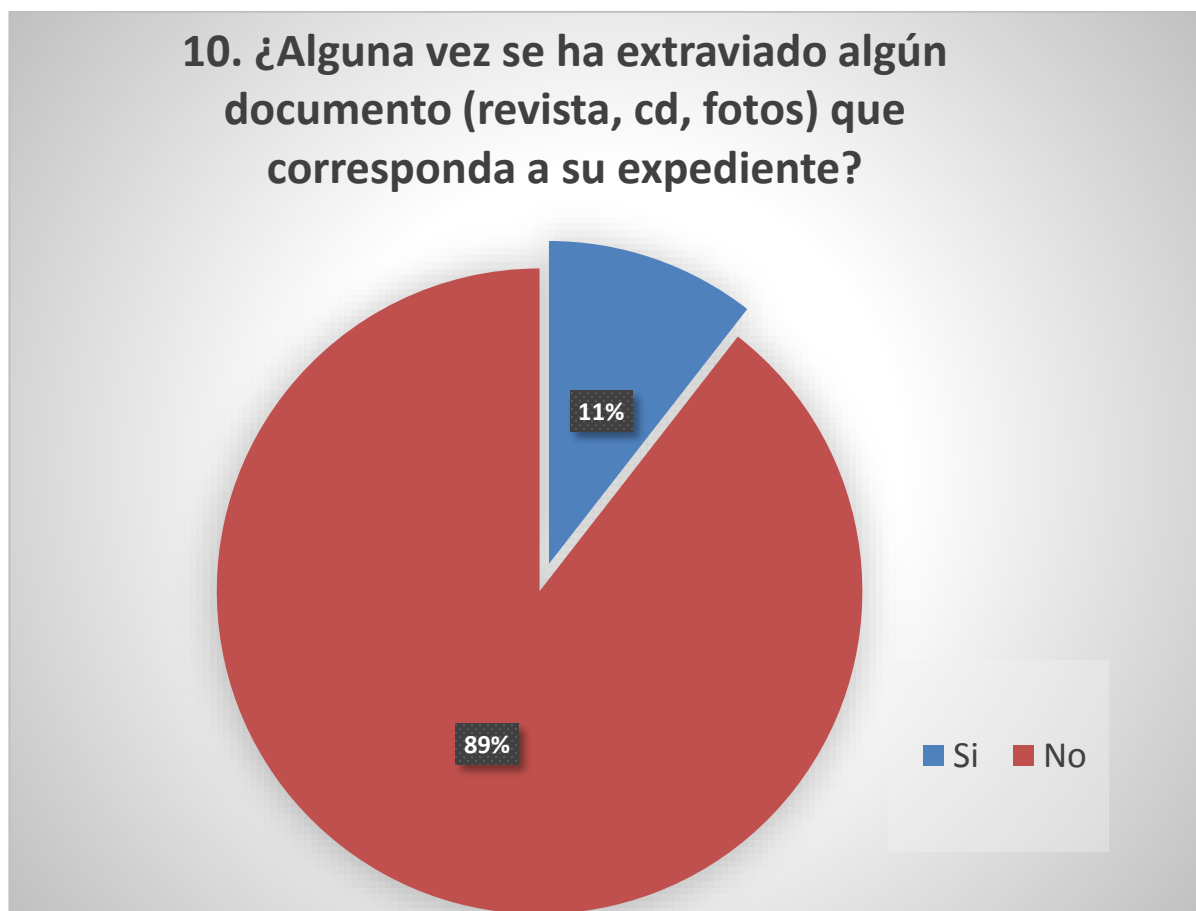
Gráfico No. 12 ¿Evidencia el trabajo en equipo entre los auxiliares administrativos?



Fuente: Elaboración propia

En el gráfico Nro. 11 el 42% de los usuarios encuestados expresan que se evidencia el trabajo en equipo entre los auxiliares administrativos, esto se puede mejorar cada día, aumentando el grado de satisfacción en las labores y viéndose reflejado en la atención, un 53% de los encuestados manifiestan que algunas veces y el 5% nunca. De acuerdo a lo anterior se concluye que al mejorar el trabajo en equipo esto se refleja en el clima organizacional de la Inspección de Trabajo y Seguridad Social de Palmira Valle, mejorando la atención a los usuarios.

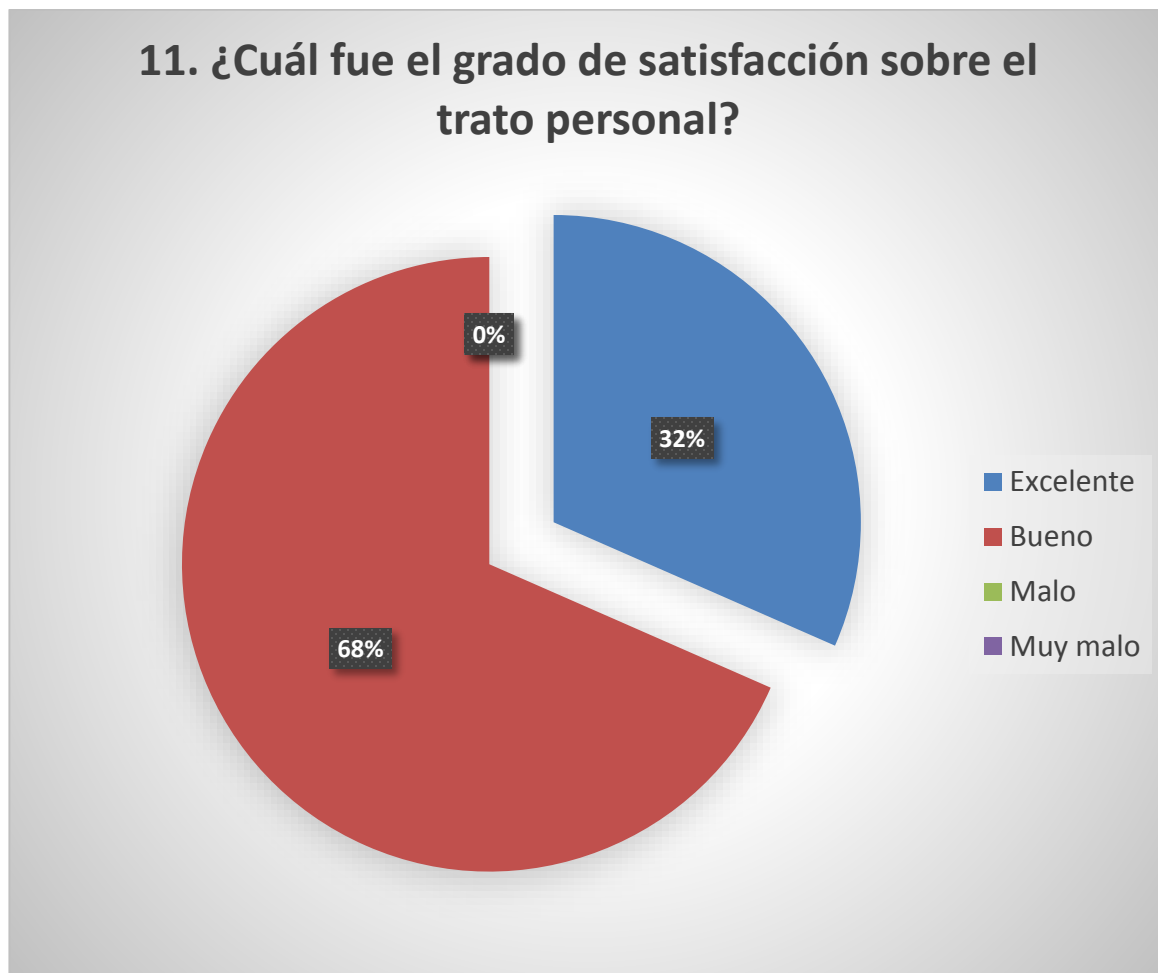
Gráfico No. 13 ¿Alguna vez se ha extraviado algún documento (revista, CD, fotos) que corresponda a su expediente?



Fuente: Elaboración propia

Se puede decir del gráfico Nro. 12 que hasta el momento existe una organización por parte de los auxiliares administrativos en cuanto a los documentos que desarrollan y manejan en esta área, representada en un 89% de los usuarios encuestados y un 11% expresan que se debe mejorar el cuidado de documentos. Es evidente que el conocimiento de las funciones es de vital importancia para la atención al usuario cabe recalcar que la falta de capacitación puede afectar la atención a los usuarios disminuyendo los niveles de satisfacción.

Gráfico No. 14 ¿Cuál fue el grado de satisfacción sobre el trato personal?



Fuente: Elaboración propia

El grado de satisfacción sobre el trato personal es positivo como se muestra en el gráfico No. 13 con un 68% de los encuestados con una calificación de bueno. Y solo un 32% como excelente en el trato personal, donde las últimas opciones de malo o muy malo no fueron tenidas en cuenta.

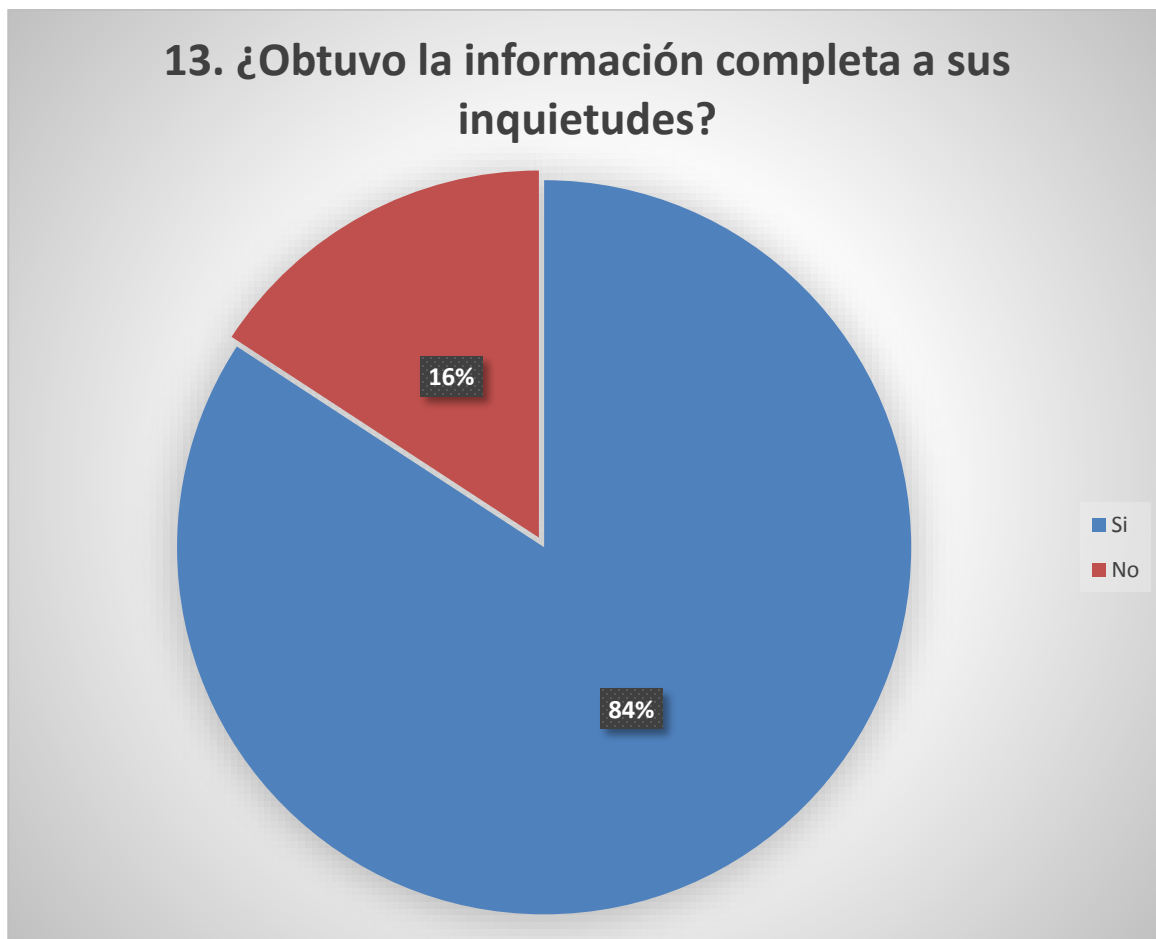
Gráfico No. 15 ¿Quedó satisfecho con la manera de cómo respondieron sus preguntas?



Fuente: Elaboración propia

El grado de satisfacción en la manera de cómo responden a las preguntas de los usuarios es positivo en su mayoría, representado gráficamente con un 74% de los usuarios encuestados como muy satisfechos y el 26% lo expresan como poco satisfechos. Según el gráfico Nro. 14.

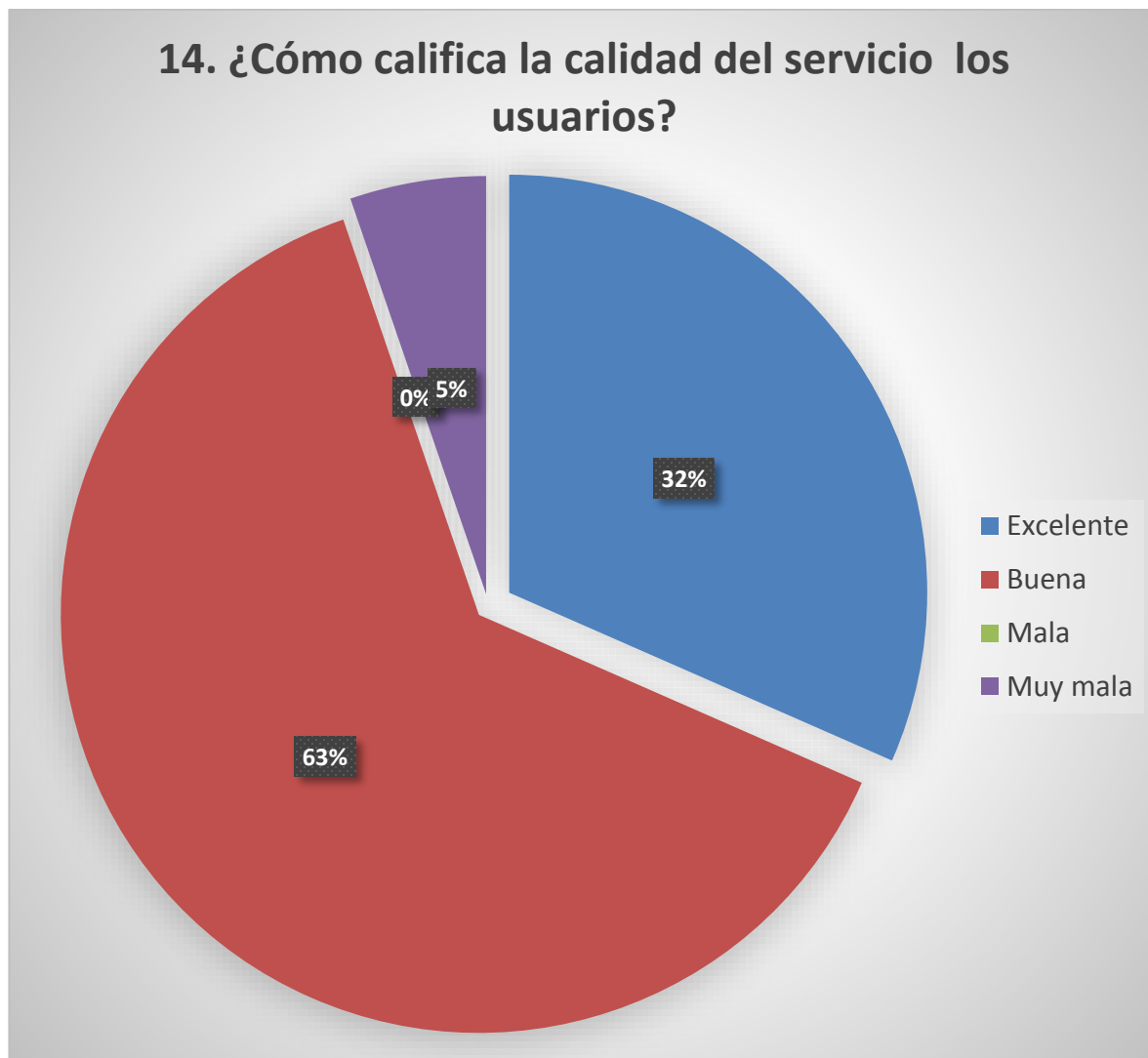
Gráfico No. 16 ¿Obtuvo la información completa a sus inquietudes?



Fuente: Elaboración propia

El gráfico Nro. 15 muestra que el 84% de los encuestados respondió que obtuvo la información completa a sus inquietudes, esto muestra que el manejo de la información y conocimiento respecto a la labor que desarrollan los auxiliares administrativos se lleva a cabo de una manera acorde a las normas y un 16% expresan que no obtienen información completa.

Gráfico No. 17 ¿Cómo califica la calidad del servicio los usuarios?



Fuente: Elaboración propia

El grafico Nro. 16 muestra según la calificación de los usuarios encuestados un 32% dice que es excelente, el 63% dice que es buena y el 5% dice que la calidad del servicio es muy mala. Esto implica que hay que estar atentos cada día a la sugerencia de los usuarios para mejorar el servicio.

15. ¿Qué sugerencias plantea para mejorar el servicio?

- Ninguna
- Ninguna
- Ninguna
- Ninguna
- Ninguna
- Eficacia
- Contratar más personal para atención al cliente.
- Mayor cantidad de personal auxiliar que esté disponible para la atención
- No he tenido ningún altercado, por ahora no puedo poner sugerencia
- Mayor coordinación entre dependencias
- Capacitación
- Pues no sé porque casi no asisto a la oficina y cuando he ido me han atendido bien
- La claridad para dar la información
- NINGUNA
- Nada
- Todo está bien
- Más conocimiento en el tema
- Mejoren día a día
- Una persona que se encargue del archivo

La pregunta No. 15 Los encuestados expresan que para mejorar el servicio se debe contratar personal y capacitar el personal nuevo y el existente.

16. ¿Tiene alguna observación en cuanto al servicio prestado?

- No
- No
- No
- No
- No
- No
- No
- No
- Ninguna
- Ninguna
- Ninguna
- Ninguna
- Ninguna
- No
- Ninguna
- Que me a parecido buena
- SERVICIO ASERTIVO
- Fue claro y conciso
- Es muy bueno

En la pregunta No. 16. La observación respecto al servicio prestado es positiva, expresando que es muy bueno y para mantener estos resultados es de vital importancia la capacitación del auxiliar administrativo.

17. Ha presentado alguna queja verbal o escrita al inspector de la oficina de trabajo?

- No
- No
- No
- No
- No
- No
- No
- No
- No
- No.
- No.
- No, aún no
- No
- NO
- Nunca
- Sobre una empresa
- Ninguna
- Nunca
- Para nada

La pregunta Nro. 17. Expresan que no han presentado ninguna queja al inspector de trabajo. Esto corrobora el buen funcionamiento de la entidad por parte de los auxiliares administrativos.

Conclusión de la Encuesta

A través de la investigación realizada por medio de la encuesta que consta de 17 preguntas se evidencia que hasta el momento los usuarios que asisten a la Inspección de Trabajo y Seguridad Social de Palmira, se encuentran satisfechos en la atención al usuario respecto al conocimiento que tiene el auxiliar administrativo del proceso que estos están desarrollando brindando información oportuna, también la encuesta muestra que se debe mejorar el trabajo en equipo y el manejo documental.



CAPITULO I

11. SITUACIÓN ACTUAL DE LA INSPECCIÓN DE TRABAJO Y SEGURIDAD SOCIAL

11.1 Oficinas Territoriales

Los colombianos y colombianas encontrarán en este mapa los horarios de atención y ubicación de las 32 oficinas territoriales con las que cuenta el Ministerio para atender las peticiones de los ciudadanos en todo el país.

El Ministerio del Trabajo está presente en las principales redes sociales del país.

Síguenos para que podamos conversar acerca de todo lo relacionado con la vida laboral de los colombianos



[/MinTrabajoCol](#)

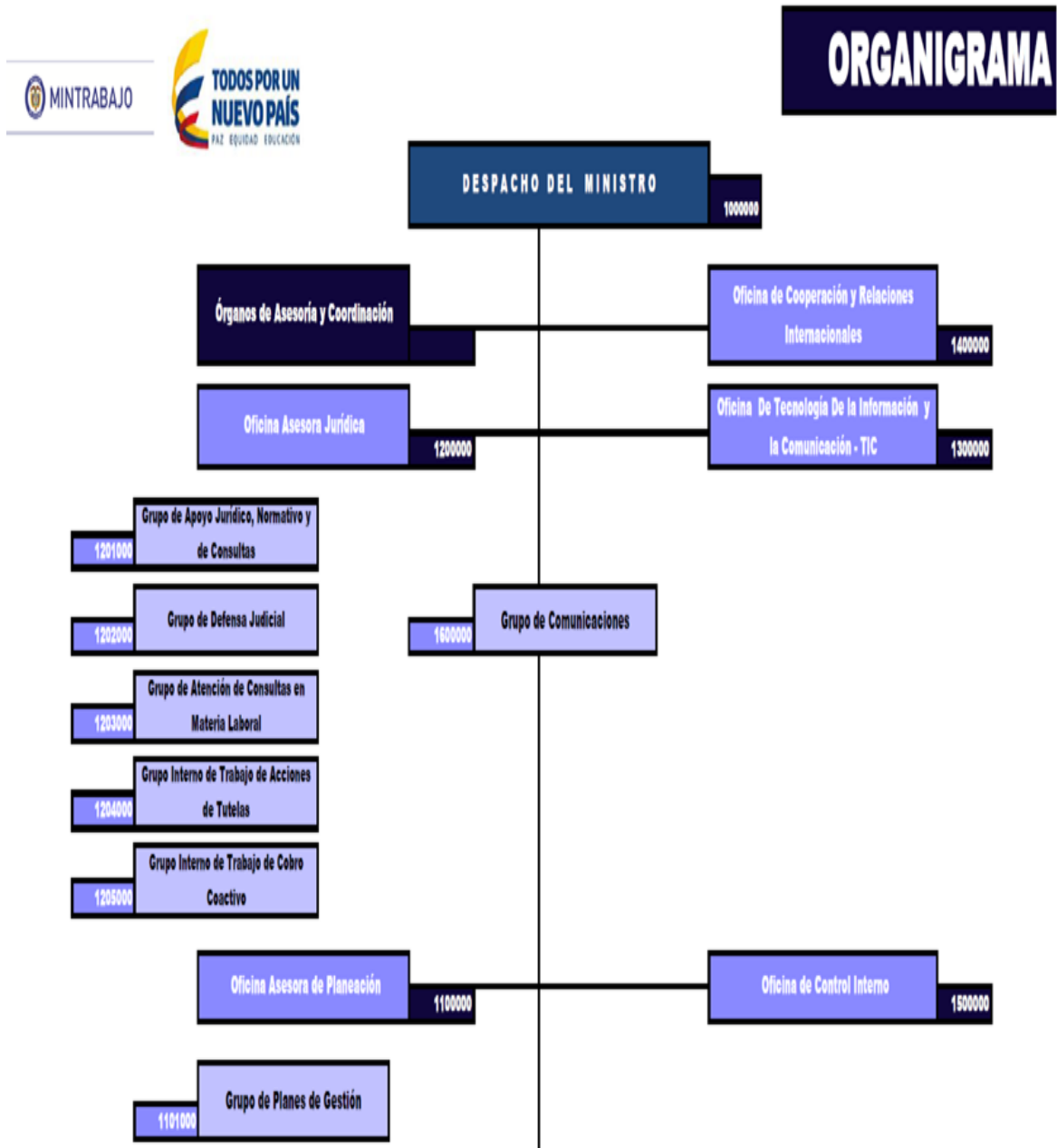


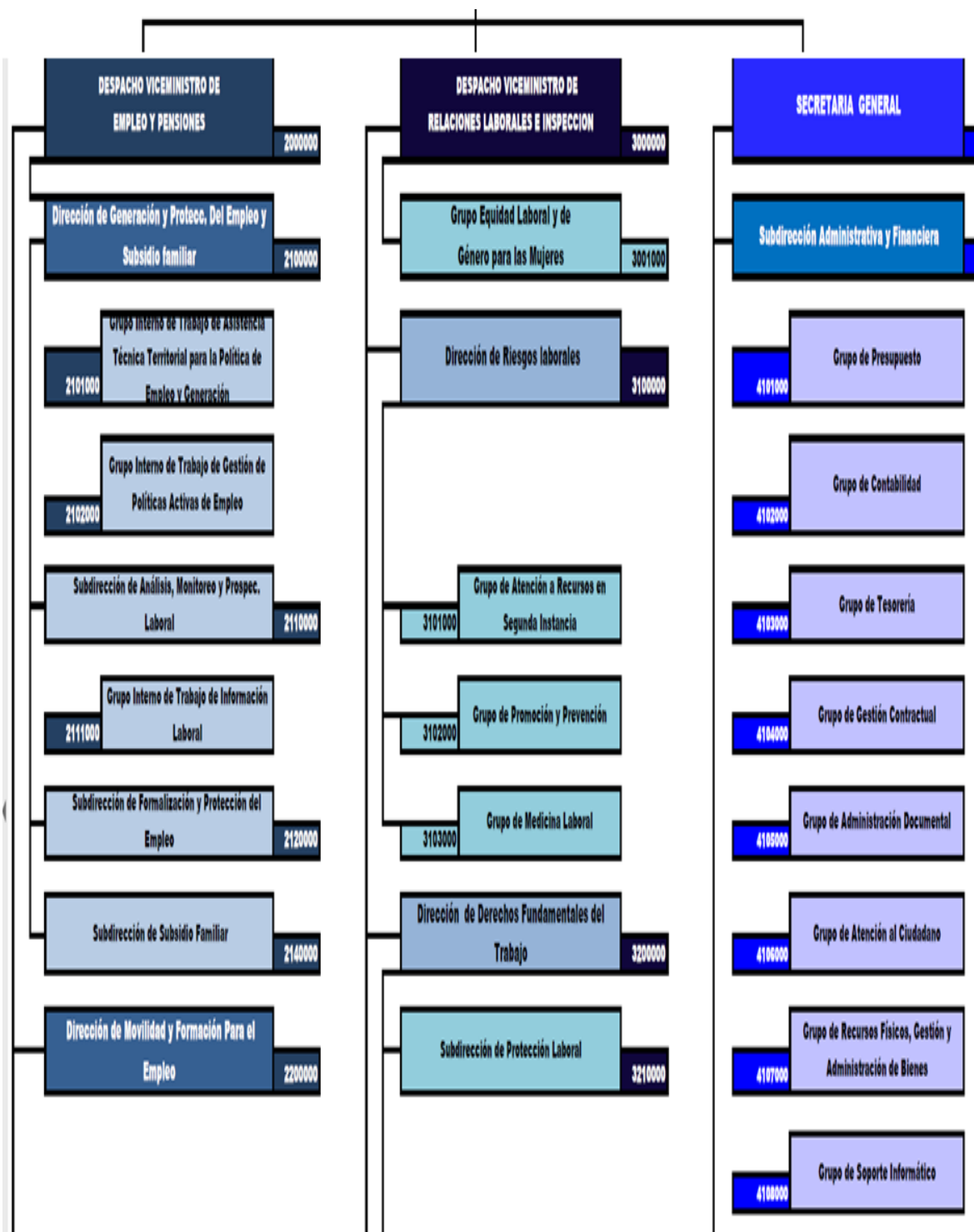
[@MinTrabajoCol](#)

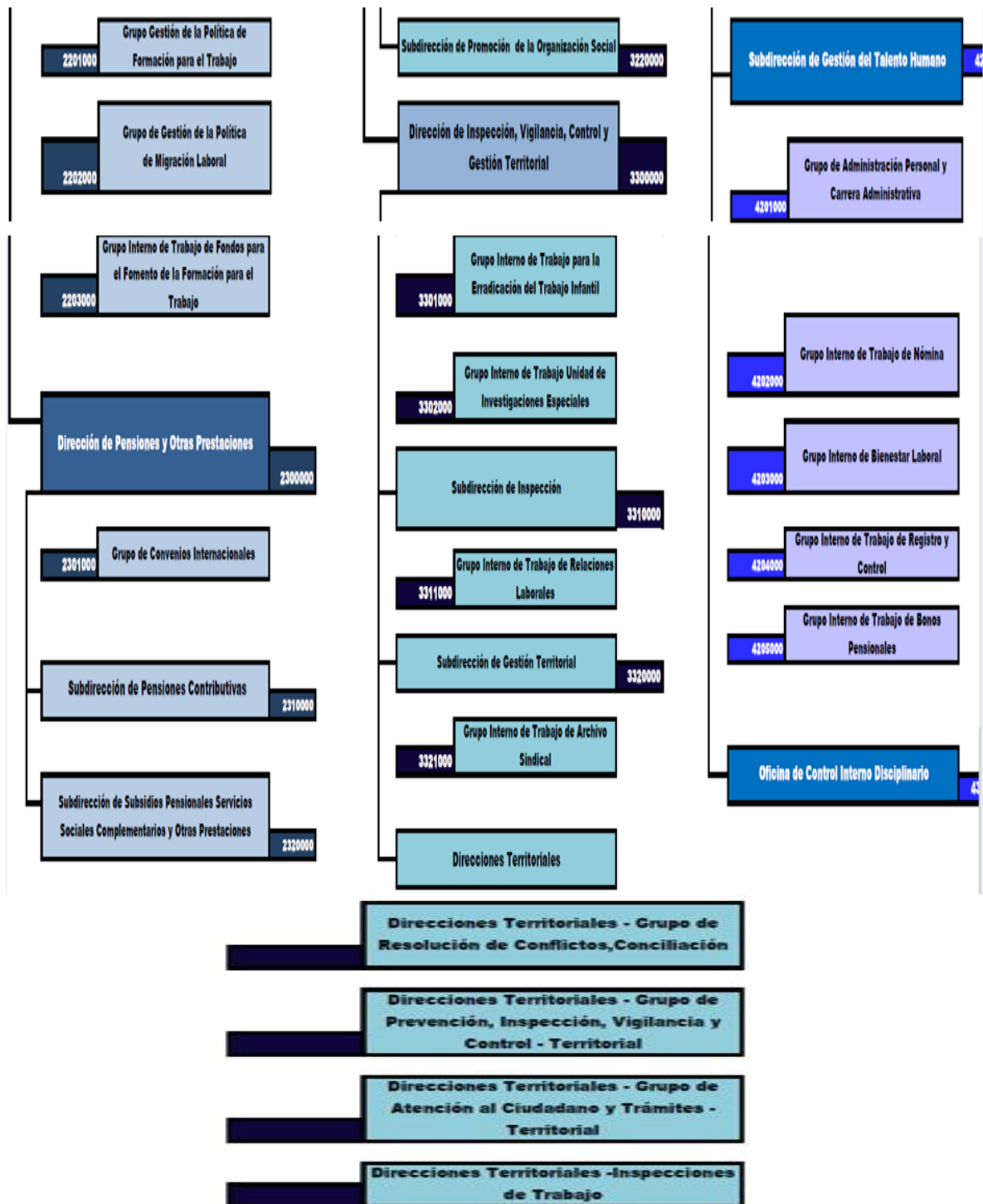


[MinTrabajoCol](#)

Figura No. 4.Organigrama Ministerio de Trabajo de Colombia.







Fuente: www.ministeriodetrabajo.gov.co

Gráfico No. 18. *Ubicación de Oficinas Territoriales Inspección de Trabajo y Seguridad Social.*



Fuente: www.mintrabajo.gov.co/ministerio-en-las-regiones.html

1. Dirección Territorial Amazonas
2. Dirección Territorial Antioquia
3. Dirección Territorial Arauca
4. Dirección Territorial Atlántico
5. Dirección Territorial Barrancabermeja
6. Dirección Territorial Bogotá
7. Dirección Territorial Bolívar
8. Dirección Territorial Boyacá
9. Dirección Territorial Caldas
10. Dirección Territorial Caquetá
11. Dirección Territorial Casanare
12. Dirección Territorial Cauca
13. Dirección Territorial Cesar
14. Dirección Territorial Chocó
15. Dirección Territorial Córdoba
16. Dirección Territorial Cundinamarca
17. Dirección Territorial Guainía
18. Dirección Territorial Guajira
19. Dirección Territorial Guaviare
20. Dirección Territorial Huila
21. Dirección Territorial Magdalena
22. Dirección Territorial Meta
23. Dirección Territorial Nariño
24. Dirección Territorial Norte de Santander
25. Dirección Territorial Putumayo
26. Dirección Territorial Quindío
27. Dirección Territorial Risaralda
28. Dirección Territorial San Andrés
29. Dirección Territorial Santander
30. Dirección Territorial Sucre
31. Dirección Territorial Tolima
32. Dirección Territorial Urabá - Apartado
33. Dirección Territorial Valle
34. Dirección Territorial Vaupés
35. Dirección Territorial Vichada

Dentro de las funciones que tiene el Ministerio del Trabajo, como autoridad administrativa, está la de inspección, vigilancia y control del cumplimiento de las disposiciones laborales y de las garantías mínimas que establecen la Constitución Política, la ley y los tratados internacionales en especial los de la Organización Internacional del Trabajo (OIT).

¿Qué funciones cumplen los Inspectores de Trabajo y Seguridad Social?

La Ley 1610 de 2013, además de establecer las competencias de los inspectores, señaló sus principales funciones: función preventiva, función Coactiva o de Policía administrativa, función conciliadora, función de mejoramiento de la normatividad laboral y función de acompañamiento y garante del cumplimiento de las normas.

Posteriormente, el Ministerio del Trabajo expidió la Resolución 1309 de 2013 por la cual se adoptó el “Manual del Inspector de trabajo y Seguridad Social”, que tienen por objeto brindar al Inspector las Herramientas necesarias para realizar su función esencial de inspección, vigilancia y control.

Universidad
del Valle

Con anterioridad a la expedición de las normas mencionadas, los inspectores adelantaban sus funciones de una manera menos sistemática; lo que se pretendió con la expedición de la Ley 1610 y la Resolución 1309 fue, precisamente, formalizar los procedimientos que se venían adelantando y otorgar a los Inspectores mayor margen de actuación.

¿Sobre qué asuntos tienen competencia los inspectores?

Los inspectores de trabajo en todo el territorio nacional tienen competencia para investigar los asuntos relacionados con: salarios, afiliaciones y cotizaciones al Sistema de Seguridad Social Integral, jornadas de trabajo, esquemas de tercerización, vacaciones, comité de convivencia, COPASO y, en general, todos

aquellos aspectos que tengan que ver con el cumplimiento de las normas laborales.

¿Qué facultades tienen los inspectores en su función coactiva y de policía administrativa?

En ejercicio de la función coactiva y de policía administrativa, están facultados para realizar investigaciones administrativas de oficio o a petición de parte en contra de las empresas, a través del proceso sancionatorio consagrado en los artículos 47 y ss., de la Ley 1437 de 2011.

En la investigación preliminar, los inspectores tienen la facultad de realizar visitas a las empresas, para revisar toda la documentación que acredite el cumplimiento de disposiciones laborales que consideren pertinentes, e incluso pueden solicitar exhibición de documentos que no tengan relación con el objeto de su visita o entrevistar a los trabajadores, en caso que la investigación se haya generado por una queja sobre un aspecto específico, sin que esto implique extralimitación en sus competencias.

Después de la visita, el inspector decide si hace o no apertura formal del proceso sancionatorio. En caso de abrir proceso sancionatorio, debe notificar a la empresa para que ésta pueda ejercer su derecho de defensa.

¿Qué sanciones pueden imponer las inspecciones de trabajo?

Luego de adelantar el proceso, el inspector decide si es procedente sancionar a la empresa. Las sanciones pueden ser: multas que van desde 1 hasta 5.000 salarios mínimos mensuales legales vigentes, clausura del lugar de trabajo de 3 a 10 días hábiles, o hasta 30 días si hay reincidencia, o paralización inmediata de trabajos,

si considera que se está incurriendo en un riesgo grave o inminente para la salud o seguridad de los trabajadores. La graduación de la sanción la hace el inspector según los criterios establecidos en la Ley 1610 de 2013.

Por lo anterior se puede decir que hoy en día el inspector tiene facultades más amplias de investigación administrativa, que las puede ejercer de manera oficiosa y le permiten realizar la inspección, control y vigilancia a todo tipo de empresas de manera intempestiva, por lo cual es mejor estar preparado y evitar un proceso administrativo que pueda devenir en sanción

El Ministerio del Trabajo tiene una presencia activa en todo el país. Inspectores laborales y funcionarios de la entidad le orientan sobre sus derechos en materia laboral.

"El manual del Inspector de Trabajo y Seguridad Social tiene como objeto brindar al Inspector de Trabajo y Seguridad Social una herramienta que corresponda a las exigencias de su función esencial de inspección, vigilancia y control en todo el territorio nacional, para el cumplimiento de las normas laborales y demás disposiciones sociales."⁵⁴

Estos inspectores cuentan con el apoyo de los auxiliares administrativos a su vez deben tener conocimiento previo para dar información veraz y de calidad a los usuarios que asisten a dichas oficinas, por este motivo se realiza una investigación para la propuesta de un manual de funciones y procedimientos para la Inspección de Trabajo y Seguridad Social que brinde información del paso a paso para desarrollar las diferentes tareas correspondientes al cargo (auxiliar administrativo) y tener en cuenta las normas que los rigen por ser servidores públicos.

⁵⁴ RÍOS MUÑOZ, José Noé. Manual del Inspector de Trabajo y Seguridad Social. Bogotá. p. 21

El concepto de matriz DOFA se desarrolla en la Inspección de Trabajo y Seguridad Social de Palmira, con el fin de hacer un diagnóstico detallado para evaluar el recurso humano, revisar la estructura y así determinar las fortalezas, amenazas, debilidades y oportunidades que se puedan evidenciar, permitiendo conocer el estado en que se encuentra funcionando actualmente dicha inspección.

Figura No. 5 Matriz DOFA aplicada a la Inspección de Trabajo y Seguridad Social de Palmira Valle

FORTALEZAS	DEBILIDADES
-TECNOLOGIA (COMPUTADORES) Se cuenta con dos computadores en buen estado para los auxiliares administrativos, mejorar su trabajo. - 1 FUNCIONARIA TIENE EXPERIENCIA La funcionaria MARIA LUISA GARCES , quien desempeña el cargo de auxiliar administrativo hace 20 años, en la Inspección de Trabajo y Seguridad Social del municipio de Palmira Valle es quien tienen un amplio conocimiento de cómo se desarrollan todos y cada uno de los procesos en dicho cargo; los cuales son desarrollados de manera empírica. Esto ayuda a recopilar toda la información que ella nos puede proporcionar siendo aportes fundamentales para el desarrollo del manual de funciones y procedimientos. ATENCION Y ORIENTACIÓN DE INFORMACION AL USUARIO Al tener amplio conocimiento de los procesos se puede dar una atención a los usuarios cuando estos se acercan a las oficinas a presentar algún reclamo,	DESCONOCIMIENTO TOTAL DE LOS NUEVOS INTEGRANTES En el momento en que la funcionaria MARIA LUISA GARCES, deje vacante, quien llegue a ocupar dicho cargo no cuenta con un conocimiento previo del puesto de trabajo o plan de formación, generando un caos en los procesos administrativos; ya que; no existe un manual de funciones y procedimientos para el cargo de auxiliar administrativo y esta persona deberá empezar de cero y aprender empíricamente. Los funcionarios deben tener el mismo conocimiento de todo el manejo administrativo y así recibir un apoyo mutuo en los diferentes procesos a desarrollar de cada tarea asignada, pero, si no tiene el previo conocimiento este puede hacer un mal procedimiento; uno de los dos funcionarios debe perder demasiado tiempo tratando de corregir dichos errores, atrasando su labor y también se vería afectado en su evaluación de desempeño. -FALTA DE RECURSOS PARA CAPACITACION CONSTANTE

inquietud o sugerencia; se dé una respuesta concreta y oportuna, respecto a cualquier inquietud que este presente. EVALUACION DE RESULTADOS Por medio de la Comisión Nacional Del Servicio Civil CNSC, cada año es evaluada la funcionaria MARIA LUISA GARCES y por lo tanto debe orientarse a resultados buscando cada día la forma de optimizar el tiempo para lograr los objetivos propuestos.	Estamos en un mundo globalizado donde cada día las tecnologías cobran gran importancia y en la entidad no es ajena a esta pero se debe de capacitar constantemente el personal de la inspección de trabajo y seguridad social. No hay forma de capacitar nuevos colaboradores del área, menos un manual de funciones, la única forma que aprende cuando recibe el cargo, se encontrará con procesos y procedimientos que desconoce, manejo de intranet o comunicación, Excel, Word, Escaneo. - EL MINISTERIO NO CUENTA CON UNA RED INTEGRADA CON LOS OTROS MINISTERIOS La Inspección de Trabajo y Seguridad Social de Palmira Valle no cuenta con una red que la integre con las demás entidades, por lo tanto la unidad de oficina cuenta con una comunicación por correo postal o a un único número telefónico siendo este casi imposible la comunicación, intranet en la mayoría de los casos muy lenta por la red de wifi. Todo lo anterior produce demoras y dilatación en los procesos administrativos en caso de solicitar información esta debe perder mucho tiempo. - EXISTE SOLO UNA PERSONA QUE CONOCE BIEN LOS PROCEDIMIENTOS DEL CARGO Solo la funcionaria MARIA LUISA GARCES, por su antigüedad en el cargo de auxiliar administrativa es quien conoce todos los procedimientos a realizar de dicho cargo.
OPORTUNIDADES -MEJORA DE LAS COMPETENCIAS Con el manual de procedimientos se minimiza errores, tiempo, perdida de algún documento,	AMENAZAS - AUMENTO DE USUARIOS Actualmente el Municipio de Palmira cuenta con 6423 empresas, que día a día ayuda al crecimiento

multas, pérdida de casos, demandas por parte de algún usuario; el funcionario puede buscar la forma de cómo mejorar su labor, siendo cada vez más competente - OPTIMIZAR EL TIEMPO DE TRABAJO Se pueden realizar las tareas de una manera secuencial optimizando los tiempos de entrega. -CUMPLIMIENTO DE METAS ESTABLECIDAS Al tener una herramienta como el manual de funciones y procedimientos que le ayude con los diferentes procesos de cómo se desarrollan y los tiempos de entrega permiten cumplir las metas establecidas por la entidad. - MINIMIZA LA FATIGA LABORAL Los errores conllevan a demoras y estrés en la persona que está desempeñando el cargo, al minimizar los estos errores en los diferentes procesos, se puede minimizar la fatiga laboral. -MEJORA CLIMA LABORAL La persona que desempeñe el cargo de auxiliar administrativo al estar seguro de cómo desarrollar su labor genera un ambiente de confianza y tranquilidad y las personas que interactúan con ellos van a notar esto y por ende mejora la productividad, generando funcionarios satisfechos. - TRABAJO EN EQUIPO Interactúan con los demás integrantes de la entidad, con un dialogo respetuoso, de cooperación y colaboración, trabajando todos por la consecución de los objetivos. -AUMENTO DE COMPROMISO Al realizar los diferentes procesos bien, esto se ve	del entorno económico, social; para esto algunas entidades apoyan a quienes desean crear empresa y estos a su vez tienen personas cobijados por el C.S.T. También se tiene en cuenta la gran población que se va expandiendo y muchas de las personas son empleadas en las diferentes empresas y asisten a la Inspección de Trabajo y Seguridad Social del municipio, ya sea; por una asesoría o porque en dichas organizaciones se está violando sus derechos como empleados. - SANCIONES POR DEMORA EN LOS PROCESOS Al no tener claro los diferentes procesos que se deben realizar en el cargo de auxiliar administrativo, se puede incurrir en un mal procedimiento y atraso en los tiempo de entrega para su debido proceso, teniendo en cuenta que cualquier mal uso o asignación o demora se puede generar sanciones para el funcionario por no desempeñar su labor acorde con lo establecido por la ley. DEMANDA POR PARTE DE USUARIOS Llegado el caso que algún expediente se venza los términos de entrega para cada procedimiento o el usuario deba empezar desde cero su caso, se pueden generar demandas por parte de los usuarios y por consiguiente se inicia un proceso de investigación para determinar la causa y al corroborar que es por un mal manejo pueden llegar a demandar al funcionario encargado de dicho expediente.
---	---

reflejado en la evaluación de desempeño de manera positiva, aumentando el compromiso por parte del auxiliar administrativo de generar ideas de cómo mejorar cada día y que este se comprometa con la entidad creando un sentido de pertenencia hacia la misma. - TRANSPARENCIA Los cargos Públicos están amparados por la Constitución Política de Colombia y el Congreso de la República de Colombia. La evaluación de desempeño es desarrollada por la CNSC (Comisión Nacional del Servicio Civil) para velar por la transparencia y el debido proceso en las diferentes funciones de los Auxiliares Administrativos. -COBERTURA DE USUARIOS Ampliar la cobertura de los usuarios a medida que crece la demanda. -TECNOLOGICO Y AMBIENTAL Optimización de los recursos tecnológicos para mejorar las funciones y procedimientos. Minimizar el impacto ambiental guardando información en los medios tecnológicos.	
--	--

Fuente: Elaboración propia

11.1 Análisis del Diagnostico

La matriz DOFA evidencia como a partir de las debilidades, se pueden formular soluciones que se convierten en oportunidades para mejorar el servicio al usuario y para el desarrollo del presente manual de funciones y procedimiento para el

cargo auxiliar administrativo de la Inspección de Trabajo y Seguridad Social de Palmira; fortalezas y oportunidades para crear una estrategia de cómo se puede mejorar y sacar el mejor provecho;

Lo anterior con el fin de ser cada día más eficientes y eficaces ante las demás organizaciones que prestan servicio. Las variables encontradas en la matriz Dofa fueron las siguientes:

FORTALEZAS

-TECNOLOGIA (COMPUTADORES)

- Se cuenta con dos computadores en buen estado para los auxiliares administrativos, mejoraran su trabajo. - **1 FUNCIONARIA TIENE EXPERIENCIA**
- La funcionaria **MARIA LUISA GARCES**, quien desempeña el cargo de auxiliar administrativo hace 20 años, en la Inspección de Trabajo y Seguridad Social del municipio de Palmira Valle es quien tienen un amplio conocimiento de cómo se desarrollan todos y cada uno de los procesos en dicho cargo; los cuales son desarrollado de manera empírica sin formación ni capacitación, los procedimientos han sido aprendidos a error y ensayo.

Su experiencia ayuda a recopilar toda la información que ella nos puede proporcionar siendo aportes fundamentales para el desarrollo del manual de funciones y procedimientos.

- **ATENCION Y ORIENTACIÓN DE INFORMACION AL USUARIO**

Al tener amplio conocimiento de los procesos se puede dar una atención a los usuarios cuando estos se acerquen a las oficinas a presentar algún reclamo,

inquietud o sugerencia; se dé una respuesta concreta y oportuna, respecto a cualquier inquietud que esté presente.

- **EVALUACION DE RESULTADOS**

Por medio de la Comisión Nacional Del Servicio Civil CNSC, cada año es evaluada la funcionaria **MARIA LUISA GARCES** y por lo tanto debe orientarse a resultados buscando cada día la forma de optimizar el tiempo para lograr los objetivos propuestos.

Solo un auxiliar administrativo es evaluado

TRANSPARENCIA

Los cargos Públicos están amparados por la Constitución Política de Colombia y el Congreso de la República de Colombia.

La evaluación de desempeño es desarrollada por la CNSC (Comisión Nacional del Servicio Civil) para velar por la transparencia y el debido proceso en las diferentes funciones de los Auxiliares Administrativos.

-COBERTURA DE USUARIOS

Ampliar la cobertura de los usuarios a medida que crece la demanda.

-TECNOLOGICO Y AMBIENTAL

Optimización de los recursos tecnológicos para mejorar las funciones y procedimientos. Minimizar el impacto ambiental guardando información en los medios tecnológicos.

DEBILIDADES

- **DESCONOCIMIENTO TOTAL DE LOS NUEVOS INTEGRANTES** No existe un programa de formación, capacitación e inducción al puesto de trabajo

En el momento en que la funcionaria **MARIA LUISA GARCES**, deje vacante, (por jubilación) quien llegue a ocupar dicho cargo no cuenta con un conocimiento previo del puesto de trabajo o plan de formación, generando un caos en los procesos administrativos; ya que; no existe un manual de funciones y procedimientos para el cargo de auxiliar administrativo y esta persona deberá empezar de cero y aprender empíricamente.

- Los funcionarios deben tener el mismo conocimientos de todo el manejo administrativo y así recibir un apoyo mutuo en los diferentes procesos a desarrollar de cada tarea asignada, pero, si no tiene el previo conocimiento este puede hacer un mal procedimiento; uno de los dos funcionarios debe perder demasiado tiempo tratando de corregir dichos errores, atrasando su labor y también se vería afectado en su evaluación de desempeño.

- **FALTA DE RECURSOS PARA CAPACITACION CONSTANTE**

Estamos en un mundo globalizado donde cada día las tecnologías cobran gran importancia y en la entidad no es ajena a esta pero se debe de capacitar constantemente el personal de la inspección de trabajo y seguridad social.

No hay forma de capacitar nuevos colaboradores del área, menos un manual de funciones, la única forma que aprende cuando recibe el cargo, se encontrará con procesos y procedimientos que desconoce, manejo de intranet o comunicación, Excel, Word, Escaneo.

- **EL MINISTERIO NO CUENTA CON UNA RED INTEGRADA CON LOS OTROS MINISTERIOS**

La Inspección de Trabajo y Seguridad Social de Palmira Valle no cuenta con una red que la integre con las demás entidades, por lo tanto la unidad de oficina cuenta con una comunicación por correo postal o a un único número telefónico siendo este casi imposible la comunicación, intranet en la mayoría de los casos muy lenta por la red de wifi. Todo lo anterior produce demoras y dilatación en los procesos administrativos en caso de solicitar información esta debe perder mucho tiempo.

- **EXISTE SOLO UNA PERSONA QUE CONOCE BIEN LOS PROCEDIMIENTOS DEL CARGO**

Solo la funcionaria **MARIA LUISA GARCES**, por su antigüedad en el cargo de auxiliar administrativa es quien conoce todos los procedimientos a realizar de dicho cargo.

Universidad
del Valle

- **OPORTUNIDADES**

- **MEJORA DE LAS COMPETENCIAS**

- Con el manual de procedimientos se minimiza errores, tiempo, perdida de algún documento, multas, perdida de casos, demandas por parte de algún usuario; el funcionario puede buscar la forma de cómo mejorar su labor, siendo cada vez más competente

- **OPTIMIZAR EL TIEMPO DE TRABAJO**

Se pueden realizar las tareas de una manera secuencial optimizando los tiempos de entrega con un manual de funciones y procedimientos.

- **CUMPLIMIENTO DE METAS ESTABLECIDAS**

Al tener una herramienta como el manual de funciones y procedimientos que le ayude con los diferentes procesos de cómo se desarrollan y los tiempos de entrega permiten cumplir las metas establecidas por la entidad.

- **MINIMIZA LA FATIGA LABORAL**

Los errores conllevan a demoras y estrés en la persona que está desempeñando el cargo, al minimizar los estos errores en los diferentes procesos, se puede minimizar la fatiga laboral.

- **MEJORA CLIMA LABORAL**

La persona que desempeñe el cargo de auxiliar administrativo al estar seguro de cómo desarrollar su labor genera un ambiente de confianza y tranquilidad y las personas que interactúan con ellos van a notar esto y por ende mejora la productividad, generando funcionarios satisfechos.

- **TRABAJO EN EQUIPO**

Interactúan con los demás integrantes de la entidad, con un dialogo respetuoso, de cooperación y colaboración, trabajando todos por la consecución de los objetivos.

- **AUMENTO DE COMPROMISO**

Al realizar los diferentes procesos bien, esto se ve reflejado en la evaluación de desempeño de manera positiva, aumentando el compromiso por parte del auxiliar

administrativo de generar ideas de cómo mejorar cada día y que este se comprometa con la entidad creando un sentido de pertenencia hacia la misma.

- **AMENAZAS**

- **- AUMENTO DE USUARIOS**

Actualmente el Municipio de Palmira cuenta con 6423 empresas al 2015, que día a día ayuda al crecimiento del entorno económico, social; para esto algunas entidades apoyan a quienes desean crear empresa y estos a su vez tienen personas cobijados por el C.S.T (Código Sustantivo del Trabajo).

También se tiene en cuenta la gran población que se va expandiendo y muchas de las personas son empleadas en las diferentes empresas y asisten a la Inspección de Trabajo y Seguridad Social del municipio, ya sea; por una asesoría o porque en dichas organizaciones se está violando sus derechos como empleados. Para el 2017 se proyectan más de 7.200 empresas en la ciudad

- **SANCIONES POR DEMORA EN LOS PROCESOS**

Al no tener claro los diferentes procesos que se deben realizar en el cargo de auxiliar administrativo, se puede incurrir en un mal procedimiento y atraso en los tiempo de entrega para su debido proceso, teniendo en cuenta que cualquier mal uso o asignación o demora se puede generar sanciones para el funcionario por no desempeñar su labor acorde con lo establecido por la ley.

- **DEMANDA POR PARTE DE USUARIOS**

Llegado el caso que algún expediente se venza los términos de entrega para cada procedimiento o el usuario deba empezar desde cero su caso, se pueden generar

demandas por parte de los usuarios y por consiguiente se inicia un proceso de investigación para determinar la causa y al corroborar que es por un mal manejo pueden llegar a demandar al funcionario encargado de dicho expediente.

Lo anterior brinda una visión más clara para mejorar en diferentes aspectos como: tiempo, manejo de recursos, atención al usuario, clima laboral, etc.

Figura No. 6 Estrategias Matriz DOFA para la Inspección de Trabajo y Seguridad Social en Palmira Valle

DO Indagar acerca de las funciones y procedimientos que se realizan actualmente en el cargo auxiliar administrativo. Aprovechar el conocimiento de la funcionaria para el desarrollo del manual. Investigar o revisar bibliografía sobre el cargo auxiliar administrativo.	FO Mejorar el conocimiento de las personas. Aprovechar la tecnología para mejorar la calidad en el servicio.
DA Capacitación a los funcionarios en programas básicos (Word, Excel, internet, plataforma), ingresan a ocupar el cargo de auxiliar administrativo para minimizar errores e incertidumbre en dicho cargo. Inducción al área de trabajo.	FA Mejorar el servicio al usuario fomentando la comunicación interna con la ayuda del manual de funciones y procedimientos.

Fuente: Elaboración propia

11.2 Análisis de Estrategias Matriz DOFA

Después de analizar el diagnóstico de matriz DOFA para la Inspección de Trabajo y Seguridad Social en Palmira Valle, se plantean unas estrategias para ayudar a cumplir con la visión y misión de la organización y que después de su implementación mejore notablemente la calidad en la atención al usuario, sacando el mejor provecho a las herramientas tecnológicas con que cuentan los auxiliares administrativos, ayudando a minimizar la fatiga laboral.

Las estrategias planteadas son las siguientes:

DO

- Indagar acerca de las funciones y procedimientos que se realizan actualmente en el cargo auxiliar administrativo de la función pública.
- Aprovechar el conocimiento de la funcionaria para el desarrollo del manual.
- Investigar o revisar bibliografía sobre el cargo auxiliar administrativo.
- Revisar normativas y leyes que direccionan los cargos públicos en Colombia

FO

- Mejorar el conocimiento de las personas.
- Aprovechar la tecnología para mejorar la calidad en el servicio.
- Definir perfiles y competencias de los auxiliares administrativos

DA

- Capacitación a los funcionarios en programas básicos (Word, Excel, internet, plataforma), ingresan a ocupar el cargo de auxiliar administrativo para minimizar errores e incertidumbre en dicho cargo.
- Inducción al área de trabajo.

FA

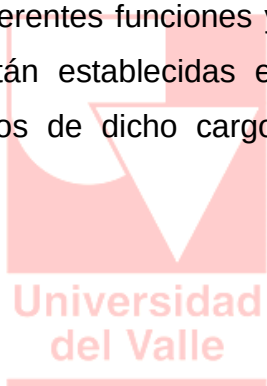
- Mejorar el servicio al usuario fomentando la comunicación interna con la ayuda del manual de funciones y procedimientos.



CAPITULO II

12. DISEÑO DEL MANUAL DE FUNCIONES Y PROCEDIMIENTOS PROPUESTO PARA EL CARGO AUXILIAR ADMINISTRATIVO DE LA INSPECCION DE TRABAJO Y SEGURIDAD SOCIAL DE PALMIRA VALLE

Para la elaboración de este manual de funciones y procedimientos al cargo de auxiliar administrativo de la Inspección de Trabajo y Seguridad Social de Palmira Valle, basado en las diferentes funciones y competencias que rigen a los cargos públicos las cuales están establecidas en la resolución 3133 de 2005 y los diferentes procedimientos de dicho cargo se tienen en cuenta el Manual del Inspector.



12.1 Funciones

12.1.1 Identificación del Empleo

Denominación: Auxiliar Administrativo

Código: 5120

Dependencia: Inspección de Trabajo y Seguridad Social de Palmira Valle

12.1.2 Propósito Principal del Empleo

Realizar labores relacionadas con el manejo, conservación y archivo de documentos, correspondencia y Demás información, ante las dependencias del Ministerio y entidades externas. Manejo básico del computador y sus aplicaciones.

12.1.3 Funciones esenciales del empleo

- 1.** Consultar y suministrar datos internos sobre asuntos relacionados con el área y de acuerdo a instrucciones impartidas.
- 2.** Tramitar ante otras dependencias del Ministerio, los documentos que le sean confiados.
- 3.** Realizar informes periódicos sobre el movimiento de los documentos tramitados.
- 4.** Participar en la definición de la información necesaria y su localización para el desarrollo de las actividades de la dependencia.
- 5.** Participar en la elaboración de los formularios e instrumentos necesarios para recolectar, organizar y analizar los datos de la dependencia.
- 6.** Revisar, clasificar y controlar documentos, datos y elementos relacionados con los asuntos de competencia del Ministerio, de acuerdo con las normas y los procedimientos respectivos.
- 7.** Llevar y mantener actualizados los registros de carácter técnico, administrativo o financiero, verificar la exactitud de los mismos y presentar los informes correspondientes.
- 8.** Realizar labores relacionadas con el manejo de archivo, revisión y trámite de documentos.
- 9.** Clasificar, codificar, numerar, rotular y sellar los documentos producidos.
- 10.** Orientar a los usuarios y suministrar información, documentos o elementos que sean solicitados, de conformidad con los trámites, las autorizaciones y los procedimientos establecidos.
- 11.** Informar al superior inmediato, en forma oportuna, sobre las inconsistencias o anomalías relacionadas con los asuntos o elementos encomendados.

- 12.** Recibir, radicar, tramitar, distribuir y archivar documentos y correspondencia.
- 13.** Efectuar el envío de la correspondencia, a través de las oficinas de correo, hacer su distribución interna o externa en forma personal y responder por los documentos que le sean confiados.
- 14.** Las demás funciones asignadas por el Jefe Inmediato, de acuerdo con el nivel, la naturaleza y el área de desempeño del empleo.⁵⁵



⁵⁵ Ministerio de la Protección Social. Resolución 3133 de 2005. Pdf.(en línea). Disponible < https://www.minsalud.gov.co/Normatividad_Nuevo/RESOLUCIÓN%203133%20DE%202005.pdf

 MinTrabajo República de Colombia				FECHA DD /MM /AA	
FUNCIONES					
Identificación del empleo	Denominación	Código	Dependencia		
	AUXILIAR ADMINISTRATIVO		Inspección de Trabajo y Seguridad Social de Palmira Valle		
Propósito principal del empleo	Realizar labores relacionadas con el manejo, conservación y archivo de documentos, correspondencia y Demás información, ante las dependencias del Ministerio y entidades externas. Manejo básico del computador y sus aplicaciones.				
FUNCIONES ESENCIALES DEL EMPLEO					
No.	ACTIVIDADES				
1	Consultar y suministrar datos internos sobre asuntos relacionados con el área y de acuerdo a instrucciones impartidas.				
2	Tramitar ante otras dependencias del Ministerio, los documentos que le sean confiados.				
3	Realizar informes periódicos sobre el movimiento de los documentos tramitados.				
4	Participar en la definición de la información necesaria y su localización para el desarrollo de las actividades de la dependencia.				
5	Participar en la elaboración de los formularios e instrumentos necesarios para recolectar, organizar y analizar los datos de la dependencia.				
6	Revisar, clasificar y controlar documentos, datos y elementos relacionados con los asuntos de competencia del Ministerio, de acuerdo con las normas y los procedimientos respectivos.				
7	Llevar y mantener actualizados los registros de carácter técnico, administrativo o financiero, verificar la exactitud de los mismos y presentar los informes correspondientes.				
8	Realizar labores relacionadas con el manejo de archivo, revisión y trámite de documentos.				
9	Clasificar, codificar, numerar, rotular y sellar los documentos producidos.				
10	Orientar a los usuarios y suministrar información, documentos o elementos que sean solicitados, de conformidad con los trámites, las autorizaciones y los procedimientos establecidos.				
11	Informar al superior inmediato, en forma oportuna, sobre las inconsistencias o anomalías relacionadas con los asuntos o elementos encomendados.				
12	Recibir, radicar, tramitar, distribuir y archivar documentos y correspondencia.				
13	Efectuar el envío de la correspondencia, a través de las oficinas de correo, hacer su distribución interna o externa en forma personal y responder por los documentos que le sean confiados.				
14	Las demás funciones asignadas por el Jefe Inmediato, de acuerdo con el nivel, la naturaleza y el área de desempeño del empleo				

Fuente: Ministerio de la Protección Social. Resolución 3133 de 2005

12.2 Perfil de Competencias

12.2.1 Contribuciones Individuales (Criterios de Desempeño)

Manejo ágil, confiable, preciso y eficiente de los documentos, correspondencia y demás elementos del área de desempeño.

12.2.2. Conocimientos Básicos o Esenciales

Manejo de archivos y equipos de oficina, conocimientos básicos de informática, manejo documental.

12.3 Competencias

12.3.1 Comunes a los Servidores Públicos:

- Orientación a Resultados
- Orientación al usuario y al Ciudadano
- Transparencia
- Compromiso con la Organización

12.3.2. Comportamentales:

- Manejo de la Información
- Adaptación al Cambio
- Disciplina
- Relaciones Interpersonales
- Colaboración



 MinTrabajo República de Colombia			FECHA DD /MM /AA
FUNCIONES			
Identificación del empleo	Denominación	Código	Dependencia
	AUXILIAR ADMINISTRATIVO		Inspección de Trabajo y Seguridad Social de Palmira Valle
Propósito principal del empleo	Realizar labores relacionadas con el manejo, conservación y archivo de documentos, correspondencia y Demás información, ante las dependencias del Ministerio y entidades externas. Manejo básico del computador y sus aplicaciones.		
PERFIL DE COMPETENCIAS			
Manejo ágil, confiable, preciso y eficiente de los documentos, correspondencia y demás elementos del área de desempeño.			
CONOCIMIENTOS BÁSICOS O ESENCIALES			
Manejo de archivos y equipos de oficina, conocimientos básicos de informática, manejo documental.			
COMPETENCIAS			
COMUNES A LOS SERVIDORES PÚBLICOS			
1	Orientación a resultados		
2	Orientación al usuario y al Ciudadano		
3	Transparencia		
4	Compromiso con la organización		
COMPORTAMENTALES			
1	Manejo de la información		
2	Adaptación al cambio		
3	Disciplina		
4	Relaciones interpersonales		
5	Colaboración		

Fuente: Ministerio de la Protección Social. Resolución 3133 de 2005

12.3.3 Competencias Laborales

❖ Artículo Quinto.- Competencias Comunes A Los Servidores Públicos.

Las competencias comunes para los diferentes empleos a que se refiere el presente Manual Específico de funciones, Requisitos y de Competencias Laborales serán las siguientes:

COMPETENCIA	DEFINICION DE LA COMPETENCIA	CONDUCTAS ASOCIADAS
Orientación a resultados	Realizar las funciones y cumplir con los compromisos organizacionales con eficacia y calidad	-cumple con oportunidad en función de estándares, objetivos y metas establecidas por la entidad, las funciones que le son asignadas. - Asume la responsabilidad por sus resultados. -Compromete recursos y tiempos para mejorar la productividad tomando las medidas necesarias para minimizar riesgos. -Realiza todas las acciones necesarias para alcanzar los objetivos propuestos enfrentando los obstáculos que se presentan.

Fuente: Resolución 3133 de 2005. Ministerio de Protección Social.

❖ **Artículo Sexto.- Competencias Comportamentales por Nivel Jerárquico De Empleos.**

Las competencias Comportamentales por nivel jerárquico de empleos que como mínimo, se requieren para desempeñar los empleos a que se refiere el Manual Específico de funciones, Requisitos y de Competencias Laborales serán las siguientes:

NIVEL ASISTENCIAL

COMPETENCIA	DEFINICION DE LA COMPETENCIA	CONDUCTAS ASOCIADAS
Manejo de la información	Manejar con respeto las informaciones personales e institucionales de que dispone	- Evade temas que indagan sobre información confidencial. - Recoge solo información imprescindible para el desarrollo de la tarea. - Organiza y guarda de forma adecuada la información a su cuidado, teniendo en cuenta las normas legales y

		de la organización. No hace pública información laboral o de las personas que pueda afectar la organización o las personas. Es capaz de discernir que se puede hacer público y que no. Transmite información oportuna y objetiva.
Relaciones Interpersonales	Establecer y mantener relaciones de trabajo amistosas y positivas, basadas en la comunicación abierta y fluida y en el respeto por los demás.	Escucha con interés y capta las preocupaciones, intereses y necesidades de los demás. Transmite eficazmente las ideas, sentimientos e información impidiendo con ello malos entendidos o situaciones confusas que puedan generar conflictos.

Fuente: Resolución 3133 de 2005. Ministerio de Protección Social.

 MinTrabajo República de Colombia				FECHA DD /MM /AA	
FUNCIONES					
Identificación del empleo	Denominación:	Código	Dependencia		
	AUXILIAR ADMINISTRATIVO		Inspección de Trabajo y Seguridad Social de Palmira Valle		
Propósito principal del empleo	Realizar labores relacionadas con el manejo, conservación y archivo de documentos, correspondencia y Demás información, ante las dependencias del Ministerio y entidades externas. Manejo básico del computador y sus aplicaciones.				
COMPETENCIAS LABORALES					
❖ Artículo Quinto.- Competencias Comunes A Los Servidores Públicos.					
Las competencias comunes para los diferentes empleos a que se refiere el presente Manual Específico de funciones, Requisitos y de Competencias Laborales serán las siguientes:					
COMPETENCIA	DEFINICION DE LA COMPETENCIA	CONDUCTAS ASOCIADAS			
Orientación a resultados	Realizar las funciones y cumplir con los compromisos organizacionales con eficacia y calidad	-cumple con oportunidad en función de estándares, objetivos y metas establecidas por la entidad, las funciones que le son asignadas. - Asume la responsabilidad por sus resultados. -Compromete recursos y tiempos para mejorar la productividad tomando las medidas necesarias para minimizar riesgos. -Realiza todas las acciones necesarias para alcanzar los objetivos propuestos enfrentando los obstáculos que se presentan.			
❖ Artículo Sexto.- Competencias Comportamentales por Nivel Jerárquico De Empleos.					
Las competencias Comportamentales por nivel jerárquico de empleos que como mínimo, se requieren para desempeñar los empleos a que se refiere el Manual Específico de funciones,					
NIVEL ASISTENCIAL					
COMPETENCIA	DEFINICION DE LA COMPETENCIA	CONDUCTAS ASOCIADAS			
Manejo de la información	Manejar con respeto las informaciones personales e institucionales de que dispone	Evade temas que indagan sobre información confidencial Recoge solo información imprescindible para el desarrollo de la tarea. Organiza y guarda de forma adecuada la información a su cuidado, teniendo en cuenta las normas legales y de la organización. No hace pública información laboral o de las personas que pueda afectar la organización o las personas. Es capaz de discernir que se puede hacer público y que no. Transmite información oportuna y objetiva.			
Relaciones Interpersonales	Establecer y mantener relaciones de trabajo amistosas y positivas, basadas en la comunicación abierta y fluida y en el respeto por los demás.	Escucha con interés y capta las preocupaciones, intereses y necesidades de los demás. Transmite eficazmente las ideas, sentimientos e información impidiendo con ello malos entendidos o situaciones confusas que puedan generar conflictos.			

Fuente: Ministerio de la Protección Social. Resolución 3133 de 2005

12.4. PROCEDIMIENTOS

12.4.1 Clases de Procedimientos Administrativos

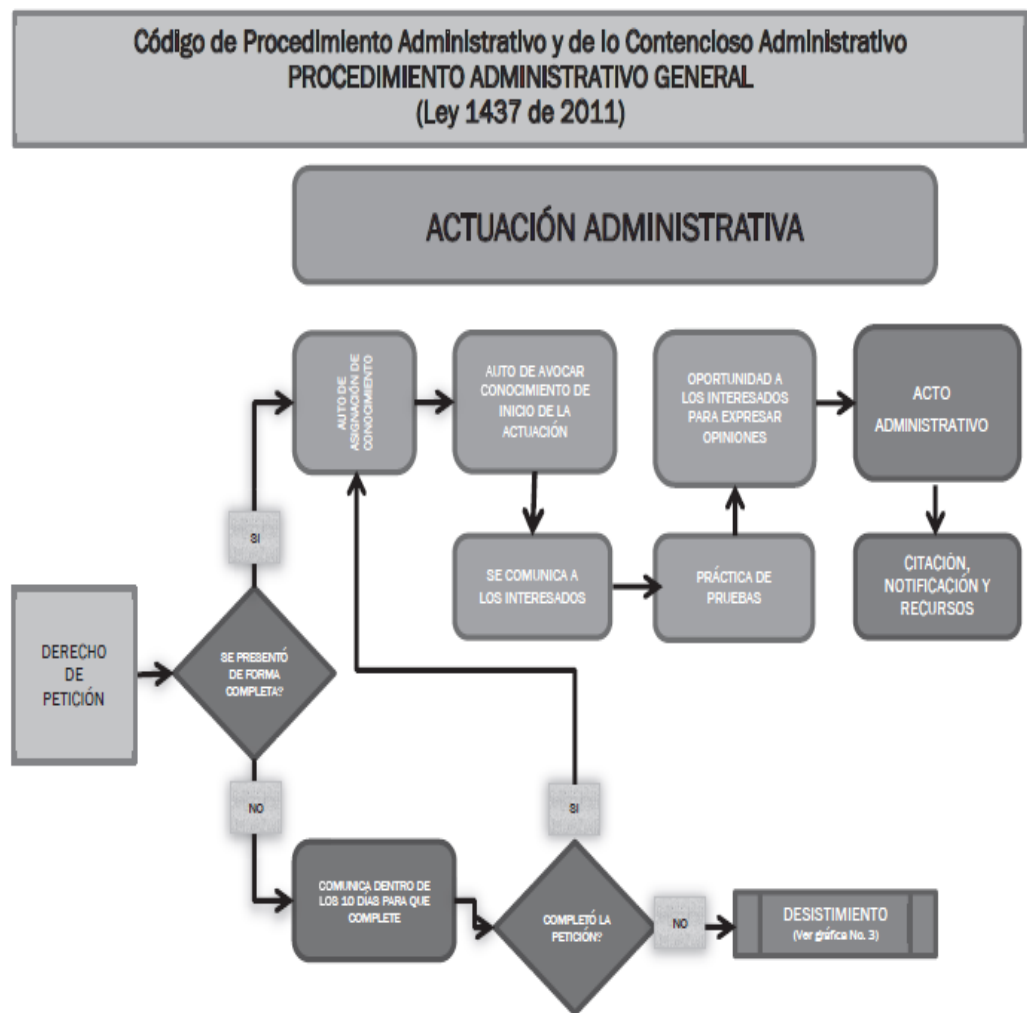
12.4.1.1 Procedimiento Administrativo General

El título III del CPACA (Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo), establece que este procedimiento es aquel común y principal al cual se verán sujetas todas las actuaciones administrativas que no se encuentren reguladas por Ley especial alguna, así como en aquello no previsto por estas últimas.

Este procedimiento abarca el conjunto de actos y trámites que no están regulados por norma especial y que son competencia del Ministerio del Trabajo, con el fin de dar respuesta o decidir sobre las peticiones presentadas por la ciudadanía en general, así como de las actuaciones que sean iniciadas en forma oficiosa.

Su desarrollo, se entiende desde el momento en que da inicio a la misma hasta la expedición del acto administrativo definitivo, incluyendo la resolución de los recursos que sean interpuestos.

Figura No. 7 Procedimiento Administrativo General (Manual del Inspector)



Fuente: RÍOS MUÑOZ, José Noé. Manual del Inspector de Trabajo y Seguridad Social. Bogotá. p. 88

12.4.1.2 Procedimiento Administrativo Sancionatorio

El capítulo III del Título III del CPACA (Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo), estatuye una reglamentación general a la cual deben remitirse los funcionarios del Ministerio del Trabajo en aquellos casos en los cuales la normatividad vigente les haya conferido el ejercicio de la potestad

sancionatoria y ante la no existencia de procedimiento administrativo especial de sanción o cuando existiendo este se presenten vacíos en su contenido.

Constituye en sí mismo, un conjunto de pasos más formales y estructurados que el procedimiento administrativo general, a través de etapas y términos preclusivos, que⁵⁶ tienen como fin, la sanción administrativa ante el despliegue de una conducta prohibida por acción u omisión del investigado, calificada como infracción, sin que tal situación deba ser estimada como castigo penal.

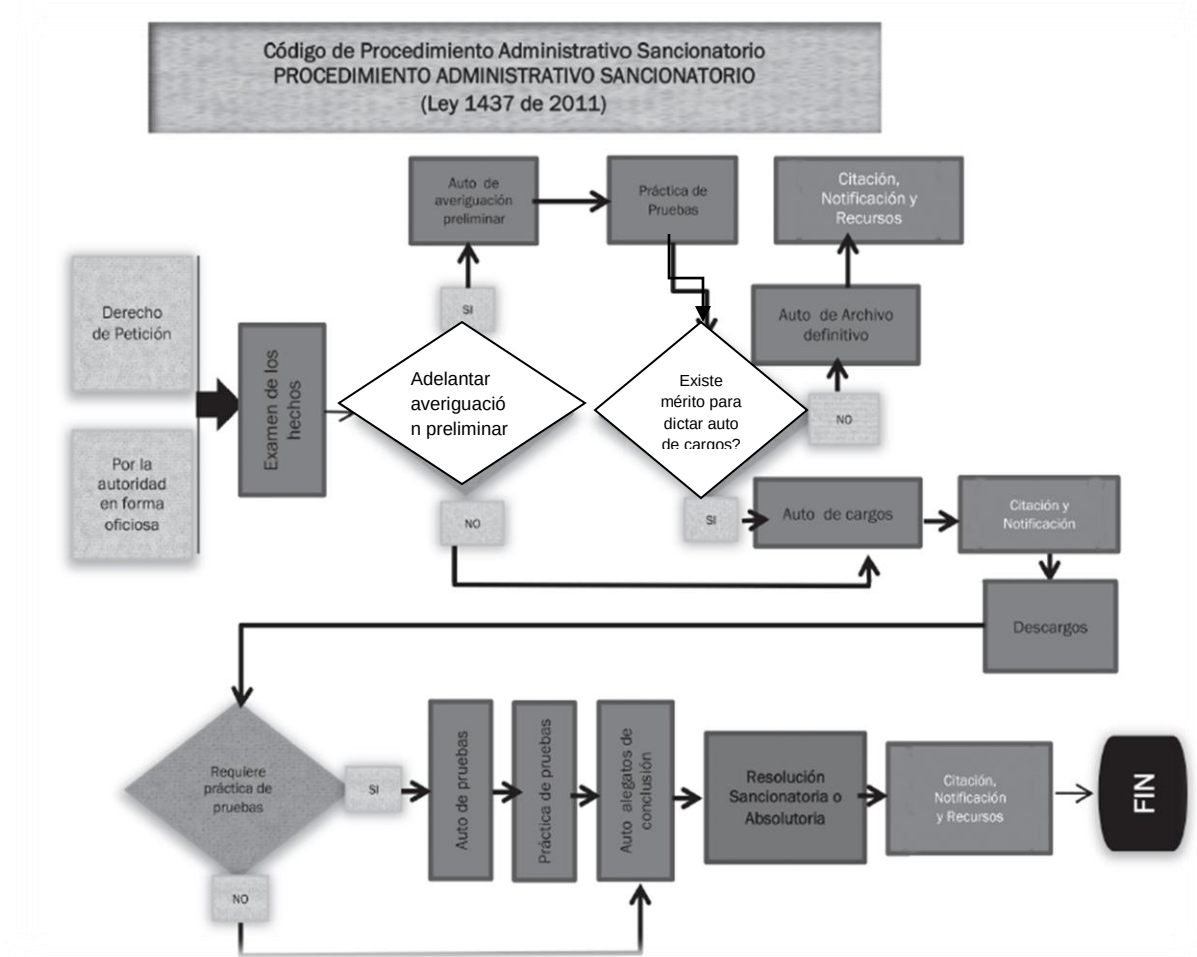
Su desarrollo, se entiende desde el momento en que da inicio la misma a solicitud de parte o de manera oficiosa, hasta la expedición del acto administrativo definitivo, incluyendo la resolución de los recursos que sean interpuestos, pasando por etapas tales como, la formulación de cargos, los descargos, el periodo probatorio y los alegatos.⁵⁷



⁵⁶ RÍOS MUÑOZ, José Noé. Manual del Inspector de Trabajo y Seguridad Social. Bogotá. p. 59

⁵⁷ Ibíd., p. 60

Figura No. 8 Procedimiento Administrativo Sancionatorio por Violación de Normas Laborales (Manual del Inspector)



Fuente: RÍOS MUÑOZ, José Noé. Manual del Inspector de Trabajo y Seguridad Social. Bogotá. p. 431

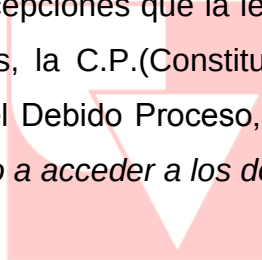
12.4.2 Creación del Expediente

El inciso primero del artículo 36 del CPACA (Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo) establece la obligación de organizar en un solo expediente los documentos y diligencias relacionados con la

misma actuación, acumulando en este y con el objeto de evitar decisiones contradictorias, cualesquiera otros que se tramiten ante la misma autoridad.

Si se trata de documentos que por mandato de la Constitución o de la Ley tienen el carácter de reservados, y obran dentro de un expediente, se hará un cuaderno separado.

Si bien es cierto, que el literal c) del artículo 15 del Convenio 81 de la OIT, establece el carácter confidencial del origen de la queja por medio de la cual se ha colocado en conocimiento de la autoridad de inspección de trabajo, un defecto o una infracción de las disposiciones legales; también lo es, que dicha disposición queda limitada a las excepciones que la legislación nacional haya establecido. En el caso de nuestro país, la C.P.(Constitución Política), ha establecido que con base a los principios del Debido Proceso, Transparencia y Publicidad, *“todas las personas tienen derecho a acceder a los documentos públicos salvo los casos que establezca la Ley”*.



Universidad
del Valle

El tratadista Enrique José Arboleda Perdomo ha señalado que: *“La publicidad de las actuaciones públicas, y dentro de ellas las administrativas, fue elevada a rango constitucional por el constituyente de 1991 en los artículos 74 que consagra el acceso público a los documentos oficiales y en el 209 de la Carta, que define los principios que inspiran la función administrativa y se entiende generalmente en el sentido de que ninguna autoridad puede tomar decisiones secretas y de que el procedimiento para su adopción debe ser conocido por la ciudadanía y por los posibles afectados. De este principio se desprenden las reglas que ordenan que los debates legislativos sean públicos, lo mismo que las actuaciones*

*administrativas y gubernamentales, y por supuesto las múltiples garantías del proceso judicial que se engloban bajo el nombre de principio de publicidad”.*⁵⁸

En concordancia con lo anterior, el inciso cuarto del artículo 36 del CPACA (Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo) establece el derecho de cualquier persona de examinar los expedientes en el estado que se encuentren, salvo los documentos o cuadernos sujetos a reserva y a obtener copias y certificaciones de los mismos, en los términos del artículo 14 del CPACA. (Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo)

Es así como, el documento origen de las actuaciones administrativas, como los demás que se emitan o hagan parte de dichas actuaciones desarrolladas por los Inspectores de Trabajo y Seguridad Social, por regla general, carecen de reserva legal, toda vez que nuestra legislación, en las disposiciones ya citadas no la ha establecido.

En concordancia, la Corte Constitucional en el estudio realizado al Proyecto de Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública, ha señalado en síntesis, las reglas sentadas por la Jurisprudencia en relación con el derecho fundamental de acceso a la información pública, las cuales se resumen de la siguiente manera:

Reglas y Normas para el acceso a la información.

- 1. La regla general es que, donde quiera que no exista reserva legal expresa, debe imperar el derecho fundamental de acceso a la información.*
- 2. Las normas que limitan el acceso a la información pública deben ser interpretadas de manera restrictiva y toda limitación debe ser adecuadamente motivada.*

⁵⁸ RÍOS MUÑOZ, José Noé. Manual del Inspector de Trabajo y Seguridad Social. Bogotá. p. 63

3. Los límites del derecho de acceso a la información pública deben ser establecidos por el legislador, esto es, tienen reserva legal.

4. La Ley que limite el derecho fundamental de acceso a la libertad de información debe ser precisa y clara al definir qué tipo de información puede ser objeto de reserva, las condiciones en las cuales pueden oponerse a los ciudadanos, las autoridades competentes para aplicarla y los controles que operan sobre las actuaciones que permanecen reservadas.

5. La reserva puede operar respecto del contenido de un documento público, pero no respecto de su existencia.

6. La reserva legal solo puede operar sobre la información que compromete derechos fundamentales o bienes constitucionales valiosos, como la seguridad nacional, el orden público o la salud pública. Así mismo, para asegurar la eficacia de las investigaciones estatales de carácter penal, disciplinario, aduanero o cambiario y los secretos comerciales e industriales. En todo caso, la limitación que se imponga debe resultar razonable y proporcionada a la finalidad que persigue.

7. La reserva legal no puede cobijar información que por decisión constitucional debe ser pública.⁵⁹

8. La reserva de información debe ser temporal, cuyo plazo debe ser razonable y proporcional al bien jurídico constitucional que la misma busca proteger. Vencido dicho término, debe levantarse.

9 Durante el período amparado por la reserva la información debe ser adecuadamente custodiada de forma tal que resulte posible su posterior publicidad.

10. La reserva de información cubre a los servidores públicos pero no habilita al Estado para censurar la publicación de dicha información cuando los periodistas han logrado obtenerla.

11. La reserva puede ser oponible a los ciudadanos, pero no puede convertirse en una barrera para impedir el control intra o inter orgánico, jurídico y político, de las decisiones y actuaciones de que da cuenta la información reservada.

12. Corresponde al juez que ejerce el control sobre la decisión de no entregar determinada información, definir si tal decisión se encuentra motivada de manera clara y precisa en una Ley y si la misma resulta razonable y proporcionada al fin que persigue”⁶⁰(Ver anexos 18 al 27)

12.4.3 Averiguaciones Preliminares en caso de Inconsistencias Laborales

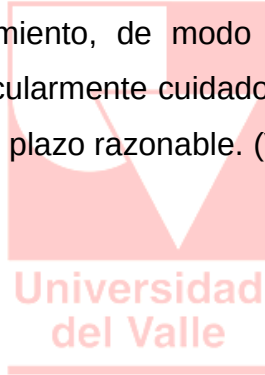
A continuación y de conformidad con lo señalado en el inciso segundo del artículo 47 del CPACA (Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo), se deberá valorar la necesidad de dar inicio a averiguaciones preliminares, las cuales tendrán como objeto establecer si existen o no méritos para adelantar un procedimiento sancionatorio.

Las averiguaciones preliminares corresponden a actuaciones facultativas de comprobación desplegada por servidores del Ministerio del Trabajo para determinar el grado de probabilidad o verosimilitud de la existencia de una falta o infracción, para identificar a los presuntos responsables de esta o recabar elementos de juicio que permitan efectuar una intimación clara, precisa y circunstanciada. Esta actuación permite determinar si existe mérito suficiente para incoar una investigación administrativa laboral eficaz, eficiente y efectiva.

⁶⁰ Ibid., p. 64

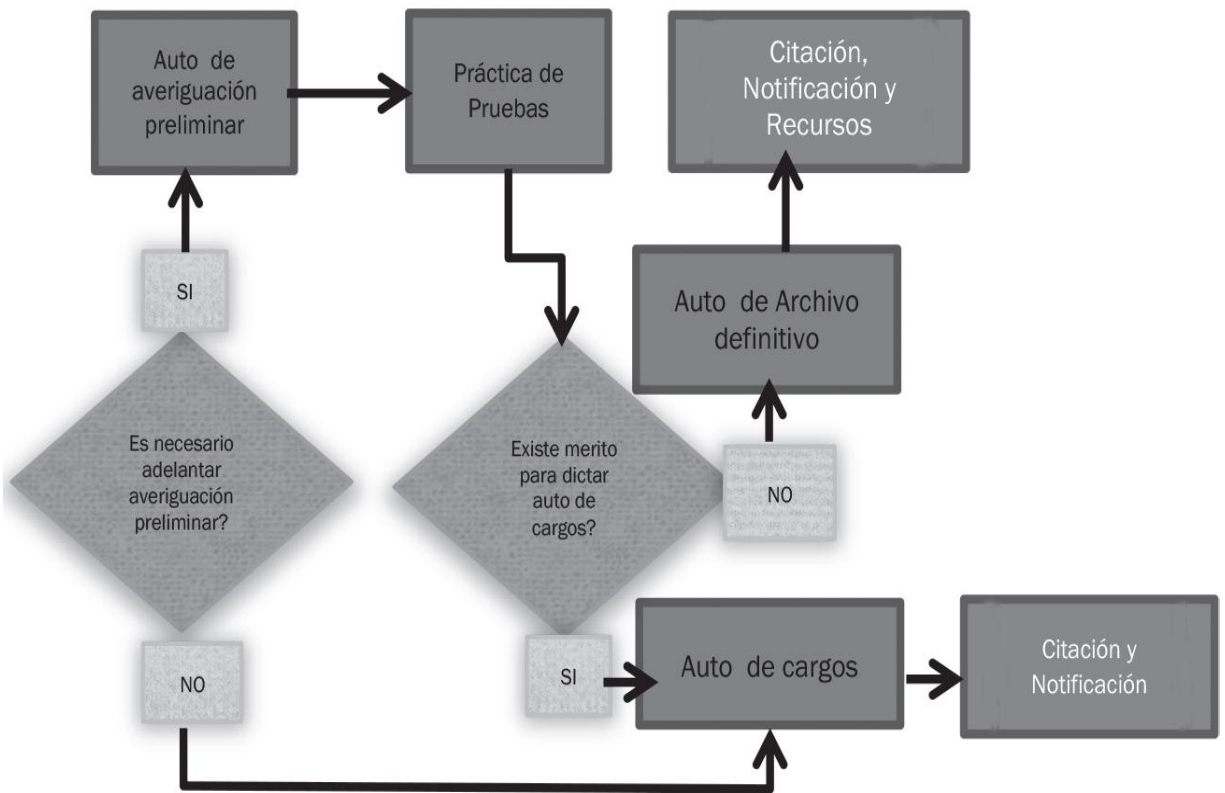
Resulta obvio que en esa información previa no se requiere un juicio de verdad sobre la existencia de la falta o infracción, puesto que, precisamente para eso está diseñado el procedimiento administrativo con el principio de la verdad real o material a la cabeza; por tanto, esta actuación no forma parte del procedimiento administrativo en sí, ya que es potestativo para los servidores del Ministerio del Trabajo observarlo o no.⁶¹

Esta actuación debe tener justificación en la necesidad de hacer eficientes y racionalizar los recursos administrativos para evitar su desperdicio y, sobre todo, para no incurrir en la apertura precipitada de una investigación administrativa laboral, ya que la misma, no interrumpe la prescripción o caducidad de la potestad para incoar el procedimiento, de modo que los servidores del Ministerio del Trabajo deben ser particularmente cuidadosos y celosos cuando la disponen para que sea concluida en un plazo razonable. (Ver anexo No.2)



⁶¹ Ibíd., p. 65

Figura No. 9 Averiguación Preliminar en Caso de Inconsistencias Laborales



Fuente: RÍOS MUÑOZ, José Noé. Manual del Inspector de Trabajo y Seguridad Social. Bogotá. p. 345

12.4.3.1 Término para Adelantar las Averiguaciones Preliminares

No está estipulado en el artículo 47 el término para adelantar las averiguaciones preliminares, pero de acuerdo con la sistemática normativa, para decretar el auto de formulación de cargos se requiere la existencia de elementos probatorios que permitan cumplir con el contenido exigido en el artículo 47 del CPACA. (Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo) Por ello, de requerirse pruebas diferentes a las aportadas con la solicitud, estas se realizarán de conformidad con el artículo 10 de la Ley 1610 de 2013. Esto es, en **un término no mayor a diez (10) días hábiles**.

12.4.3.2 Auto de Archivo de la Actuación Administrativa

El cierre de la investigación, al no considerar procedente la formulación de cargos, conlleva a su archivo. Se trata de un acto definitivo en el sentido del artículo 43 del CPACA. (Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo) Debe considerarse que cualquier clase de pretensión litigiosa como declaración de derechos individuales o de definición de controversias en materia laboral y de demás derechos sociales, debe resolverse ante la vía judicial de conformidad con el numeral 1 del artículo 486 del C.S.T. (Código Sustantivo del Trabajo) en unión con los artículos 1 C.P. (Constitución Política) –Estado Social de Derecho–, y 229 de la C.P.(Constitución Política) –Protección jurídica efectiva por acceso a la jurisdicción.

12.4.4 Comunicación de Méritos para Adelantar el Procedimiento Sancionatorio

De acuerdo con el inciso segundo del artículo 47 del CPACA (Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo), cuando como resultado de las averiguaciones preliminares – tales como del conjunto de la denuncia, pruebas anexas a la misma y demás elementos probatorios que posea la entidad al iniciar la investigación, la autoridad establece la existencia de méritos para adelantar el procedimiento sancionatorio, así lo comunicará al interesado.

Interesado es el denunciado. Ello se establece del informe de ponencia para segundo debate al proyecto de Ley 315 de 2010 Cámara de Representantes y 198 de 2009 Senado, actual Ley 1437 de 2011 CPACA (Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo), en virtud del cual, se adicionó

en la norma⁶²-la expresión, “*así lo comunicará al interesado*”, a efectos de garantizar el debido proceso –artículo de la 29 C.P (Constitución Política).–, de modo que desde un inicio de la investigación tenga el conocimiento y no resulte sorprendido por la Administración.

Ello no es más que la concreción del mandato del artículo 37 del CPACA (Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo). –Deber de Comunicar las Actuaciones Administrativas a Terceros en armonía con los artículos 1º –Estado de Derecho– y 29 –Debido Proceso– de la C.P.(Constitución Política), que establece la obligación de comunicar las actuaciones administrativas a terceros. Ello se verifica en el contenido del inciso primero del artículo 38 del CPACA (Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo) referente a los terceros reconocidos en el procedimiento y quienes en tal calidad, al encontrarse en algunos de los eventos previstos por los numerales 1 a 3 del artículo 38 del CPACA (Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo), pueden intervenir con los mismos derechos, deberes y responsabilidades de quien son parte interesada. (Ver anexo No. 3 y 4)

12.5 Auto de Formulación de Cargos y Notificación

Concluida la etapa preliminar u obviándose la misma, y en dado caso que no proceda el archivo de las diligencias, se formularán cargos mediante acto administrativo que señalará, con precisión y claridad:⁶³(Ver anexo No. 5)

⁶² Ibíd., p.66

⁶³ Ibíd., p. 67

“Los hechos que lo originan, las personas naturales o jurídicas objeto de la investigación, las disposiciones presuntamente vulneradas y las sanciones o medidas que serían procedentes”.

Este acto administrativo y contentivo de la formulación de cargos, debe ser **notificado** personalmente a los investigados,(Ver anexo No.6) frente al cual no proceden recursos, al tratarse de un auto de trámite.

12.5.1 Derechos del Investigado Frente al Auto de Formulación de Cargos

En virtud del debido proceso señalado por el artículo 29 de la C.P.(Constitución Política), del artículo 47 del CPACA (Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo), estipula el derecho del investigado a presentar descargos y a solicitar o aportar pruebas, dentro de los **quince (15) días siguientes** a la notificación del auto de formulación de cargos. La norma en mención, determina la obligación del Inspector de Trabajo y Seguridad Social de rechazar en forma motivada aquellas pruebas inconducentes, impertinentes, superfluas, y no se atenderán las practicadas en contra de la Ley.

El solicitante, en calidad de denunciante, puede intervenir en el procedimiento de conformidad con el contenido del numeral 1 del artículo 38 del CPACA (Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo), bien por haber sido presuntamente perjudicado por el hecho investigado, o cuando pueda ayudar al esclarecimiento de los hechos aportando pruebas del objeto de la investigación. (Ver anexo No. 7 y 8)

12.6 Etapa Probatoria

El artículo 9 de la Ley 1610 de 2013 concede la potestad del Inspector de Trabajo y Seguridad Social de ordenar y practicar pruebas de oficio antes de la imposición de la sanción.(Ver anexo No.9)

El artículo 10 de la Ley 1610 de 2013 establece un periodo probatorio **máximo de diez (10) días hábiles**. Una vez vencido el término probatorio se dará traslado al investigado por **tres (3) días hábiles** para que presente los alegatos respectivos. Estos términos especiales del artículo 10 de la Ley 1610 de 2013 desplazan al término general del artículo 48 del CPACA (Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo), que correspondientemente no tiene aplicación.

Por su parte, el inciso segundo del artículo 47 del CPACA (Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo) prevé el rechazo de las pruebas solicitadas o aportadas que sean inconducentes, impertinentes, superfluas; y adicionalmente, no entrarán en consideración las practicadas de forma ilegal, en armonía con el inciso quinto del artículo 29 de la C.P.(Constitución Política), que indica como *“nula, de pleno derecho, la prueba obtenida con violación del debido proceso”*.

Como medios de prueba dentro del procedimiento administrativo laboral que permitan a la autoridad de inspección llegar a través de su valoración al grado de convicción para tomar la correspondiente decisión de fondo, pueden enunciarse con base en el⁶⁴ artículo 175 del Código de Procedimiento Civil (C.P.C.) (hasta su vigencia) y 165 del Código General del Proceso (C.G.P.) las siguientes:

- Declaración de parte
- Confesión extrajudicial
- Declaración de terceros o testimonio (Ver anexo No. 12)
- Documental

⁶⁴ Ibíd., p.68

- Visita de inspección (Ver anexo No. 11)
- Dictamen pericial
- Indicios
- Cualesquiera otros medios que sean útiles para la formación del convencimiento de la autoridad de inspección.

Adicionalmente con base en el literal c) del artículo 12 del Convenio 81 y el literal c) del artículo 16 del Convenio 129 de la OIT, los Inspectores de Trabajo y Seguridad Social que acrediten su calidad, están facultados:

Artículo 12 Convenio 81, “c) para proceder a cualquier prueba, investigación o examen que consideren necesario para cerciorarse de que las disposiciones legales se observan estrictamente y, en particular:

Facultades de los inspectores de trabajo:

- 1. para interrogar, solos o ante testigos, al empleador o al personal de la empresa sobre cualquier asunto relativo a la aplicación de las disposiciones legales;*
- 2. para exigir la presentación de libros, registros u otros documentos que la legislación nacional relativa a las condiciones de trabajo ordene llevar, a fin de comprobar que están de conformidad con las disposiciones legales, y para obtener copias o extractos de los mismos;*
- 3. para requerir la colocación de los avisos que exijan las disposiciones legales;*
- 4. Para tomar o sacar muestras de sustancias y materiales utilizados o manipulados en el establecimiento, con el propósito de analizarlos, siempre que se notifique al empleador o a su representante que las sustancias o los materiales han sido tomados o sacados con dicho propósito”.*

Artículo 16 1. Convenio 129. “c) para proceder a cualquier prueba, investigación o examen que consideren necesario a fin de cerciorarse de que las disposiciones legales se observan estrictamente, y en particular: 1) para interrogar, solos o ante testigos, al empleador, al personal de la empresa o a cualquier otra persona que allí se encuentre sobre cualquier asunto relativo a la aplicación de las disposiciones legales; 2) para exigir, en la forma prescrita por la legislación nacional, la presentación de libros, registros u otros documentos que la legislación nacional relativa a las condiciones de vida y de trabajo ordene llevar, para comprobar su conformidad con las disposiciones legales y para obtener copias o extractos de los mismos;⁶⁵

3) para tomar o sacar muestras de productos, sustancias y materiales utilizados o manipulados en la empresa agrícola, con el propósito de analizarlos, siempre que se notifique al empleador o a su representante que los productos, muestras o sustancias han sido tomados o sacados con dicho propósito”.

Concordantemente, la autoridad administrativa del trabajo dentro del ejercicio de su función y en cada caso en concreto, tendrá presente la crítica razonada de las pruebas que permite su valoración, como expresa Parra Quijano, J. P., de conformidad p. ej. Con las reglas de la experiencia, la lógica, etc. En este sentido deberá valorar en conjunto las pruebas existentes de conformidad con las reglas de la sana crítica para alcanzar el correspondiente grado de convicción. El correspondiente acto administrativo definitivo deberá expresar como lo indica el artículo 49 del CPACA (Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo), la normatividad infringida con los hechos probados.

Para dar inicio al periodo probatorio se dicta un auto de trámite, contra el cual no procede recurso alguno, y se comunicará al investigado. (Ver anexo No.10)

Cuando se rechace la práctica de alguna prueba, en dicho auto deberá motivarse las razones que conllevaron a tal decisión.

12.7 Alegatos

Concluido el periodo probatorio, el artículo 10 de la Ley 1610 de 2013, determina dar traslado al investigado por **tres (3) días hábiles** para que presente los alegatos respectivos.

En este caso los alegatos correspondientes constituyen alegatos “*de Cierre*”. Dicho traslado, se realizará mediante un auto de trámite, (Ver anexo No. 13) el cual no será sujeto de recursos.

12.8 Acto administrativo de decisión

Fenecidas las etapas anteriores –v. gr.(Verbigracia) Inicio de actuación, creación del expediente, averiguaciones preliminares, acto administrativo de formulación de cargos y sucesiva probatoria–, el artículo 49 del CPACA (Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo) establece que **dentro de los treinta (30) días siguientes** a la presentación de los alegatos, se deberá dar fin al procedimiento administrativo sancionatorio, mediante un acto administrativo definitivo que establece; ya sea el archivo del procedimiento, entendido este como exoneración de responsabilidad; o la sanción. En ambos casos con la fundamentación correspondiente, esto es, mediante acto administrativo motivado.⁶⁶

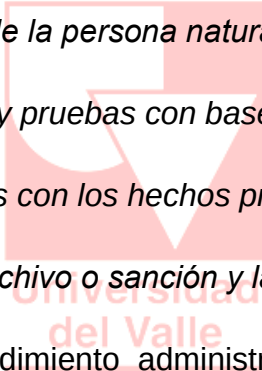
Es importante precisar, que según lo establecido en el artículo 42 del CPACA (Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo), “La

⁶⁶ Ibíd., p. 70

decisión resolverá todas las peticiones que hayan sido oportunamente planteadas dentro de la actuación por el peticionario y por los terceros reconocidos”.

Así mismo, los actos definitivos se comprenden de conformidad con el artículo 43 del CPACA (Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo), como aquellos “que decidan directa o indirectamente el fondo del asunto o hagan imposible continuar la actuación”.

El contenido del acto administrativo definitivo (Ver anexo No. 14) está previsto en el inciso segundo del artículo 49 del CPACA (Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo), esto es:

- 
- “1. La individualización de la persona natural o jurídica a sancionar.*
 - 2. El análisis de hechos y pruebas con base en los cuales se impone la sanción.*
 - 3. Las normas infringidas con los hechos probados.*
 - 4. La decisión final de archivo o sanción y la correspondiente fundamentación”.*

Ni el trámite del procedimiento administrativo sancionatorio, ni la decisión de archivo o sanción; elimina en caso alguno el derecho del solicitante de acudir a la vía judicial para la protección de derechos subjetivos, para la declaración judicial de derechos individuales o definición de controversias; toda vez que esta no es la finalidad del procedimiento administrativo del artículo 47 del CPACA (Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo), ni del ejercicio de la función de policía laboral, de acuerdo con el numeral 1 del artículo 486 del C.S.T (Código Sustantivo del trabajo) y el numeral 2 del artículo 3º de la Ley 1610 de 2013.

12.8.1 Sanción

De establecerse en el acto definitivo la decisión de sanción, esta se somete a los criterios de graduación establecidos en el artículo 12 de la Ley 1610 de 2013 que adopta las ocho causales previstas en el artículo 50 del CPACA (Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo) y adiciona un noveno criterio atinente a la grave violación de los derechos humanos de los y las trabajadoras.

- “1. Daño o peligro generado a los intereses jurídicos tutelados.*
- 2. Beneficio económico obtenido por el infractor para sí o a favor de un tercero.*
- 3. Reincidencia en la comisión de la infracción.*
- 4. Resistencia, negativa u obstrucción a la acción investigadora o de supervisión.*
- 5. Utilización de medios fraudulentos o utilización de persona interpuesta para ocultar la infracción u ocultar sus efectos.*
- 6. Grado de prudencia y diligencia con que se hayan atendido los deberes o se hayan aplicado las normas legales pertinentes.*
- 7. Renuencia o desacato en el cumplimiento de las órdenes impartidas por la autoridad competente.*
- 8. Reconocimiento o aceptación expresa de la infracción antes del decreto de pruebas.*
- 9. Grave violación a los Derechos Humanos de las y los trabajadores”.*⁶⁷

Las sanciones no son solamente las multas, estas constituyen una forma de sanción. También pueden ser sanciones, la orden de suspensión de actividades o el cierre definitivo de una empresa, establecidas estas, en los artículos 8º y 11 de la Ley 1610 de 2013; así como, las sanciones especiales en riesgos laborales previstas en el inciso primero del artículo 13 de la Ley 1562 de 2012.

Las multas establecidas en el numeral 2 del artículo 486 del C.S.T. (Código Sustantivo del Trabajo), son la forma general de sanción, que funge como cláusula de absorción ante la ausencia de una norma sancionatoria especial. Su monto será de *“uno (1) a cinco mil (5.000) veces el salario mínimo mensual vigente según la gravedad de la infracción y mientras esta subsista, sin perjuicio de las demás sanciones contempladas en la normatividad vigente. Esta multa se destinará al Servicio Nacional de Aprendizaje, SENA”*.

Especial atención requiere de parte de los Inspectores de Trabajo y Seguridad Social, la sanción expresada en forma de multa, por el numeral 2 del artículo 354 del C.S.T. (Código Sustantivo del Trabajo), ante cualquier forma en la que una persona atente contra el derecho de asociación sindical, la cual de forma genérica se encuentra establecida de *“cinco (5) a cien (100) veces el salario mínimo mensual más alto vigente”*, salvo aquella contemplada de forma particular por el numeral 2 del artículo 433 del C.S.T (Código Sustantivo del Trabajo), ante la negativa o elusión del inicio de las conversaciones de arreglo directo dentro del término legal, la cual se sancionará con multas *“equivalentes al monto de cinco (5) a diez (10) veces el salario mínimo mensual más alto por cada día de mora”*. Se precisa que ambas sanciones se destinarán al Servicio Nacional de Aprendizaje (SENA).

12.9 Notificación de la Decisión

El acto administrativo definitivo deberá ser **notificado**, como particular y concreto, de forma personal al interesado, a su representante o apoderado, o a la persona debidamente autorizada por el interesado para notificarse de acuerdo con los artículos 67 y siguientes del CPACA (Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo).

El acto de notificación no es un acto administrativo, sino un presupuesto para su eficacia, solo con su ocurrencia el acto se puede ejecutar una vez en firme. El acto de notificación no contiene en sí, ninguna decisión; es un mero instrumento para notificarle al interesado la voluntad expresada por la administración; por tal razón, no puede demandarse autónomamente ante la jurisdicción para pedir su nulidad. Se insiste en que la notificación se efectúe en forma legal porque mientras ello no suceda, el acto no adquirirá el carácter de ejecutorio y los términos para la imposición de los recursos no empezarán a correr.

El acto que no sea notificado no puede ejecutarse su decisión; es decir, el acto no es eficaz, pero es válido.⁶⁸

En la **diligencia** de notificación se deberá entregar al interesado copia íntegra, auténtica y gratuita del acto administrativo, con anotación de la fecha y la hora, los recursos que legalmente proceden, las autoridades ante quienes deben interponerse y los plazos para hacerlo. El incumplimiento de cualquiera de estos requisitos invalidará la notificación.

⁶⁸ Ibíd., p. 72

A falta de medio más eficaz de informar al interesado, se le deberá **enviar una citación** a la dirección, al número de fax o al correo electrónico que figuren en el expediente o puedan obtenerse del registro mercantil, para que comparezca a la diligencia de notificación personal.

El envío de la anterior citación se deberá hacer **dentro** de los **cinco (5) días siguientes** a la **expedición** del acto, y de dicha diligencia se deberá dejar constancia en el expediente. Cuando se **desconozca** la información sobre el destinatario señalada anteriormente, la citación se **deberá publicar** en la página web de la Entidad o en un lugar de **acceso al público de la respectiva entidad** por el término de cinco (5) días.

Al no poderse hacer la notificación personal al cabo de los cinco (5) días del envío de la citación, se deberá realizar por **medio de aviso** que se remitirá a la dirección, al número de fax o al correo electrónico que figuren en el expediente o puedan obtenerse del registro mercantil, **acompañado de copia íntegra del acto administrativo**. Este aviso indicará la fecha y la del acto que se notifica, la autoridad que lo expidió, los recursos que legalmente proceden, las autoridades ante quienes deben interponerse, los plazos respectivos y la advertencia de que la notificación se considerará surtida **al finalizar el día siguiente** al de la **entrega** del aviso en el lugar de destino.

Cuando se **desconozca** la información sobre el destinatario, el aviso, con copia íntegra del acto administrativo, se **publicará** en la página web de la Entidad **y** en todo caso en un lugar de **acceso al público de la respectiva entidad** por el término de cinco (5) días, con la advertencia de que la notificación se considerará surtida **al finalizar el día siguiente** al retiro del aviso. En el expediente se dejará constancia de la remisión o publicación del aviso y de la fecha en que por este medio quedará surtida la notificación personal.

Cualquier persona que deba notificarse de un acto administrativo podrá autorizar a otra para que se notifique en su nombre. El autorizado solo estará facultado para

recibir la notificación y, por tanto, cualquier manifestación que haga en relación con el acto administrativo se tendrá, de pleno derecho, por no realizada.

Es preciso señalar, que este procedimiento es igualmente aplicable al acto de formulación de cargos, ya que el mismo, exige ser notificado, con la diferencia que dicho acto no concede recursos alguno, más concede un periodo apropiado para la presentación de descargos por parte del investigado.⁶⁹

12.10 Interponer Recursos

Una vez el acto administrativo definitivo haya sido notificado, procederán los recursos de reposición, apelación y queja en los términos de los artículos 74 a 82 del CPACA (Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo).

Los recursos son los medios con los que cuentan las partes para impugnar las decisiones, cuando las mismas de alguna manera afectan sus intereses dentro del proceso; mediante ellos se buscan que se modifiquen, adicionen o revoquen las decisiones.

Reposición: ante quien expidió la decisión para que la aclare, modifique, adicione o revoque.

Apelación: para ante el inmediato superior administrativo o funcional con el mismo propósito.

*Queja: cuando se rechace el de apelación, de carácter facultativo y podrá interponerse directamente ante el superior del funcionario que dictó la decisión, mediante escrito al que deberá acompañarse copia de la providencia que haya negado el recurso. De este recurso se podrá hacer uso **dentro de los cinco (5)***

⁶⁹ Ibíd., p. 73

días siguientes a la notificación de la decisión. Recibido el escrito, el superior ordenará inmediatamente la remisión del expediente, y decidirá lo que sea del caso. Se trata de un recurso que se interpone para que se conceda otro recurso.

Los recursos deberán ser presentados ante el funcionario que dictó la decisión, salvo lo dispuesto para el de queja. El recurso de apelación podrá interponerse directamente, o como subsidiario del de reposición y cuando proceda será obligatorio para acceder a la jurisdicción. Los recursos de reposición y de queja no serán obligatorios.

Los recursos de reposición y apelación podrán interponerse por escrito en la diligencia de notificación personal, o dentro de los **diez (10) días siguientes** a ella, o a la notificación por aviso, o al vencimiento del término de publicación, según el caso.

Los recursos se interpondrán por escrito que no requiere de presentación personal si quien lo presenta ha sido reconocido en la actuación. Igualmente, podrán presentarse por medios electrónicos.

Los recursos deberán reunir, además, los siguientes requisitos:

- 1. Interponerse dentro del plazo legal, por el interesado o su representante o apoderado debidamente constituido.*
- 2. Sustentarse con expresión concreta de los motivos de inconformidad.*
- 3. Solicitar y aportar las pruebas que se pretende hacer valer.*
- 4. Indicar el nombre y la dirección del recurrente, así como la dirección electrónica si desea ser notificado por este medio.*

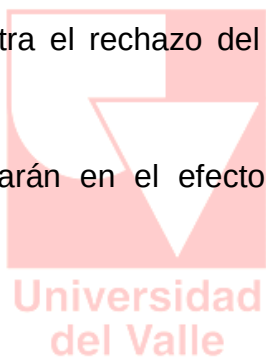
Solo los abogados en ejercicio podrán ser apoderados. Si el recurrente obra como agente oficioso, deberá acreditar la calidad de abogado en ejercicio, y prestar la

caución⁷⁰ que se le señale para garantizar que la persona por quien obra ratificará su actuación dentro del término de dos (2) meses. Si no hay ratificación se hará efectiva la caución y se archivará el expediente.

Para el trámite del recurso el recurrente no está en la obligación de pagar la suma que el acto recurrido le exija. Con todo, podrá pagar lo que reconoce deber.

Si el recurso interpuesto no cumple con los requisitos establecidos en los numerales 1, 2 y 4 del artículo 77 del CPACA (Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo), el funcionario competente deberá rechazarlo. Contra el rechazo del recurso de apelación procederá el de queja.

Los recursos se tramitarán en el efecto suspensivo, y podrán ser objeto de desistimiento.



12.10.1 Pruebas en los Recursos

Los recursos de reposición y de apelación deberán resolverse de plano, a no ser que al **interponerlos** se haya **solicitado** la práctica de pruebas, o que el funcionario que ha de **decidir** el recurso considere necesario **decretarlas de oficio**.

Cuando con un recurso se presenten pruebas, si se trata de un trámite en el que interviene más de una parte, deberá darse traslado a las demás por **el término de cinco (5) días**.

⁷⁰ Ibíd., p. 74

Cuando sea del **caso practicar pruebas**, se señalará para ello un **término no mayor de treinta (30) días**. Los términos inferiores podrán prorrogarse por una sola vez, sin que con la prórroga el término exceda de treinta (30) días.

El acto que decreta la práctica de pruebas será de trámite y se deberá indicar en él, el día en que vence el término probatorio.

Si no hubiere pruebas, los recursos se resolverán de plano, esto es, sin ningún otro trámite, y la decisión se adoptará teniendo en cuenta lo expuesto en ellos y lo que conste en el expediente.

Vencido el periodo probatorio, si a ello hubo lugar, y sin necesidad de acto que así lo declare, deberá proferirse la decisión motivada que resuelva todas las peticiones que hayan sido oportunamente planteadas y las que surjan con motivo del recurso.

12.10.2 Silencio Administrativo en los Recursos

Transcurrido un plazo de **tres (3) meses, contados a partir de la interposición de los recursos** de reposición o apelación sin que se haya notificado decisión expresa sobre⁷¹ ellos, se entenderá que la decisión es negativa. El plazo mencionado se suspenderá mientras dure la práctica de pruebas.

La ocurrencia del silencio negativo no exime a los funcionarios del Ministerio, de responsabilidad, ni le impide resolver siempre que no se hubiere notificado auto admisorio de la demanda cuando el interesado haya acudido ante la Jurisdicción de lo Contencioso Administrativo.

La no resolución oportuna de los recursos constituye falta disciplinaria gravísima.

⁷¹ Ibid., p. 75

Especial atención requiere lo establecido en el artículo 52 del CPACA (Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo), el cual establece que ante la pérdida de competencia para resolver los recursos, la cual surtirá en el término de un (1) año contado a partir de su debida y oportuna interposición, el recurso se entenderá fallado a favor del recurrente, sin perjuicio de la responsabilidad patrimonial y disciplinaria que tal abstención genere para el funcionario encargado de resolverlo, constituyéndose en sí, un silencio administrativo positivo.

12.11 Otras Consideraciones Frente A Los Medios Coercitivos Administrativos

El CPACA (Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo) permite en este ámbito la aplicación de “medios coercitivos” de la administración que tienen como objeto enfatizar la obligación para que el particular cumpla con ella. Así, el artículo 51 del CPACA (Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo), se refiere a la facultad especial de imposición de multas por renuencia a suministrar información requerida. Por su parte, el artículo 90 del CPACA (Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo), se refiere a la facultad general de utilizar medios coercitivos por la administración dirigidos al cumplimiento de una obligación no dineraria impuesta por la administración al particular renuente en cumplirla, tales como la imposición de multas sucesivas o el ordenar la ejecución subsidiaria a costo del particular de los actos que es renuente a realizar.

Esta competencia especial de la administración, tradicional de otras legislaciones, permite a través de la “*administración coercitiva*”, como expresa Ruffert, que los “*actos administrativos, no dirigidos a una prestación dineraria, sino a una*

obligación de⁷² hacer, tolerar o no hacer, se ejecuten a través de medios coercitivos, como la ejecución subsidiaria, la multa coercitiva, y la coacción inmediata”.

12.11.1 Ejecución Subsidiaria

La ejecución subsidiaria se refiere al evento en el cual el obligado no cumple con su obligación impuesta, mediante acto administrativo, razón por la que la autoridad encomienda su realización a un tercero a costo del obligado. Concordantemente como indican H. Maurer y F.-J. Peine, la ejecución subsidiaria se presenta en obligaciones realizables razonablemente a través de un tercero, pero no entra en consideración frente a obligaciones de hacer, a realizar personalmente – “*personalis*” – por el obligado, o en el caso de obligaciones de no hacer o tolerar.

Un caso de ejecución subsidiaria es el contemplado en la segunda alternativa del inciso II artículo 90 del CPACA (Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo). De conformidad con lo anterior, la administración podrá contratar la ejecución material de los actos que corresponden al particular renuente, caso en el cual se le imputarán los gastos en que aquella incurra.

12.11.2 Multa Coercitiva

La multa coercitiva tiene como objeto, como indican H. Maurer y F.-J. Peine, dar énfasis a la obligación para lograr su cumplimiento; esa es su finalidad, y se presenta ante obligaciones de hacer, tolerar o de no hacer, pero también en los casos en los que no procede la ejecución subsidiaria; este es el caso cuando el obligado no está en la capacidad de asumir los costos de su ejecución. Adicionalmente, esta multa no es una pena, sino un medio coercitivo distinto a la reacción a una conducta reprochable perpetrada. Se trata de un medio de la

⁷² Ibíd., p. 76

autoridad administrativa para forzar un comportamiento futuro. De ello resulta con H. Maurer y F.-J. Peine, que pueda ser impuesta sucesivamente e ir aumentando cuando el obligado permanece renuente, o que no pueda ser ejecutada, cuando el obligado entretanto ha cumplido con su obligación, y es admisible paralelamente a una pena u otra clase de multa.

Son por lo tanto multas coercitivas las que facultan para su imposición, de forma especial el artículo 51 del CPACA, y de forma general el artículo 90 del CPACA (Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo).⁷³

En el primer caso, el artículo 51 del CPACA (Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo) radica la facultad en la autoridad que realiza investigaciones administrativas, de imponer multa a las personas particulares, sean estas naturales o jurídicas, que se rehúsen a presentar los informes o documentos requeridos en el curso de las investigaciones administrativas; los oculten, impidan o no autoricen el acceso a sus archivos a los funcionarios competentes, o remitan la información solicitada con errores significativos o en forma incompleta. La multa impuesta será destinada al Tesoro Nacional o a la respectiva entidad territorial, según corresponda, y será hasta de cien (100) smmlv, al momento de la ocurrencia de los hechos. La imposición de la multa no extingue la obligación de suministrar o permitir el acceso a la información o a los documentos requeridos, inciso II del artículo 51 del CPACA. (Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo) En concordancia con el inciso III del artículo 51 del CPACA (Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo), esta multa se impone mediante resolución motivada, previo traslado de la solicitud de explicaciones a la persona a sancionar, quien tiene un término de diez (10) días para presentarlas.

⁷³ Ibíd., p.77

El inciso IV del artículo 51 del CPACA (Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo) prevé que la resolución que ponga fin a la actuación por renuencia, deberá expedirse y notificarse dentro de los dos (2) meses siguientes al vencimiento del término para dar respuesta a la solicitud de explicaciones. Contra esta resolución, según la norma, procede expresamente el recurso de reposición, el cual deberá interponerse dentro de los cinco (5) días siguientes a la fecha de la notificación.

Finalmente, el párrafo indica que tal actuación no suspende ni interrumpe el desarrollo del procedimiento administrativo sancionatorio que se esté adelantando para establecer la comisión de infracciones a disposiciones administrativas. Adicionalmente, de conformidad con la sistemática de los artículos 47, 49 y 51 del CPACA (Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo) y la teleología de estas normas, el procedimiento administrativo sancionatorio no solo tiene como objeto el establecer la comisión de infracciones a disposiciones administrativas, sino legales en sentido formal; este es el caso de normas laborales y demás disposiciones sociales competencia del sistema de inspección laboral.

El establecimiento de multas sucesivas es una facultad prevista en el artículo 90 CPACA (Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo), procedente en caso de renuencia de un particular a cumplir una obligación no dineraria contenida en un acto administrativo. La autoridad que expidió el acto es la competente para imponer al obligado, multas sucesivas mientras permanezca en rebeldía, concediéndole plazos razonables para que cumpla lo ordenado. Las multas podrán oscilar entre uno (1) y quinientos (500) salarios mínimos mensuales legales vigentes y serán impuestas con criterios de razonabilidad y proporcionalidad.

Se trata de multas que establecen, en el contenido normativo de los artículos 51 y 90 del CPACA (Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso

Administrativo), su fundamento en la obligación del particular de cumplir con una decisión de la administración, así como la protección de derechos del obligado, la consecuencia de la vulneración de la obligación legal del particular y la competencia de la autoridad para imponer las multas allí previstas.⁷⁴

No obstante establecer el numeral 1 del artículo 486 del C.S.T. (Código Sustantivo del Trabajo), la competencia de los funcionarios del Ministerio sin hacer distinción de su aplicación, dentro de un procedimiento administrativo sancionatorio o uno general, para tomar medidas de aplicación inmediata tales como exigir informaciones, exhibir libros, ingresar en toda empresa con el lleno de los requisitos legales etc.; esta disposición no establece, como sí lo hace el CPACA (Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo) en los artículos 51 y 90, la consecuencia directa de la renuencia u obstaculización del particular para su realización. Razón por la cual, en el caso de que estas acciones del particular se presenten frente a medidas tomadas por la autoridad administrativa de trabajo, con base en el numeral 1 del artículo 486 del C.S.T (Código Sustantivo del Trabajo), la multa aplicable es según corresponda, la de los artículos 51 y 90 del CPACA (Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo).

Ello además, en el proceso administrativo sancionatorio, es armónico con los criterios para la graduación de las sanciones establecidos en el artículo 12 de la Ley 1610 de 2013 los cuales reflejan los requisitos previstos en el artículo 51 del CPACA (Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo). En este contexto, la vulneración de las medidas y disposiciones tomadas por el Ministerio con base en el numeral 1 del artículo 486 del C.S.T (Código Sustantivo del Trabajo) entran en consideración al graduar la sanción de conformidad con los numerales 4 y 7 del artículo 51 del C.P.A y C.A. –“4. *Resistencia, negativa u obstrucción a la acción investigadora o de supervisión. (...)*

⁷⁴ Ibíd., p. 78

7. *Renuencia o desacato en el cumplimiento de las órdenes impartidas por la autoridad competente*”–.

12.11.3 Coacción Inmediata

La coacción inmediata se refiere con H. Maurer y F.-J. Peine a la facultad de la autoridad de constreñir directamente al obligado a la realización de la obligación de hacer, tolerar o no hacer o cuando efectúa por sí misma la acción, siendo el medio coercitivo más agudo y por ello solo entra en consideración como “*ultima ratio*”, cuando la ejecución subsidiaria o la multa coercitiva resultaran infructuosas o no son factibles. Como lo ha indicado Ruffert, el ámbito de aplicación principal de esta forma de coacción es el derecho de policía.

Entre otros ejemplos señalan el remolcar un auto, derribar un edificio, siendo considerable también por ejemplo forzar una puerta, etc. Por su parte la primera alternativa del inciso II del artículo 90 del CPACA (Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo) establece la facultad de la administración de realizar directamente la ejecución material de los⁷⁵actos que corresponden al particular renuente, caso en el cual – al igual que en la ejecución subsidiaria – se le imputarán al obligado los gastos en que aquella incurra.

12.12 Caducidad, Pérdida de Competencia y Prescripción de la Sanción

El artículo 52 del CPACA (Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo) es claro en fijar un término de caducidad de la facultad sancionatoria, uno de pérdida de competencia para resolver los recursos interpuestos y otro de prescripción de la sanción. Términos derivados de “las

⁷⁵ Ibíd., p. 79

anotaciones jurisprudenciales del Consejo de Estado”, materializadas en este artículo.

El primero se refiere según el inciso I del artículo 52 del CPACA (Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo), al término de ***tres (3) años*** para que proceda la caducidad de la facultad estatal de imponer sanciones, ***contados a partir del acaecimiento del hecho, de la conducta u omisión que pudiere ocasionarlas***. Dentro de este término el acto administrativo que impone la sanción debe haber sido expedido y notificado.

El inciso II establece que al tratarse de un hecho o conducta continuada, este término se contará desde el día siguiente a aquel en que cesó la infracción y/o la ejecución.

Este acto sancionatorio es diferente a los actos que resuelven los recursos, los cuales deberán ser decididos, so pena de pérdida de competencia, en un término de ***un (1) año contado a partir de su debida y oportuna interposición***. El tenor de la norma establece ante la no resolución de los recursos en el término fijado, la conclusión de entenderse fallados a favor del recurrente, sin perjuicio de la responsabilidad patrimonial y disciplinaria que tal abstención genere para el funcionario encargado de resolver.

La sanción decretada por acto administrativo prescribirá al cabo de ***cinco (5) años contados*** a partir de la fecha de la ejecutoria.

12.13 Acuerdos de Formalización Laboral

De conformidad con el artículo 13 de la Ley 1610 de 2013, un Acuerdo de Formalización Laboral (AFL), *“es aquel suscrito entre uno o varios empleadores y una Dirección Territorial del Ministerio del Trabajo, previo visto bueno del Despacho del Viceministro de Relaciones Laborales e Inspección, en el cual se*

consignan compromisos de mejora⁷⁶ en formalización, mediante la celebración de contratos laborales con vocación de permanencia y tendrán aplicación en las instituciones o empresas públicas y privadas”.

El artículo 16 de la Ley 1610 de 2013 establece que los AFL (Acuerdo de Formalización Laboral) conceden la potestad al funcionario que conoce de la actuación de averiguación preliminar o investigación administrativa sancionatoria de suspenderla o archivarla de conformidad con las reglas establecidas en sus numerales 1 y 2:

1. La actuación podrá suspenderse en forma condicionada en el estado en que se encuentre, una vez suscrito el respectivo Acuerdo de Formalización Laboral, por el término establecido en el propio acuerdo para el cumplimiento de los compromisos allí señalados. Una vez verificado el cumplimiento del Acuerdo de Formalización Laboral, de acuerdo con los plazos y condiciones allí señaladas, el funcionario podrá dar por terminada y archivar la actuación en el estado en que se encuentre, en cualquiera de las instancias.
2. Cuando se suscriba el Acuerdo de Formalización Laboral después de que exista decisión sancionatoria debidamente ejecutoriada, se dará aplicación a lo establecido en el artículo 10 del Decreto 2025 de 2011.

El artículo 10 del Decreto 2025 de 2011 se refiere a la reducción de la sanción

“(...) cuando voluntariamente formalicen mediante un contrato escrito una relación laboral a término indefinido, se les reducirá la sanción en un veinte por ciento (20%) de su valor por cada año que dicha relación se mantenga, con un cien por ciento (100%) de condonación de la misma luego del quinto año”.

De no cumplir el empleador con el AFL (Acuerdo de Formalización Laboral), el párrafo del artículo 16 de la Ley 1610 de 2013 estipula que ello genera la

aplicación del proceso administrativo sancionatorio del CPACA (Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo) y demás normas que regulan la materia.

Como objetivos de los AFL se resaltan en el artículo 14 de la Ley 1610 de 2013:

1. Hacer eficaz la labor de Inspección, Vigilancia y Control que ejercen las Direcciones Territoriales del Ministerio del Trabajo, mediante actuaciones dirigidas a la prevención de conductas que atenten contra la formalización laboral, en especial las previstas en la Ley 1429 de 2010 y las que la modifiquen o adicionen.
2. Lograr la formalización de las relaciones laborales mediante compromisos eficaces de los empleadores para mejorar las formas de vinculación del personal,⁷⁷ buscando la celebración de contratos de trabajo con vocación de permanencia, en los términos de la Ley.
3. Contribuir al logro de una relación constructiva y de suma de esfuerzos con los empleadores y fortalecer la vigilancia y acompañamiento por parte del Ministerio del Trabajo.

De conformidad con el artículo 15 de la Ley 1610 de 2013, las condiciones y requisitos especiales son establecidos por resolución del Ministro.

Es requisito esencial de los AFL (Acuerdo de Formalización Laboral) en el sentido del artículo 17 de la Ley de Inspecciones del Trabajo y Acuerdos de Formalización Laboral, el salvaguardar “todos y cada uno de los derechos irrenunciables de los trabajadores, así como su derecho a iniciar las acciones judiciales pertinentes”.

⁷⁷ Ibíd., p. 81

Por otra parte, el artículo 7º de la Resolución 2272 de 2012⁹⁶ establece que el poder preferente establecido en el artículo 32 de la Ley 1562 de 2012, corresponderá al Despacho del Viceministro de Relaciones Laborales e Inspección, referido a las actuaciones administrativas anotadas en la Resolución, esto es a los “mecanismos para el desarrollo de acuerdos de formalización laboral por parte de las Direcciones Territoriales del Ministerio del Trabajo”. Ello es concordante con el artículo 13 de la Ley 1610 de 2013, el cual determina que los acuerdos de formalización laboral (AFL) deben tener el previo visto bueno del Despacho del Viceministro de Relaciones Laborales e Inspección.

Las condiciones y requisitos para la realización de los acuerdos de formalización laboral previstos en el Capítulo II de la Ley 1610 de 2013, fueron establecidas por la Resolución 321 de 2013. Es importante tener en cuenta, que los Acuerdos deben ser impulsados por el Director Territorial, de oficio o a petición del empleador, las organizaciones sindicales que hagan presencia en la empresa o los trabajadores, y será un documento escrito que contenga compromisos concretos con acciones precisas y evaluables. Así mismo, deben ser socializados previamente por parte del empleador con los trabajadores a formalizar, lo cual hará parte integral del Acuerdo.

Finalmente, el Acuerdo debe contener la relación completa de los trabajadores que serán formalizados, así como los compromisos de no incurrir en conductas prohibidas por la Ley 1429 de 2010 y los decretos que la reglamenten, y la no vinculación de trabajadores para el desarrollo de actividades misionales permanentes a través de cooperativas, pre-cooperativas de trabajo asociado u otra forma de tercerización laboral prohibida por las normas laborales o violatoria de los derechos de los trabajadores.⁷⁸

⁷⁸ Ibid., p. 82

CAPITULO III

13. EVALUACION DE DESEMPEÑO ENCARGADA POR LA CNSC (COMISION NACIONAL DEL SERVICIO CIVIL)

13.1 ¿Qué es la evaluación del desempeño laboral?

La evaluación del desempeño laboral es una herramienta de gestión que permite integrar el desempeño del servidor público dentro de la misión institucional y su función social, con el fin de generar un valor agregado a las entidades a través del desempeño efectivo de los compromisos laborales y comportamentales.

La evaluación del desempeño laboral contempla la evaluación anual u ordinaria y la evaluación del período de prueba.

En la evaluación anual u ordinaria, se evalúa el desempeño del servidor público de carrera con base en los compromisos laborales acordados teniendo en cuenta los planes institucionales o de dependencia y las metas de la entidad.

La evaluación del período de prueba tiene como finalidad verificar que quien fue nombrado y tomó posesión del empleo para el cual concursó tiene las competencias, habilidades y aptitudes para desempeñar las funciones del mismo e integrarse a la cultura institucional. Es importante señalar que el período de prueba es la etapa final que contempla el concurso de méritos.

13.1.1 ¿Para qué nos sirve?

Para el mejoramiento organizacional a través del desarrollo humano en el trabajo.

13.1.2 ¿Qué principios enmarca?

- ☐ Igualdad
- ☐ Moralidad⁷⁹
- ☐ Eficacia
- ☐ Transparencia
- ☐ Celeridad
- ☐ Imparcialidad
- ☐ Objetividad
- ☐ Mérito



13.1.3 ¿Qué insumos debe contemplar un proceso de evaluación de desempeño laboral?

- ☐ Debe formularse en función de las metas institucionales
- ☐ Debe tenerse en cuenta el plan estratégico de la entidad, objetivo y metas de la misma
- ☐ Su misión y visión
- ☐ Los manuales de funciones: propósito principal del empleo y las funciones en él descritas

⁷⁹ FLOREZ MALAGON, Ludmila y ORTIZ CABRERA, Claudia. Manual de Inspección Vigilancia y Control sobre evaluación del desempeño laboral de servicios públicos de carrera y en periodo de prueba. Colombia. 2010. P. 6

- ☐ Las competencias laborales y comportamentales

13.1.4 ¿Quiénes participan en el proceso evaluación de desempeño laboral?

- ☐ La CNSC
- ☐ La alta dirección
- ☐ Las áreas de talento humano
- ☐ Las Oficinas de Planeación y Control Interno
- ☐ La Comisión de Personal
- ☐ El jefe inmediato
- ☐ El evaluado

13.1.5 ¿Qué nos exige?

- ☐ Compromiso de la alta dirección
- ☐ Formación y capacitación
- ☐ Seguimiento y retroalimentación⁸⁰

8

13.1.6 ¿Cuáles son sus beneficios?

- ☐ Para acceder a derechos de carrera
- ☐ Para permanecer en la entidad
- ☐ Para acceder a capacitación y estímulos

⁸⁰ IBIDEM., FLOREZ Y ORTIZ, 2010.P. 7

- ☐ Para acceder a encargos
- ☐ Para ser comisionado en empleos de libre nombramiento y remoción

13.2. Alcance

La inspección, vigilancia y control se ejerce sobre las entidades públicas del sistema general de carrera enmarcado en la Ley 909 de 2004, de los específicos y especiales de origen legal, respecto de la evaluación del desempeño enmarcada ya sea en su sistema propio o en su defecto en el Tipo diseñado por la Comisión, de conformidad con el artículo 40 de la Ley en cita (alcance orgánico).

La inspección, vigilancia y control tiene un enfoque preventivo que facilita la retroalimentación de los procesos dentro del sistema de evaluación del desempeño a través del compromiso de la entidad para aplicar correctamente las normas y directrices sobre evaluación (alcance funcional).

De otra parte, se aplicarán las sanciones y multas respectivas cuando la entidad no observe las normas o desobedezca instrucciones y órdenes impartidas por la CNSC (Comisión Nacional del Servicio Civil) en dicha materia.

13.3. Fundamento Legal de la de Inspección, Vigilancia y Control Sobre la Evaluación del Desempeño Laboral.

La Comisión Nacional del Servicio Civil, de conformidad con el artículo 130 de la Constitución Política, es la entidad “responsable de la administración y vigilancia de las carreras de los servidores públicos, excepción hecha de las que tengan carácter especial”.

Respecto de la función de vigilancia, el artículo 12 de la Ley 909 de 2004 dispone que “La Comisión Nacional del Servicio Civil en ejercicio de las funciones de vigilancia cumplirá las siguientes atribuciones:

f) Velar por la aplicación correcta de los procedimientos de evaluación del desempeño de los empleados de carrera;⁸¹

Parágrafo 2º. La Comisión Nacional del Servicio Civil podrá imponer a los servidores públicos de las entidades nacionales y territoriales sanciones de multa, previo el debido proceso, cuando se compruebe la violación a las normas de carrera administrativa o la inobservancia de las órdenes e instrucciones impartidas por ella. La multa deberá observar el principio de gradualidad conforme el reglamento que expida la Comisión Nacional del Servicio Civil, cuyos mínimos serán cinco (5) salarios mínimos legales vigentes y máximos veinticinco (25) salarios mínimos legales vigentes”.⁸²

13.4 Descripción del Formato de Evaluación de Desempeño para el Cargo Auxiliar Administrativo en la Inspección de Trabajo y Seguridad Social de Palmira Valle

Página 1.

- Nombre de la entidad encargada evaluación

- Fecha emisión

⁸¹ IBIDEM., FLOREZ Y ORTIZ, 2010. p.11

⁸² IBIDEM., FLOREZ Y ORTIZ, 2010. p.12

- Código EDL-FT-02
- Versión
- Logo de la entidad que se realiza la evaluación
- Entidad
- Periodo de evaluación día-mes-año

❖ Evaluación Inicial

- Evaluación por ajustes

➤ Intervinientes

- Identificación
- Nombre Completo
- Documento de identidad
- Nivel jerárquico y denominación del empleo

❖ Dependencia y área funcional

- Evaluador (Jefe inmediato)
- Evaluador (funcionario de libre nombramiento y remoción en caso de constituir comisión evaluadora)
- Propósito del empleo
- Compromisos laborales

❖ Metas de la dependencia a las cuales contribuye el empleo.

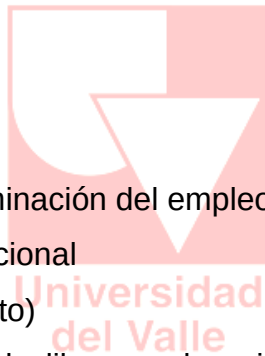
- Procedimiento sancionatorio laboral fortalecido en su eficiencia y eficacia.

➤ Compromisos laborales pactados con sus condiciones de resultado.

1. Orientar a los usuarios adecuadamente y suministrar información idónea, documentos o elementos que sean solicitados, de conformidad con los trámites, las autorizaciones y los procedimientos establecidos.

➤ Evidencias

1. Citaciones
2. Actas o diligencias



3. Constancias
4. Autos
5. Resoluciones
6. Informes
2. Recibir, radicar, registrar, tramitar, distribuir y archivar documentos y correspondencia y demás manuales y documentos aprobados por el sistema de gestión de calidad y MECI.

➤ Evidencias

1. Base de datos
2. Planilla de correo
3. Archivo de gestión y general
4. Informes
3. Efectuar el envío de la correspondencia, a través de la oficina de correo, hacer su distribución interna en forma personal y responder por los documentos que le sean confiados.

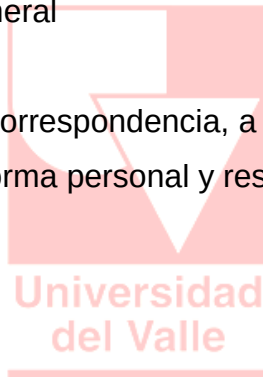
➤ Evidencias

1. Base de datos
2. Planilla de correo
3. Archivo de gestión y general
4. Informes
4. Realizar informes periódicos sobre el movimiento de los documentos tramitados y mantener actualizado el registro de base de datos correspondiente al despacho de la dirección.

➤ Evidencias

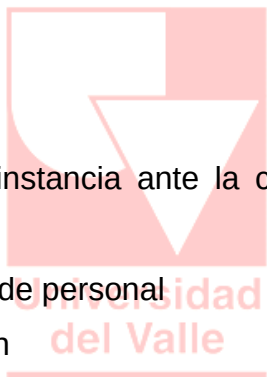
1. Registro base de datos
2. Cuadro mensual
5. Informar al superior inmediato, en forma oportuna sobre las inconsistencias o anomalías relacionadas con los asuntos o elementos encomendados.

➤ Evidencias



1. Informe escrito

- Porcentaje de cumplimiento pactado
- Evaluación primer semestre
- Evaluación segundo semestre
- Calificación anual
- Total
- Firma de evaluados
- Firma del jefe inmediato
- Firma del funcionario de libre nombramiento y remoción
- ❖ Renuencia del evaluado para firmar la fijación de compromisos
- Nombre del testigo
- Firma del testigo
- Fecha (dd/mm/aa)
- Reclamación en única instancia ante la comisión de personal (núm. 5.8. art. 6 acuerdo 137 de 2010)
- Decisión de la comisión de personal
- Motivación de la decisión
- Numero de radicado
- Fecha reclamación (dd/mm/aa) (Ver anexo No. 28)
- Página 2. Evaluaciones parciales eventuales. Todo como los ítems anteriores. (Ver anexo No. 29)
- Página 3.
- Portafolio de evidencias
- Proceso: evaluación de desempeño
- Fecha emisión
- Código
- Evaluado: nombre y apellidos
- Empleo
- Documento de identidad
- Dependencia o área de función



❖ Evidencias

- Compromiso laboral al que apunta la evidencia

1. Orientar a los usuarios adecuadamente y suministrar información idónea, documentos o elementos que sean solicitados de conformidad con los trámites, las autorizaciones y los procedimientos establecidos.

➤ Descripción de la evidencia

1. Citaciones
2. Actas o diligencias
3. Constancias
4. Autos
5. Resoluciones

2. Recibir, radicar, registrar, tramitar, distribuir y archivar documentos y correspondencia de conformidad con el manual de archivo y correspondencia y demás manuales y documentos aprobados por el sistema.

➤ Descripción de la evidencia

1. Base de datos
2. Planilla de correo
3. Archivo de gestión y general
4. Informes

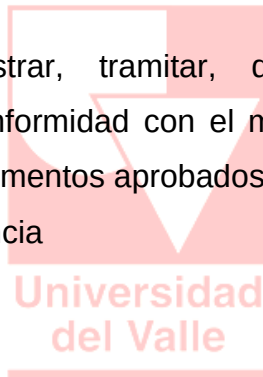
- Fecha de inclusión en el portafolio (dd/mm/aa)
- Observaciones
- Evidencia aportada por evaluado

➤ Factores de sobresaliente

- Firma del evaluador
- Firma del evaluado

❖ Fijación de compromisos comportamentales.

- Proceso: evaluación de desempeño laboral
- Código
- Fecha de emisión



- Versión
- ◆ Competencias
- ◆ Comportamentales
- Tipo de competencias comunes a los servidores públicos

Competencia

- Orientación a resultados
- Conducta asociada
- Cumple con oportunidad en función de estándares, objetivos y metas establecidas, por la entidad, las funciones que le son asignadas.
- Asume la responsabilidad por sus resultados
- Compromete recursos y tiempos para mejorar la productividad tomando las medidas necesarias para minimizar los riesgos
- Realiza todas las acciones necesarias para alcanzar los objetivos propuestos enfrentando los obstáculos que se presentan.
- Comportamental asistencial
- Relaciones interpersonales
- Escucha con interés a las personas y capta las preocupaciones, intereses y necesidades de los demás.
- Transmite eficazmente las ideas, sentimientos e información impidiendo con ello malos entendidos o situaciones confusas que puedan generar conflictos.
- ◆ Manejo de información
 - Recoge solo información imprescindible para el desarrollo de la tarea
 - Organiza y guarda de forma adecuada la información a su cuidado, teniendo en cuenta las normas legales y de la organización.
 - Es capaz de discernir que se puede hacer público y que no.
 - Transmite información oportuna y objetiva.
- ◆ Seguimiento
 - I semestre
 - II semestre

- Fortalezas/ aspecto a corregir
- ◆ Acciones de mejoramiento propuestas
- ◆ Competencia
- Acción de mejoramiento / seguimiento
- Observaciones
- Fechas
- Firma del evaluado
- Firma del jefe inmediato
- Firma del funcionario de libre nombramiento y remoción en caso de constituir comisión evaluadora. (Ver anexo No.30)
- ❖ Página 4.
- ◆ Consolidación de las evaluaciones
- Evaluación del primer semestre 50%
- Fecha de comunicación d/m/a
- Firma del servidor público evaluado
- Firma del jefe inmediato
- Firma del funcionario de libre nombramiento y remoción en caso de constituir comisión evaluadora.
- Evaluación del segundo semestre
- % evaluación
- Acceso al nivel sobresaliente
- ¿Es posible acceder a la calificación en el nivel sobresaliente?
- ◆ Factores del nivel sobresaliente
- Por calidad
- Por aportes, propuestas o iniciativas en las actividades que cumplió
- Por participación y aprovechamiento de capacitación relacionada con las actividades propias del empleo y que genere un valor agregado para la entidad o la dependencia

- Por participación en grupos o en actividades que requieren de disposición voluntaria
- Ser miembro de comisión negociadora o de junta directiva de organización sindical.
- ◆ Cantidad de factores del nivel sobresaliente cumplidos
 - Asignación
- ◆ Motivación de la calificación definitiva
 - Cumplió sus compromisos laborales- se evalúa teniendo en cuenta que la
 - Interpone si – no
- ◆ Decisión de los recursos
- ◆ Primera instancia
- ◆ Segunda instancia
 - Firma
 - Modifica
 - Revoca
 - Nombre del servidor público notificado
 - Motivación
 - Firma del servidor público notificado
 - Nombre del notificador
 - Firma del notificador
 - Calificación definitiva
 - Firma
 - Firma del notificado
 - Firma del notificador
 - Calificación definitiva (Anexo No. 31)



CONCLUSIONES

El Ministerio de Trabajo de Colombia cuenta con 32 oficinas territoriales en todo el país, la Inspección de Trabajo y Seguridad Social de Palmira Valle tiene una cobertura a nivel regional velando por el bienestar de los empleados y de las empresas.

La entidad cuenta con un equipo de trabajo dispuesto a atender las solicitudes de los usuarios y en muchas ocasiones estos tienen un primer contacto con los auxiliares administrativos quienes buscan asesoría de cómo presentar una queja o citación para reclamar por sus derechos ante su empleador o cuando un empleador necesita consultar para no violar los derechos a que tienen sus empleados.

La propuesta del diseño de un manual de funciones y procedimientos para la Inspección de Trabajo y Seguridad Social de Palmira inició con un diagnóstico de la situación actual de la Inspección de Trabajo y Seguridad Social, referente a manuales de funciones y procedimientos; se evidenció que solo existe uno para los Inspectores de Trabajo que a su vez son los jefes inmediatos de los Auxiliares Administrativos.

Para lo anterior se diagnosticó a través de la información que se puede recolectar por medio de la observación, una entrevista realizada a la Auxiliar Administrativa y una encuesta realizada a los usuarios de dicha Inspección, de aquí se determina que hasta el momento los usuarios se encuentran satisfechos con la atención prestada por parte de los auxiliares administrativos, esto se debe a la amplia experiencia que tienen respecto a las funciones y procedimientos que deben realizar diariamente.

También se determina que el manual de funciones y procedimientos para la Inspección de Trabajo de Palmira, es muy importante, ya que; en caso de quedar

vacante el cargo de auxiliar administrativo sirve como herramienta de apoyo a quien se nombre como nuevo integrante de dicha organización aclarando cualquier inquietud respecto de como debe realizar sus tareas. Todo esto logra mejorar la calidad en el servicio permitiendo ser más eficaces, eficientes y competitivos.

Se utilizan herramientas teórico administrativas como la Matriz DOFA a la Inspección de Trabajo y Seguridad Social esta permitió generar y diseñar estrategias como: DO. -Indagar acerca de las funciones y procedimientos que se realizan actualmente en el cargo auxiliar administrativo y aprovechar el conocimiento de la funcionaria para el desarrollo del manual, aclarar desde que punto se debía partir para cumplir con la propuesta de diseñar el manual de funciones, identificando sus debilidades, oportunidades, fortalezas y amenazas, y FA. Mejorar el servicio al usuario fomentando la comunicación interna con la ayuda del manual de funciones y procedimientos.

Los manuales de funciones y procedimientos fortalecerán los procesos administrativos, y permite a los colaboradores tener claridad de las normas establecidas para comprender formalmente el tipo de convivencia construida en la organización, junto con las conductas, competencias individuales y sociales establecidas.

Se diseñó un modelo de manual de funciones y procedimientos del área Auxiliar Administrativa en la Dependencia Inspección de Trabajo y Seguridad Social de Palmira partiendo de las funciones y procedimientos que se encuentran bajo unas normas establecidas para los servidores públicos mediante decretos, resoluciones aportando una herramienta muy útil para facilitar y garantizar la gestión administrativa.

A lo largo de la investigación se presentaron inconvenientes con la recolección de información sobre todo en las encuestas realizadas a los usuarios de la Inspección de Trabajo y Seguridad Social de Palmira, esto se da porque muchos de estos

pensaron que la encuesta podría afectar algún proceso que tuviesen en curso, por este motivo se realiza dicha encuesta a una muestra aproximada de acuerdo al número de usuarios que asisten en un día de los cuales solo respondieron 19 encuestados.

El trabajo realizado para la Inspección de Trabajo y seguridad Social de Palmira es muy importante porque se logra aclarar e identificar las funciones y de qué manera se llevan a cabo los procesos para mejorar la calidad en el servicio, permite afianzar los conocimientos adquiridos y ayuda que el trabajo en equipo se fortalezca y se cree una sinergia entre los Auxiliares Administrativos y los Inspectores de Trabajo.



RECOMENDACIONES

- ◆ Se recomienda la socialización del manual de funciones y procedimientos para los auxiliares administrativos desde la etapa inicial en la Inspección de Trabajo y Seguridad Social de Palmira Valle. Para su debida implementación.
- ◆ Capacitación constante para ir de acuerdo a los avances en la normatividad que rigen los diferentes procesos.
- ◆ Capacitación en el manejo de las diferentes herramientas tecnológicas para agilizar las labores y ser más competitivos.
- ◆ Medir el nivel de satisfacción de los usuarios en la atención por parte de los auxiliares administrativos con mayor frecuencia.
- ◆ Hacer uso del modelo de evaluación del desempeño para conocer el que aspectos mejorar.
- ◆ Mantener actualizado el manual de funciones por competencias coherentes con las necesidades de la organización.
- ◆ Socializar el reglamento interno de trabajo.

BIBLIOGRAFIA

ALLES, Martha Alicia, Desarrollo del talento humano basado en competencias. Buenos Aires. Editorial Granica S.a.2005, 2006.

CARRILLO De ALBORNOS, José y SERRA "Manual de Autodiagnóstico Estratégico". Madrid 2005

BARRETO, Manuel y SARMIENTO, Libardo. Constitución Política de Colombia Comentada por La Comisión Colombiana de Juristas.pdf. (en línea). Bogotá. Disponible en internet: <
http://www.coljuristas.org/documentos/libros_e_informes/cpc_titulo_ii.pdf

CHIAVENATO, Idalberto. Introducción a la teoría general de la administración. México, 2006.

Alcaldía de Bogotá. Código de Comercio de Colombia. (1971). (en línea). Disponible en internet:<
<http://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=41102>

Alcaldía de Bogotá. Código del Procedimiento Civil. (en línea). Colombia Disponible en internet:<
<http://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=6923>

Congreso de Colombia. Ley 100 de 1993. (en línea). Disponible en internet:<
<http://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=5248>

Congreso de Colombia. Ley 790 de 2002. (en línea). Disponible en internet: <
<http://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=6675>

Código Sustantivo del Trabajo.pdf. (en línea). Disponible en internet: <
<http://www.ilo.org/dyn/travail/docs/1501/CODIGO%20SUSTANTIVO%20DEL%20TRABAJO%20concordado.pdf>

Congreso de Colombia. Ley 1341 de 2009. Pdf. (en línea). Disponible en internet: <
http://www.mintic.gov.co/portal/604/articles-3707_documento.pdf

Congreso de Colombia. Ley 96 de 1938. (en línea). Disponible en internet: <
http://www.icbf.gov.co/cargues/avance/docs/ley_0096_1938.htm

Corte Constitucional. Constitución Política de Colombia. (2015). (en línea).
Disponible en internet: <
<file:///E:/MINISTERIO%20DE%20TRABAJO/Constitucion%20politica%20de%20Colombia%20-%202015.pdf>

Consejo Superior de la Judicatura. Código de Procedimiento Administrativo y de lo
Contencioso Administrativo. (2011). (en línea). Colombia. Disponible en internet:<
<https://www.ramajudicial.gov.co/documents/10228/1547471/CÓDIGO+CONTENCIOSO+ADMINISTRATIVO+-+Interiores.pdf/b72c45bd-8f14-4463-b93a-c66b07d1e1ac>

El Tiempo. Creación del Ministerio de Trabajo. Casa Editorial. (en línea).
Disponible en internet:< <http://www.eltiempo.com/archivo/documento/CMS-10477924>

DANE. Proyecciones de Población Municipales por Área. (en línea). Colombia.
Disponible en internet: <
https://www.dane.gov.co/files/...20/ProyeccionMunicipios2005_2020.xls

FLOREZ MALAGON, Ludmila y ORTIZ CABRERA, Claudia. Manual de Inspección
Vigilancia y Control sobre evaluación del desempeño laboral de servicios públicos
de carrera y en periodo de prueba. Colombia. 2010.

FRED R, David; Conceptos de Administración Estratégica. México: Editorial
Prentice Hall. 2003.

GARCIA PELAYO, Ramón. Diccionario practico español moderno Larousse. p.
614.

LEVY LABOYER, Claude. Gestión de las competencias. Barcelona. 2000. P.16

Ministerio de Trabajo. Ley 1444 de 2011. Pdf. (en línea) Colombia. Disponible en internet:< <http://www.mintrabajo.gov.co/normatividad-mayo-leyes-2011/207-ley-1444-del-4-de-mayo-de-2011.html>

Ministerio de Trabajo. Misión y Visión. (en línea). Disponible en internet: < <http://www.mintrabajo.gov.co/el-ministerio/quienes-somos/mision-vision-y-objetivos.html>

Ministerio de Trabajo. (en línea). Bogotá. Disponible en internet: < <http://www.mintrabajo.gov.co/el-ministerio/quienes-somos/presentacion-del-ministerio.html>

Ministerio de Protección Social. Inspección, Vigilancia y Control de Trabajo.(en línea). Disponible en internet: < <https://www.minsalud.gov.co/trabajoEmpleo/Paginas/Inspección,VigilanciayControldeTrabajo.aspx>

Ministerio de la Protección Social. Resolución 3133 de 2005. Pdf. (en línea). Disponible < https://www.minsalud.gov.co/Normatividad_Nuevo/RESOLUCIÓN%203133%20DE%202005.pdf

OIT. (en línea). Disponible en internet: < <http://www.ilo.org/global/about-the-ilo/lang--es/index.htm>

PARDO, Rafael. Ministerio de Trabajo. Bogotá. (en línea). Disponible en internet: < <http://mintrabajo.gov.co/blog-mintrabajo/creacion-de-la-oficina-general-del-trabajo>

RODRIGUEZ VALENCIA, Joaquín, como elaborar y usar los manuales administrativos. México: International Thomson Editores, 2002

SENA. (en línea). Disponible en internet: < <https://lineabase.sena.edu.co/acerca-del-sena/quienes-somos/Paginas/Historia-Vision-Mision-Valores-y-Simbolos.aspx>

VELA GRANDE, Luis Sagi. Gestión por Competencias. El reto compartido del crecimiento personal y de la organización. Madrid, Editorial. ESIC. 2004.

ZAPATA DOMÍNGUEZ, Álvaro; Análisis y Diseño Organizacional: De la Estructura funcional a la organización vacía. Colombia: Universidad del Valle. Facultad de Ciencias de la Administración.



ANEXOS



Anexo No. 1 CUADRO MODELO GENERAL MATRIZ DOFA

DEJAR SIEMPRE EN BLANCO	FUERZAS-F 1. 2. 3. ANOTAR LAS FUERZAS 4. 3	DEBILIDADES- D 1. 2. ANOTAR LAS DEBILIDADES 3. 4. 4
OPORTUNIDADES – O 1. 2. ANOTAR LAS 3. OPORTUNIDADES 4. 1	ESTRATEGIAS –FO 1. 2. USAR LAS FUERZAS 3. PARA APROVECHAR LAS OPORTUNIDADES 4. 5	ESTRATEGIAS –DO 1. SUPERAR LAS DEBILIDADES 2. APROVECHANDO LAS OPORTUNIDADES 3. 4. 6
AMENAZAS – A 1. 2. ANOTAR LAS 3. AMENAZAS 4. 2	ESTRATEGIAS FA 1. 2. USAR LAS FUERZAS 3. PARA EVITAR LAS AMENAZAS 4. 7	ESTRATEGIAS DA 1. REDUCIR LAS DEBILIDADES Y EVITAR LAS AMENAZAS 2. 3. 8

del Valle

Fuente: David, Fred R. (2003:202). ~~Conceptos de~~ Administración Estratégica. 9ª. Edición, Editorial Prentice Hall. México.

Anexo No. 2 AVERIGUACIÓN PRELIMINAR

AVERIGUACIÓN PRELIMINAR

OPERADOR IVC (Inspección de Vigilancia y Control)

ACTO DE TRÁMITE

(Ciudad), ***(fecha en letra y números)***

Radicación ***(Indicar el expediente)***

Visto el contenido del escrito presentado por ***(nombre de la persona)*** o Visto el contenido de la visita administrativa general, radicado bajo el No. ***(indicar la radicación)***, se dispone dictar acto de trámite para adelantar averiguación preliminar contra ***(nombre de la persona -natural o jurídica- implicada)***, por la presunta ***(describir brevemente el posible comportamiento que se reprocha)***, con el fin de determinar el grado de probabilidad o verosimilitud de la existencia de una falta o infracción, para identificar a los presuntos responsables de esta y recabar elementos de juicio que permitan verificar la ocurrencia de la conducta en ejercicio de las atribuciones de inspección, vigilancia y control.

En consecuencia, de conformidad con lo señalado en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, se decreta la práctica de las siguientes pruebas por considerarlas conducentes:

- Escuchar en diligencia de declaración a ***(nombre del peticionario)***, para que amplíe y ratifique los hechos expuestos en su escrito ***(indicando fecha y hora)***.
- Escuchar en diligencia de declaración a las siguientes personas ***(nombre de los testigos)***, con el fin de que depongan sobre los hechos objeto de la actuación administrativa ***(indicando fecha y hora)***.

- Oficiar (autoridades o entidades donde se requiere el envío de una prueba).
- Practicar visita administrativa a (*indicar el lugar, fecha y hora*) con el objeto de (*indicar la finalidad*).
- Oficiar a (*indicar la dependencia*) requiriendo copias de (*indicar los documentos Requeridos*).
- Practicar las demás pruebas conducentes y pertinentes que surjan directamente del objeto de la presente actuación.

Adicionalmente, se ordena la práctica de diligencia de declaración al representante legal de (**nombre**) (*indicar fecha y hora*).

COMUNÍQUESE Y CÚMPLASE

(NOMBRE DEL FUNCIONARIO)

(CARGO)

(Nombre del funcionario que elabora el proyecto y de quien lo revisa y aprueba)⁸³

⁸³ RÍOS MUÑOZ, José Noé. Manual del Inspector de Trabajo y Seguridad Social. Bogotá. p. 442

Anexo No. 3 COMUNICACIÓN AL INTERESADO

(NOMBRE DE LA ENTIDAD)

Ciudad,

Señor(a), Doctor(a),

(Nombres y apellidos completos)

Investidura ***(si aplica)***

Empresa ***(si aplica)***

Dirección ***(si aplica)***

Ciudad - Departamento ***(si aplica)***



REF.: (Número de radicación del expediente)

Interesado: ***(Nombre)***

De conformidad con lo dispuesto en el acto administrativo de (colocar fecha de la decisión), le comunico la decisión mediante la cual se dispuso adelantar averiguación preliminar con base en XXXXXXXXX

(NOMBRE DEL FUNCIONARIO)

(CARGO)

(Nombre del funcionario que elabora el proyecto y de quien lo revisa y aprueba)⁸⁴

⁸⁴ Ibíd., p. 443

**Anexo No. 4 COMUNICACION AL INVESTIGADO SOBRE EL MERITO DE
ADELANTAR PROCESO ADMINISTRATIVO SANCIONATORIO**

(NOMBRE DE LA ENTIDAD)

Ciudad,

Señor(a), Doctor(a),

(Nombres y apellidos completos)

Investidura ***(si aplica)***

Empresa ***(si aplica)***

Dirección ***(si aplica)***

Ciudad - Departamento ***(si aplica)***



REF.: *(número de radicación del expediente)*

Investigado: ***(Nombre)***

De conformidad con el resultado de las averiguaciones preliminares, le comunico que existe méritos para adelantar un procedimiento administrativo sancionatorio dentro del

radicado de la referencia, de conformidad con el artículo 47 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

(NOMBRE DEL FUNCIONARIO)

(CARGO)

(Nombre del funcionario que elabora el proyecto y de quien lo revisa y prueba)⁸⁵



⁸⁵ *Ibíd.*, p.444

Anexo No. 5 FORMULACION DE CARGOS

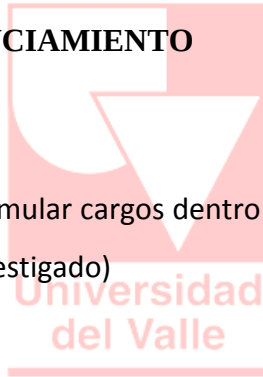
OPERADOR IVC (Inspección de Vigilancia y Control)

En (Ciudad) a los (fecha en números y letras)

Radicación (número del expediente)

OBJETO DEL PRONUNCIAMIENTO

Procede el Despacho a formular cargos dentro de las presentes diligencias adelantadas en contra de (nombre del investigado)



DESCRIPCIÓN Y DETERMINACIÓN DE LA CONDUCTA

(Descripción de la conducta que es objeto de inspección, vigilancia y control en los párrafos necesarios así:

- Los hechos que lo originan.
- Las personas naturales o jurídicas que se vincularon a la actuación administrativa.
- Las circunstancias de tiempo, modo y lugar en que se realizó,

■ Señale concretamente la acción u omisión que genera la acusación específica)

NORMAS PRESUNTAMENTE VIOLADAS O PROHIBIDAS

Constituye objeto de actuación la presunta violación de los siguientes deberes (o la incursión de las siguientes prohibiciones) por parte del investigado.

1. Haber incurrido en la violación de la obligación prevista en...

2. Haber incurrido en la prohibición descrita en...

3....



(Las normas que se describan deben integrarse con las demás normas que componen la proposición jurídica que la complementa).

De acuerdo con las normas citadas, el interesado ha obrado con desconocimiento de

...

(Párrafos necesarios)

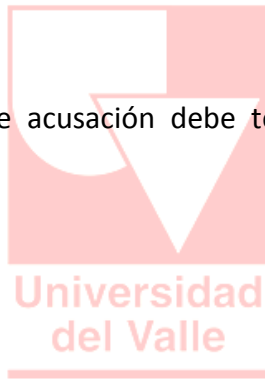
FUNDAMENTOS DE CADA UNO DE LOS CARGOS FORMULADOS

CARGO PRIMERO

(Redactar párrafo donde se advierta la realización de la conducta (hablando siempre de presuntamente o otro sinónimo) y que elementos de juicio comprometen la presunta responsabilidad del investigado.

Estos requisitos aparecen cumplidos en el presente caso y se deducen de las siguientes pruebas (se hace análisis y valoración de las pruebas – no basta con la simple enunciación de las pruebas pues resulta indispensable hacer una verdadera evaluación de las mismas).

(Cada conducta objeto de acusación debe tener un soporte probatorio y un análisis independiente).



CARGO SEGUNDO

(Redactar párrafo donde se advierta la realización de la conducta (hablando siempre de presuntamente u otro sinónimo) y que elementos de juicio comprometen la presunta responsabilidad del investigado.

Estos requisitos aparecen cumplidos en el presente caso y se deducen de las siguientes pruebas (se hace análisis y valoración de las pruebas – no basta con la simple enunciación de las pruebas pues resulta indispensable hacer una verdadera evaluación de las mismas).

(Cada conducta objeto de acusación debe tener un soporte probatorio y un análisis independiente).

CARGO TERCERO

(...)

En mérito de lo expuesto,

RESUELVE

PRIMERO: FORMULAR CARGOS contra (indicar el nombre empresa), en su condición de (representante legal o persona natural), de conformidad con lo señalado en la parte motiva del presente proveído.

SEGUNDO: NOTIFICAR PERSONALMENTE al investigado y correr traslado por el término de 15 días para que rinda descargos y solicite o aporte pruebas.

TERCERO: ADVERTIR a los interesados que contra esta decisión no procede recurso alguno.

CUARTO: LIBRAR las comunicaciones pertinentes.

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE

(NOMBRES DEL FUNCIONARIO)

(CARGO)

(iniciales del funcionario que elabora el proyecto)

**Anexo No. 6 CITACIÓN PARA NOTIFICACIÓN AL INVESTIGADO,
REPRESENTANTE, APODERADO**

(NOMBRE DE LA ENTIDAD)

Ciudad,

Señor(a), Doctor(a),

(Nombres y apellidos completos)

Investidura ***(si aplica)***

Empresa ***(si aplica)***

Dirección ***(si aplica)***

Ciudad – Departamento ***(si aplica)***



REF.: *(Número de radicación del expediente)*

Investigado: ***(Nombre)***

De conformidad con lo dispuesto en el acto administrativo de (colocar fecha de la decisión), sírvase comparecer a este despacho, ubicado en (colocar dirección de la oficina), con el fin de notificarlo (a) personalmente de la decisión mediante la cual se

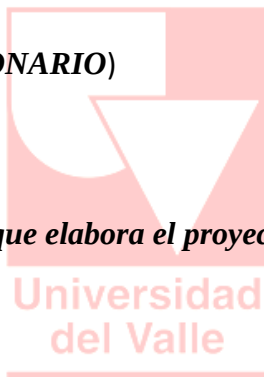
dispuso imputar cargos. De no comparecer dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes al envío de la presente comunicación, se procederá a su notificación por aviso, tal como lo dispone el artículo 69 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

Lo anterior para que ejerza sus derechos de (contradicción y defensa), (Puede nombrar defensor para que lo (la) represente en el curso de las diligencias).

(NOMBRE DEL FUNCIONARIO)

(CARGO)

(Nombre del funcionario que elabora el proyecto y de quien lo revisa y aprueba)⁸⁶



⁸⁶ Ibíd., p.447

**Anexo No. 7 DILIGENCIA DE NOTIFICACIÓN PERSONAL AUTO DE
FORMULACION DE CARGOS**

(NOMBRE DE LA DEPENDENCIA)

DIRECCIÓN TERRITORIAL XXXX

Ciudad, **(fecha en letras y número)**. (hora: 00:00 am o pm)



REF.: (Número de radicación del expediente)

En la fecha se hace presente en el despacho el (la) **(nombres y apellidos de la persona natural)**, identificado (a) con la Cédula de Ciudadanía No. _____, (quien

obra en nombre y representación de XXXX) con fin de notificarse personalmente de la decisión de **(fecha del acto decisión)**, a través de la cual se dispuso dictar auto de formulación de cargos y se le informa que contra dicha decisión **no procede recurso alguno..** En consecuencia se procede a entregarle una copia íntegra, auténtica y gratuita de la decisión aludida, en **(número de folios)**, para que dentro de los quince (15) días

hábiles siguientes a la presente notificación personal, si lo considera necesario, presente los descargos y solicite o aporte las pruebas que pretende hacer valer.

El compareciente, enterado del objeto de la diligencia firma como aparece.

(NOMBRE DEL NOTIFICADO)

(Investigado, representante, apoderado o autorizado por el investigado para notificarse)

(NOMBRE DEL FUNCIONARIO QUE NOTIFICA)



Secretario ad hoc o Auxiliar Administrativo⁸⁷

⁸⁷ *Ibíd.*, p. 448

**Anexo No. 8 NOTIFICACIÓN POR AVISO AL INVESTIGADO,
REPRESENTANTE, APODERADO.**

(NOMBRE DE LA ENTIDAD)

Ciudad,

Señor(a), Doctor(a),

(Nombres y apellidos completos)

Investidura ***(si aplica)***

Empresa ***(si aplica)***

Dirección ***(si aplica)***

Ciudad - Departamento ***(si aplica)***



REF.: *(Número de radicación del expediente)*

Investigado: ***(Nombre)***

NOTIFICACIÓN POR AVISO

Por medio de la presente se NOTIFICA POR AVISO a (la) **(nombres y apellidos de la persona natural)**, identificado (a) con la Cédula de Ciudadanía No. _____, (quien obra en nombre y representación de XXXX) de la decisión de **(fecha del acto decisión)**, a través de la cual se dispuso dictar auto de formulación de cargos y se le informa que contra dicha decisión **no procede recurso alguno**. En consecuencia se entrega en anexo una copia íntegra, auténtica y gratuita de la decisión aludida en **(número de folios)**, se le advierte que la notificación se considerará surtida al finalizar el día siguiente al de la entrega de este aviso, luego del cual inmediatamente empezara a correr quince (15) días hábiles para que, si lo considera necesario, presente los descargos y solicite o aporte las pruebas que pretende hacer valer.

(NOMBRE DEL FUNCIONARIO)

(CARGO)



Anexo lo anunciado en (#) folios

(Nombre del funcionario que elabora el proyecto y de quien lo revisa y aprueba)⁸⁸

⁸⁸ Ibid., 449

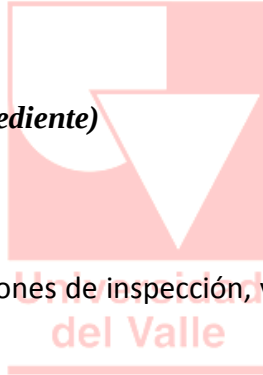
Anexo No. 9 ACTO QUE DECRETA PRUEBAS

OPERADOR IVC (Inspección de Vigilancia y Control)

ACTO DE TRÁMITE

Ciudad, (*fecha en letras y números*)

Radicación (*Indicar el expediente*)



En ejercicio de las atribuciones de inspección, vigilancia y control se decreta la práctica de las siguientes pruebas:

- Escuchar en diligencia de declaración a las siguientes personas (*nombre de los posibles testigos*), con el fin de que depongan sobre los hechos objeto de actuación administrativa (*se sugiere fecha y hora*)

- Practicar visita administrativa a (*indicar el lugar, se sugiere fecha y hora*) con el objeto de (*indicar la finalidad*)

- Oficiar a (*indicar la dependencia*) requiriendo los siguientes documentos (*indicar los documentos requeridos*).

•• Téngase como pruebas las allegadas al proceso.

Contra el presente acto de trámite no procede recurso alguno.

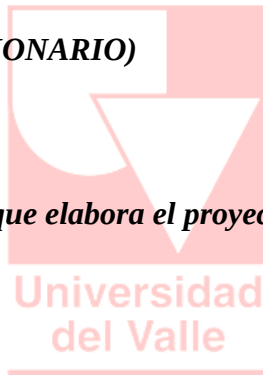
(se puede ordenar comisión para la práctica de pruebas con amplias facultades)

COMUNÍQUESE Y CÚMPLASE

(NOMBRES DEL FUNCIONARIO)

(CARGO)

(Nombre del funcionario que elabora el proyecto y de quien lo revisa y aprueba)⁸⁹



⁸⁹ *Ibíd.*, 450

Anexo No. 10 COMUNICACIÓN AL INVESTIGADO Y APODERADO

(NOMBRE DE LA ENTIDAD)

Ciudad,

Señor(a), Doctor(a),

(Nombres y apellidos completos)

Investidura ***(si aplica)***

Empresa ***(si aplica)***

Dirección ***(si aplica)***

Ciudad – Departamento ***(si aplica)***



REF.: *(Número de radicación del expediente)*

Investigado: ***(Nombre)***

De conformidad con lo dispuesto en el acto administrativo de (colocar fecha de la decisión), le comunico la decisión mediante la cual se dispuso decretar la práctica de las siguientes pruebas:

(Se transcriben las pruebas decretadas en el auto de pruebas, indicando fecha, hora y lugar de su práctica)

(NOMBRE DEL FUNCIONARIO)

(CARGO)

(Nombre del funcionario que elabora el proyecto y de quien lo revisa y aprueba)⁹⁰

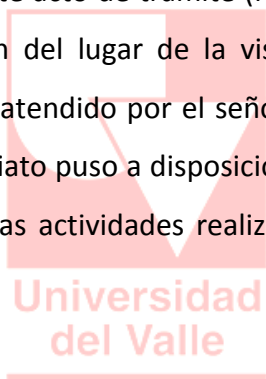


⁹⁰ *Ibíd.*, p.451

Anexo No. 11 ACTA DE VISITA ADMINISTRATIVA PRACTICADA POR
(NOMBRE DEL OPERADOR DE IVC) DENTRO DEL EXPEDIENTE RADICADO

(NÚMERO DEL EXPEDIENTE)

En (ciudad)., a los (fecha en que se practica la diligencia), y con el fin de practicar la visita especial ordenada mediante acto de trámite (fecha de la decisión), el suscrito funcionario se trasladó a la (dirección del lugar de la visita), donde funciona (nombre del sitio o empresa). Una vez allí fui atendido por el señor (a), enterándolo sobre el objeto de esta diligencia, quien de inmediato puso a disposición... (o prestó la colaboración necesaria; se hace una descripción de las actividades realizadas con el fin de cumplir el objeto de la diligencia)



Cumplido el objeto de la diligencia se termina y firma, una vez leída y aprobada el acta, por quienes en ella intervinieron.

(Nombre de quien atendió la visita)

Quien atendió la visita

(Nombre de quien practica la diligencia)

Operador de IVC (Inspección de Vigilancia y Control)⁹¹

⁹¹ Ibid., 452

Anexo No. 12 DILIGENCIA DE TESTIMONIO

OPERADOR IVC (Inspección de Vigilancia y Control)

Ciudad, a los (fecha en números y letras), siendo las (hora de inicio de la diligencia), se hizo presente en este despacho (nombre de los presentes), para dar inicio a la presente audiencia, ordenada en el acto de trámite de pruebas de (fecha del acto de trámite). (En el evento de presentarse el abogado defensor, se le recibe el poder respectivo, se anexa a la diligencia y se le reconoce personería para actuar) En tal virtud, el suscrito funcionario declaró abierta la audiencia y designó a (nombre y cargo del secretario ad hoc), como Secretario ad hoc. de la misma, quien prometió cumplir a cabalidad con los deberes del cargo asignado, quedando de esta forma legal y debidamente posesionado. El suscrito funcionario (titular o comisionado) procedió a explicar al compareciente el deber que le asiste de rendir testimonio, según lo previsto en el artículo 266 del Código de Procedimiento Penal (Ley 600 de 2000); enterándolo igualmente sobre las excepciones constitucionales y legales que lo eximen de cumplir dicho deber, referidas en el artículo 33 de la Constitución Política y en los artículos 267 y 268 del C. de P. P. A continuación se hace la amonestación consagrada en el artículo 269 de la misma normatividad, a través de la cual se entera al citado sobre la importancia moral y legal del acto, dándole a conocer además las sanciones establecidas contra los que declaren falsamente, contempladas en el artículo 442 del Código Penal. Cumplido lo anterior se toma el juramento de rigor, por el cual el compareciente manifestó que no le asiste ninguna clase de impedimento y que es su voluntad rendir esta declaración. El despacho procede a formular al declarante el interrogatorio siguiente: PREGUNTADO.- Sírvase decir sus nombres y apellidos completos, documento de identificación, edad, lugar y fecha de nacimiento, residencia, estado civil, profesión y estudios que haya cursado. CONTESTO: ... PREGUNTADO.- Sírvase decir (El despacho hace las preguntas objeto de la prueba). CONTESTO:... En este estado de las

diligencias el despacho no hace más preguntas y le concede el uso de la palabra al (nombre del sujeto procesal que se haya hecho presente), quien manifiesta su intención de interrogar. PREGUNTADO: ... CONTESTO:... PREGUNTADO POR EL DESPACHO: Sírvase informar al despacho si desea agregar, corregir o enmendar algo a la presente diligencia. CONTESTO: (...). No más.

(Nombre del testigo)

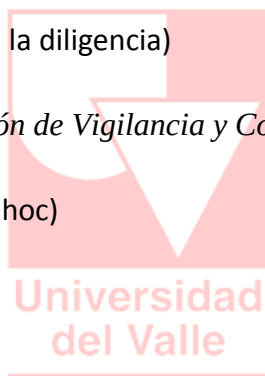
CC

(Nombre de quien practica la diligencia)

Operador de IVC (*Inspección de Vigilancia y Control*)

(Nombre del secretario ad hoc)

Secretario Ad hoc⁹²



⁹² Ibíd., p. 453

Anexo No. 13 ACTO DE TRÁMITE CORRIENDO TRASLADO PARA ALEGAR DE CONCLUSION

OPERADOR IVC (Inspección de Vigilancia y Control)

ACTO DE TRÁMITE

Ciudad, (*fecha en letras y números*)

Radicación (*número de expediente*)

Evacuadas las pruebas ordenadas en la etapa probatoria (***o no existiendo necesidad o solicitud de practicar otras pruebas***), se dispone correr traslado común a los investigados por el término de tres (3) días, para que presenten sus alegatos de conclusión, de conformidad con las previsiones del artículo 10 de la Ley 1610 de 2013 Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

Líbrese las comunicaciones de rigor. Contra la presente decisión no procede recurso alguno.

COMUNÍQUESE Y CÚMPLASE.

(NOMBRE DEL FUNCIONARIO)

(CARGO)

(Nombre del funcionario que elabora el proyecto y de quien lo revisa y aprueba)⁹³

⁹³ Ibíd., p.454

Anexo No. 14 ACTO ADMINISTRATIVO DEFINITIVO DE PRIMERA INSTANCIA

OPERADOR IVC (Inspección de Vigilancia y Control)

(Ciudad), a los ***(fecha en números y letras)***

Radicación ***(número del expediente)***

OBJETO DEL PRONUNCIAMIENTO:

Procede el despacho a proferir el acto administrativo definitivo, dentro de la presente actuación administrativa, adelantada en contra de ***(investigado)***.

IDENTIDAD DEL INTERESADO

Se decide en el presente proveído la responsabilidad que le asiste a (Se debe indicar los nombres completos de la empresa, de su representante legal). (Individualización de la persona natural o jurídica a sancionar o absolver)

RESUMEN DE LOS HECHOS

Los hechos que originaron esta actuación se resumieron así en anterior oportunidad:

“(…) ANÁLISIS DE LAS PRUEBAS EN QUE SE BASA

(Se hace un análisis de los hechos y una valoración de las pruebas con base en las cuales se impone una sanción o se absuelve; no basta con la simple enunciación de las pruebas pues resulta indispensable hacer una verdadera evaluación de las mismas)

ANÁLISIS Y VALORACIÓN JURÍDICA DE LOS CARGOS, DESCARGOS Y ALEGACIONES

(Aquí se realiza la valoración jurídica de cada cargo, norma en que se soporta como infringida o no con los hechos probados, los descargos y alegaciones. Es en este acápite donde deben exponerse los argumentos jurídicos que mantienen o no la acusación.)

RAZONES DE LA SANCIÓN

La sanción cumplirá en el presente caso una función (*señalar la argumentación que sea del caso*).

GRADUACION DE LA SANCIÓN

Según el artículo xxxx se encuentran previstas como sanciones administrativas (*se debe señalar la sanción que es aplicable*). A su vez, el numeral (*indicar el numeral correspondiente*) del artículo xx define que este tipo de conductas puede sancionarse (*describir la sanción correspondiente*).

De acuerdo con el 12 de la Ley 1610 de 2013 los criterios de graduación de la sanción se funda en los siguientes parámetros: ***(si es aplicable se debe señalar)***

1. Daño o peligro generado a los intereses jurídicos tutelados.
2. Beneficio económico obtenido por el infractor para sí o a favor de un tercero.
3. Reincidencia en la comisión de la infracción.
4. Resistencia, negativa u obstrucción a la acción investigadora o de supervisión.
5. Utilización de medios fraudulentos o utilización de persona interpuesta para ocultar la infracción u ocultar sus efectos.
6. Grado de prudencia y diligencia con que se hayan atendido los deberes o se hayan aplicado las normas legales pertinentes.
7. Renuencia o desacato en el cumplimiento de las órdenes impartidas por la autoridad competente.
8. Reconocimiento o aceptación expresa de la infracción antes del decreto de pruebas.
9. Grave violación a los Derechos Humanos de las y los trabajadores.

Conforme a lo anterior los criterios de graduación que aplican al presente asunto por la conducta del investigado (indicar el nombre del investigado) son los siguientes ***(indicar el criterio y detallar por qué lo aplica y en que elementos de juicio se funda)***

En consecuencia

RESUELVE

PRIMERO. SANCIONAR a (*indicar el nombre*), con (*se describe la sanción impuesta*), de conformidad con lo señalado en la parte motiva del presente proveído.

SEGUNDO. ABSOLVER a (*indicar el nombre*), del (número del cargo) (*describir la falta objeto de absolución*) de conformidad con lo señalado en la parte motiva del presente proveído.

TERCERO. NOTIFICAR en debida forma este acto al investigado e informarle que contra el mismo procede recurso de reposición y/o apelación ante xxxx, que deberá interponerse dentro del término de ejecutoria de esta decisión. (Igual ocurre si la decisión es absolutoria respecto de los terceros)

CUARTO. En firme esta decisión, comuníquese su contenido a XXXXX, para los fines correspondientes.

(En caso de que se trate de fallo absolutorio ordenar la comunicación al que elevó la solicitud de ser procedente)

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE

(NOMBRE DEL FUNCIONARIO)

(CARGO)

(Nombre del funcionario que elabora el proyecto y de quien lo revisa y aprueba)⁹⁴

⁹⁴ Ibíd., p.457

**Anexo No. 15 CITACIÓN PARA NOTIFICACIÓN AL INTERESADO,
REPRESENTANTE, APODERADO**

(NOMBRE DE LA ENTIDAD)

Ciudad,

Señor(a), Doctor(a),

(Nombres y apellidos completos)

Investidura ***(si aplica)***

Empresa ***(si aplica)***

Dirección ***(si aplica)***

Ciudad - Departamento ***(si aplica)***



REF.: *(Número de radicación del expediente)*

Investigado: ***(Nombre)***

De conformidad con lo dispuesto en el acto administrativo de (colocar fecha de la decisión), sírvase comparecer a este despacho, ubicado en (colocar dirección de la oficina), con el fin de notificarlo (a) personalmente de la decisión mediante la cual se dispuso dictar acto definitivo a la radicación de la referencia. De no comparecer dentro de

los cinco (5) días hábiles siguientes al envío de la presente comunicación, se procederá a su notificación por aviso, tal como lo dispone el artículo 69 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

Lo anterior para que ejerza sus derechos de (contradicción y defensa), (Puede nombrar defensor para que lo (la) represente en el curso de las diligencias).

(NOMBRE DEL FUNCIONARIO)

(CARGO)

(Nombre del funcionario que elabora el proyecto y de quien lo revisa y aprueba)⁹⁵



⁹⁵ *Ibíd.*, p. 458

Anexo No. 16 DILIGENCIA DE NOTIFICACIÓN PERSONAL ACTO DEFINITIVO

(NOMBRE DE LA DEPENDENCIA)

DIRECCION TERRITORIAL XXXX

Ciudad, **(fecha en letras y número)**.(hora: 00:00 am o pm)

REF.: (Número de radicación del expediente)

En la fecha se hace presente en el despacho el (la) **(nombres y apellidos de la persona natural)**, identificado (a) con la Cédula de Ciudadanía No. _____, (quien

obra en nombre y representación de XXXX) con fin de notificarse personalmente la decisión de **(fecha del acto decisión)**, a través del cual se dispuso dictar acto definitivo

(absolutorio o sancionatorio según el caso y transcribir lo más que se pueda del resuelve).

En consecuencia se procede a entregarle una copia íntegra, auténtica y gratuita de la decisión aludida, en **(número de folios)**, y se le informa que contra dicha decisión procede los recursos de reposición y apelación, ante (la autoridad ante quien debe interponerse) caso en el cual deberá interponerlos y sustentarlos dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a la presente notificación personal.

El compareciente, enterado del objeto de la diligencia firma como aparece.

(NOMBRE DEL NOTIFICADO)

(Investigado, representante, apoderado o autorizado por el investigado para notificarse)

(NOMBRE DEL FUNCIONARIO QUE NOTIFICA)

Secretario ad hoc o Auxiliar Administrativo⁹⁶



⁹⁶ Ibíd., p.459

**Anexo No. 17 NOTIFICACIÓN POR AVISO AL INVESTIGADO,
REPRESENTANTE, APODERADO**

(NOMBRE DE LA ENTIDAD)

Ciudad,

Señor(a), Doctor(a),

(Nombres y apellidos completos)

Empresa ***(si aplica)***

Dirección ***(si aplica)***

Ciudad - Departamento ***(si aplica)***



REF.: *(Número de radicación del expediente)*

Investigado: ***(Nombre)***

NOTIFICACIÓN POR AVISO

Por medio de la presente se NOTIFICA POR AVISO a (la) ***(nombres y apellidos de la persona natural)***, identificado (a) con la Cédula de Ciudadanía No. _____, (quien obra en nombre y representación de XXXX) de la decisión de ***(fecha del acto decisión)***, a través del cual se dispuso dictar acto definitivo (absolutorio o sancionatorio según el caso y

transcribir lo más que se pueda del resuelve) por parte de (indicar el cargo del operador de IVC). En consecuencia se entrega en anexo una copia íntegra, auténtica y gratuita de la decisión aludida, en **(número de folios)**, Se le advierte que la notificación se considerará surtida al finalizar el día siguiente al de la entrega de este aviso, luego del cual inmediatamente empezara a correr diez (10) días hábiles para que interponga y sustente los recursos de reposición y apelación ante (la autoridad ante quien debe interponerse).

(NOMBRE DEL FUNCIONARIO)

(CARGO)

Anexo lo anunciado en (#) folios

(Nombre del funcionario que elabora el proyecto y de quien lo revisa y aprueba)⁹⁷



⁹⁷ Ibíd., p.460

Anexo No. 18 AUTO DE AVOCAMIENTO

9



Ministerio de Trabajo
República de Colombia
Inspección de Trabajo de Palmira

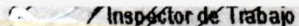
AUTO DE AVOCAMIENTO No
(de julio de 201

Que mediante escrito firmado por la señora en
calidad de representante legal de la empresa con Nit
No. y domicilio en No. de Palmira: solicita
autorización para terminar contrato laboral con justa causa de la señora
con C. C. No. y domicilio No.
, quien presta sus funciones como

ORDENA:

1. AVOCAR: Conocimiento e iniciar la correspondiente investigación administrativa contra con C. C. No. y domicilio en la No. ante la solicitud de autorizar la terminación del contrato con justa causa, por parte de la empresa con Nit No. y domicilio en la No. de Palmira
- 2.- Practicar todas y cada una de las diligencias que el funcionario estime conveniente para el esclarecimiento de hechos motivo de la investigación.
- 3.- Enviar copia del presente auto a las personas investigadas para que ejerzan el derecho a la contradicción y defensa, de acuerdo a la Constitución Política colombiana.

COMUNIQUESE Y CUMPLASE


Inspector de Trabajo

Anexo No. 19 COMUNICACIÓN -CITACIÓN REQUERIMIENTO

10



Ministerio de Trabajo
República de Colombia
Inspección de Trabajo Palmira

14331-0420

Palmira, 06 de julio de 2012

SEÑORA

REPRESENTANTE LEGAL

PALMIRA, VALLE

ASUNTO: COMUNICACIÓN-CITACION REQUERIMIENTO

Me permito comunicar que en atención a su solicitud de autorización para la terminación del contrato laboral justa causa de la señora [redacted] quien presta sus funciones como [redacted] en [redacted]

Con el fin de realizar todos los tramites que el funcionario estime pertinente para el esclarecimiento de los hechos motivo de la investigación, me permito citar, ante este Despacho ubicado en la No. [redacted] de este Municipio el DÍA DE DE HORA: 3:30PM. Sirvase acreditar la siguiente documentación:

- 1.- CERTIFICADO DE EXISTENCIA REPRESENTACIÓN LEGAL -CEDULA DE CIUDADANIA
- 2.- COPIA DEL REGLAMENTO DE TRABAJO ACTUALIZADO DE LA EMPRESA
- 3.- DOCUMENTOS QUE ACREDITEN LA SANCION A LA QUE SE DEBE APLICAR A LA TRABAJADORA

Atentamente,

[redacted]

INSPECTOR DE TRABAJO

Anexo: Copia: Expediente No. [redacted]

Transcriptor Elaboró: [redacted]

Revisor Aprobó: C.A. [redacted]

Despacho para todos

CERTIFICADO

IMPRESION SOCIAL
A. PALMIRA (V)

7/4

Fuente: Inspección de Trabajo y Seguridad Social de Palmira Valle.

Anexo No. 20 CUMPLIMIENTO COMISION DILIGENCIA ADMINISTRATIVA

	MinTrabajo República de Colombia	Prosperidad PALESTRA	<i>Dr.</i> <i>Expediente 21</i>
MEMORANDO		MINISTERIO SOCIAL PALMIRA (V) CORRESPONDENCIA RECIBIDA FECHA: 11-30 DIA: 11-30 RECIBIDO POR: <i>[Signature]</i>	
de	de		
PARA:	Dr. Inspector de Trabajo Palmira Valle Ministerio del Trabajo Carrera No.		
ASUNTO:	Cumplimiento Comisión Diligencia Administrativa		
Reciba cordial saludo doctor			
Para su conocimiento y fines pertinentes, me permito remitir la documentación relacionada con el trámite administrativo que adelanta su despacho sobre la solicitud de autorización de terminación del contrato de trabajado de la señora , quien cuenta con fuero de maternidad, realizada por la señora , representante legal de la empresa			
Atentamente,			
Inspector de Trabajo Grupo de Atención al Ciudadano y Trámite. Dirección Territorial de Anexo: Lo anunciado (33 folios).			
Calle	Oficina	Teléfono	Telefax:

Fuente: Inspección de Trabajo y Seguridad Social de Palmira Valle.

Anexo No. 21 MEMORANDO



MinTrabajo
República de Colombia

Prosperidad
para todos

MEMORANDO

de agosto

PARA: Dra.
Inspectora de Trabajo
Ministerio del Trabajo
Carrera No.

ASUNTO: Trámite de autorización de terminación del contrato de trabajo a la señora trabajadora en estado de embarazo.

Reciba cordial saludo doctora.

Me permito informarle que este despacho recibió Memorando de fecha , con consecutivo , de Palmira Valle, el cual no es muy claro, por lo tanto mediante comunicación telefónica con el Inspector , en la cual solicita se adelante diligencia de declaración libre de apremio a la trabajadora , a fin de que se le respete el derecho a la defensa, además proporciona dos direcciones una en . y otra en por lo tanto remito la documentación allegada a fin de citarla y llevar a cabo dicha diligencia, el Inspector de trabajo no envió interrogatorio alguno.

Atentamente.

~~Inspectora de Trabajo~~
Grupo de Atención al Ciudadano y Trámite.
Dirección Territorial de

Anexo Lo anunciado (20 folio).



Calle

Teléfono:

Telefax:

Anexo No. 22 INVESTIGACION ADMINISTRATIVA

	MinTrabajo República de Colombia	Prosperidad Palmira	23 ^{er}
de agosto de			
Señora			
Carrera No. _____			
Asunto: Investigación Administrativa Laboral.			
Respetada señora:			
Me permito informarle que el despacho del Inspector de Trabajo de Palmira Valle, solicita se cite a la señora _____, a fin de continuar con la solicitud de despido de la empresa _____.			
Por lo anterior este despacho corre traslado de la copia de la solicitud de Autorización de Terminación del Contrato de Trabajo, para que usted haga uso del Derecho a la defensa, controvierta la misma y aporte las pruebas que considere necesarias dentro de la etapa probatoria estipulada en el AUT _____ del _____ de _____, proferido por ese despacho el cual se anexa.			
Así mismo deberá usted presentarse el día _____ de _____ de _____ a las 10:00 de la mañana, para ser oída en declaración en la calle No. _____ Oficina _____ Traer documento de identidad.			
Cordialmente,			
			
Inspector/a de Trabajo			
Anexo: dos (2) folios			
Elaboro: _____			
Calle _____ Teléfono _____			

Fuente: Inspección de Trabajo y Seguridad Social de Palmira Valle.

Anexo No. 23 AUTO-CITACIÓN

	MinTrabajo República de Colombia	Prosperidad para todos	26
AUTO			
En _____, a los diez () días del mes de _____ de _____, la suscrita funcionaria con base en el memorando _____ del _____ de _____ procederá a realizar citación a la señora _____, identificada con la cédula de ciudadanía No. _____, para que rinda declaración libre de apremio frente a los hechos que dieron origen al procedimiento iniciado por la empresa _____, para el despido con justa causa dentro del fuero de protección por maternidad.			
COMUNÍQUESE Y CÚMPLASE			
Inspectora			

Fuente: Inspección de Trabajo y Seguridad Social de Palmira Valle.

Anexo No. 24 AUTO-SOLICITUD COPIAS

	MinTrabajo República de Colombia	Prosperidad para todos	31
AUTO			
"Solicitud de Copias"			
 , días del mes de de			
 Atendiendo solicitud presentada por la señora , identificada con cédula de ciudadanía No. de , entréguese copia de la documentación allegada a este despacho por la Dirección Territorial de , con memorando del de . de radicado interno del de , a costas del interesado.			
COMUNIQUESE Y CUMPLASE			
 Inspectora de Trabajo y Seguridad Social			
Transcriptor: Elaboró: Revisó/Aprobó: Ruta electrónica: L...			

Fuente: Inspección de Trabajo y Seguridad Social de Palmira Valle.

Anexo No. 25 RESOLUCION-RESUELVE UNA INVESTIGACION
ADMINISTRATIVA

69

Prosperidad
para todos

RESOLUCION No. _____
(de _____ de _____)

**POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE UNA INVESTIGACIÓN
ADMINISTRATIVA**

El suscrito Inspector de Trabajo, en uso de sus atribuciones legales y en especial las conferidas en el decreto 4108 de noviembre de 2011 y el decreto 000000404 del 22 de marzo de 2012.

CONSIDERANDO:

Que mediante oficio con radicación _____ recibido en este Despacho el _____ de _____, escrito presentado por la señora representante legal Suplante de la empresa _____, con NIT _____, presenta solicitud de autorización para cancelar contrato de trabajo CON JUSTA CAUSA a la señora _____ la cual se encuentra en su licencia de maternidad.

Que por Auto No. _____ del _____ de _____, el funcionario avoca la comisión y dispone adelantar las diligencias y practicar las pruebas pertinentes para el esclarecimiento de los hechos denunciados, materia de investigación.

PARA RESOLVER SE CONSIDERA:

Denuncia el solicitante que:

- ❖ La empleada _____ identifica con cedula de ciudadanía N° _____ de _____, la cual se encuentra en licencia de materna desde el _____ de _____ hasta el _____ de _____ y la cual en el acta de descargos adjunta a la solicitud acepto _____
- ❖ Autorización para publicar un aviso clasificado en el periódico de la ciudad de _____, a fin de informar a todos sus clientes _____, etc, a la señora _____, por ella encontrarse en licencia de maternidad y ser empleada activa de la compañía, y no vulnerar en su fuero personal.

Fuente: Inspección de Trabajo y Seguridad Social de Palmira Valle.

Anexo No. 26 NOTIFICACION PERSONAL

		MinTrabajo República de Colombia		Prosperidad para todos
RESOLUCION No. (Palmira, de de)				
POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE UNA INVESTIGACION ADMINISTRATIVA				
NOTIFICACION PERSONAL				
En la fecha de hoy de de , siendo las AM, notifico personalmente la presente providencia a la señora con C. C. No. en calidad de representante legal suplente de la empresa se le informa que contra la presente proceden los Recursos de reposición y Apelación dentro de los términos de Ley y se hace entrega de una copia al interesado quien firma como aparece.				
NOTIFICADO		NOTIFICA		
C.C. No.		AUXILIAR ADMINISTRATIVO		
C.				

Fuente: Inspección de Trabajo y Seguridad Social de Palmira Valle.

Anexo No. 27 AUTO - ARCHIVO

84



Ministerio De Trabajo
República de Colombia
Inspección de Trabajo Palmira

RESOLUCION No. _____
(Palmira, de _____ de _____)

POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE UNA INVESTIGACIÓN ADMINISTRATIVA

AUTO No. _____
(Palmira, de _____ de _____)

Habiéndose notificado la presente providencia dentro de los términos de ley y no habiendo presentado recurso alguno contra la resolución notificada, el Despacho la declara legalmente EJECUTORIADA y orden el ARCHIVO de la misma, junto con el expediente que consta de _____ Folios. CUMPLASE

INSPECTORIA DE TRABAJO

Fuente: Inspección de Trabajo y Seguridad Social de Palmira Valle.

	LIBERTAD Y ORDEN			

RADICADOR CORRESPONDENCIA GENERAL DIRECCION TERRITORIAL DEL VALLE DEL CAUCA GRUPO DE INSPECCION DE TRABAJO Y SEGURIDAD

Funcionario Responsable: María Luisa Garcés Valencia - Auxiliar Administrativo

Hernan Vasquez Morales-Auxiliar Administrativo

FECHA DE RADICADO	HORA DE	No. RADICADO	DAIOS DEL PETICIONARIO	NOMBRE DE LA	SOLICITUD Y/O	FECHA DE LA
	RADICACIÓN	INTERNO	NOMBRE PERSONA NATURAL O JURIDICA	ENTIDAD	ASUNTO	SOLICITUD

Fuente: Inspección de Trabajo y Seguridad Social de Palmira Valle

ELA PROTECCION SOCIAL												
LICA DE COLOMBIA												
ipo Inspección de Trabajo y Seguridad Social de Palmira												
												
) SOCIAL DE PALMIRA												
SOPORTES	DEPENDENCIA	FUNCIONARIO	TRASLADO Y/O	FECHA DE	RESPUESTA DEFINITIVA				RESUMEN DE LA	ARCHIVO		
FOLIOS	ANEXOS	ASIGNADA	RESPONSABLE	DEVOLUCIÓN	REPARTO	OFICIO	DÍA	MES	AÑO	RESPUESTA DADA	CARPETA	FOLIOS

Fuente: Inspección de Trabajo y Seguridad Social de Palmira

Anexo No. 29 EVALUACION AUXILIAR ADMINISTRATIVO DE LA INSPECCION DE TRABAJO Y SEGURIDAD SOCIAL. POR LA COMISION NACIONAL DEL SERVICIO Página 1.

CNSC		COMISIÓN NACIONAL DEL SERVICIO CIVIL				MINTRABAJO																		
PROCESO: EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO LABORAL		INFORMACIÓN GENERAL Y FIJACIÓN DE COMPROMISOS LABORALES				CÓDIGO: EDL - FT - 07																		
		FECHA EMISIÓN: Mayo 18 de 2011				Versión: 4.0																		
ENTIDAD	MINISTERIO DEL TRABAJO																							
DIA	MES	AÑO	al			DIA	MES	AÑO	FECHA DE EVALUACIÓN															
1	2	2016				31	7	2016	09/08/2016															
<table border="1"> <tr> <td>ASISTENCIAL - AUXILIAR ADMINISTRATIVA CÓDIGO 4044</td> <td>INSPECTOR DE TRABAJO Y SEGURIDAD SOCIAL</td> <td>Director Territorial</td> <td>0042</td> <td>18</td> </tr> <tr> <td>GRADO 12</td> <td>CÓDIGO 2003 GRADO 13</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>INSPECCIÓN DE TRABAJO Y SEGURIDAD SOCIAL DE PALMIRA</td> <td>INSPECCIÓN DE TRABAJO Y SEGURIDAD SOCIAL DE PALMIRA</td> <td colspan="3">OT VALLE DEL CAUCA</td> </tr> </table>										ASISTENCIAL - AUXILIAR ADMINISTRATIVA CÓDIGO 4044	INSPECTOR DE TRABAJO Y SEGURIDAD SOCIAL	Director Territorial	0042	18	GRADO 12	CÓDIGO 2003 GRADO 13				INSPECCIÓN DE TRABAJO Y SEGURIDAD SOCIAL DE PALMIRA	INSPECCIÓN DE TRABAJO Y SEGURIDAD SOCIAL DE PALMIRA	OT VALLE DEL CAUCA		
ASISTENCIAL - AUXILIAR ADMINISTRATIVA CÓDIGO 4044	INSPECTOR DE TRABAJO Y SEGURIDAD SOCIAL	Director Territorial	0042	18																				
GRADO 12	CÓDIGO 2003 GRADO 13																							
INSPECCIÓN DE TRABAJO Y SEGURIDAD SOCIAL DE PALMIRA	INSPECCIÓN DE TRABAJO Y SEGURIDAD SOCIAL DE PALMIRA	OT VALLE DEL CAUCA																						
PROPÓSITO DEL EMPLEO																								
REALIZAR LABORES RELACIONADAS CON EL MANEJO, CONSERVACIÓN Y ARCHIVO DE DOCUMENTOS, CORRESPONDENCIA Y DEMÁS INFORMACIÓN, ANTE LAS DEPENDENCIAS DEL MINISTERIO Y ENTIDADES EXTERNAS, MANEJO BÁSICO DEL COMPUTADOR Y SUS APLICACIONES.																								
COMPROMISOS LABORALES																								
Metas de la Dependencia a las cuales contribuye el empleo	Compromisos Laborales Pactados con sus Condiciones de Resultado		Evidencias	Porcentaje de Cumplimiento Pactado	Evaluación Primer Semestre	Evaluación Segundo Semestre	CALIFICACIÓN ANUAL																	
3.1.2 Procedimiento sancionatorio laboral fortalecido en su eficiencia y eficacia	1. ORIENTAR A LOS USUARIOS ADECUADAMENTE Y SUMINISTRAR INFORMACIÓN IDONEA, DOCUMENTOS O ELEMENTOS QUE SEAN SOLICITADOS, DE CONFORMIDAD CON LOS TRÁMITES, LAS AUTORIZACIONES Y LOS PROCEDIMIENTOS ESTABLECIDOS.		1. CITACIONES 2. ACTAS O DILIGENCIAS 3. CONSTANCIAS 4. AUTOS 5. RESOLUCIONES 6. INFORMES	30%	15,0%		15,0%																	
	2. RECIBIR, RADICAR, REGISTRAR, TRAMITAR, DISTRIBUIR Y ARCHIVAR DOCUMENTOS Y CORRESPONDENCIA, DE CONFORMIDAD CON EL MANUAL DE ARCHIVO Y CORRESPONDENCIA Y DEMÁS MANUALES Y DOCUMENTOS APROBADOS POR EL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD Y MECI.		1. BASE DE DATOS 2. PLANILLA DE CORREO 3. ARCHIVO DE GESTIÓN Y GRAL 4. INFORMES	30%	15,0%		15,0%																	
	3. EFECTUAR EL ENVÍO DE LA CORRESPONDENCIA, A TRAVÉS DE LA OFICINA DE CORREO, HACER SU DISTRIBUCIÓN INTERNA EN FORMA PERSONAL Y RESPONDER POR LOS DOCUMENTOS QUE LE SEAN CONFÍADOS.		1. BASE DE DATOS 2. PLANILLA DE CORREO 3. ARCHIVO DE GESTIÓN Y GRAL 4. INFORMES	15%	7,5%		7,5%																	
	4. REALIZAR INFORMES PERIÓDICOS SOBRE EL MOVIMIENTO DE LOS DOCUMENTOS TRAMITADOS Y MANTENER ACTUALIZADO EL REGISTRO DE BASE DE DATOS CORRESPONDIENTE AL DESPACHO DE LA DIRECCIÓN.		1. REGISTRO BASE DE DATOS 2. CUADRO MENSUAL	20%	10,0%		10,0%																	
	5. INFORMAR AL SUPERIOR INMEDIATO, EN FORMA OPORTUNA, SOBRE LAS INCONSISTENCIAS O ANOMALÍAS RELACIONADAS CON LOS ASUNTOS O ELEMENTOS ENCOMENDADOS.		1. INFORME ESCRITO	5%	2,5%		2,5%																	
							0,0%																	
TOTAL					50,0%	0,0%	50%																	
FIRMA DEL EVALUADO	FIRMA DEL JEFE INMEDIATO	FIRMA DEL FUNCIONARIO DE LIBRE NOMBRAMIENTO Y CANCELACIÓN		Remisión del Evaluado para firmar la fijación de compromisos	FIRMA DEL TERCERO	FECHA (dd/mm/aaaa)																		
RECLAMACIÓN EN ÚNICA INSTANCIA ANTE LA COMISIÓN DE PERSONAL (Ley 6.8 Art. 8 Acuerdos 137 de 2010)		DECISIÓN DE LA COMISIÓN DE PERSONAL			MOTIVACIÓN DE LA DECISIÓN																			
Número de Radicado																								
Fecha Reclamación (dd/mm/aaaa)																								

Fuente: Auxiliar administrativa. Inspección de Trabajo y Seguridad Social de Palmira Valle.

Anexo No. 30 EVALUACION AUXILIAR ADMINISTRATIVO DE LA INSPECCION DE TRABAJO Y SEGURIDAD SOCIAL. POR LA COMISION NACIONAL DEL SERVICIO CIVIL.

Página. 2.

CNSC		COMISIÓN NACIONAL DEL SERVICIO CIVIL				MINTRABAJO	
		ANEXO 1: EVALUACIONES PARCIALES EVENTUALES					
		PROCESO: EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO LABORAL		CODIGO: EDC - RG - 01		FECHA EMISION: Mayo 18 de 2011	
				Version: 4.0			
EVALUADOR	Nombre			Documento de Identidad			
	Nivel Jerárquico y Denominación	ASISTENCIAL - AUXILIAR ADMINISTRATIVA CODIGO 4044 GRADO 12		Dependencia o Área Funcional	INSPECCIÓN DE TRABAJO Y SEGURIDAD SOCIAL DE PALMIRA		
EVALUADO	Nombre			Documento de Identidad			
	Nivel Jerárquico y Denominación	INSPECTOR DE TRABAJO Y SEGURIDAD SOCIAL CODIGO 2003 GRADO 13		Dependencia o Área Funcional	INSPECCION DE TRABAJO Y SEGURIDAD SOCIAL DE PALMIRA		
EVALUADOR	Nombre			Documento de Identidad			
	Nivel Jerárquico y Denominación	Director Territorial		Dependencia o Área Funcional	DT VALLE DEL CAUCA		
Periodo Evaluado		Fecha de Inicio del Periodo	01 02 2016	al	Fecha Final del Periodo	31 07 2016	
EVALUACIÓN PARCIAL EVENTUAL							
Compromisos Laborales Pactados		Observaciones de los Evaluadores		Porcentaje de Cumplimiento Pactado	No. De Días A evaluar	Porcentaje de Cumplimiento Esperado	Porcentaje de Cumplimiento Alcanzado
1. ORIENTAR A LOS USUARIOS ADECUADAMENTE Y SUMINISTRAR INFORMACIÓN IDONEA, DOCUMENTOS O ELEMENTOS QUE SEAN SOLICITADOS, DE CONFORMIDAD CON LOS TRÁMITES, LAS AUTORIZACIONES Y LOS PROCEDIMIENTOS ESTABLECIDOS.				30%		0,00%	
2. RECIBIR, RADICAR, REGISTRAR, TRAMITAR, DISTRIBUIR Y ARCHIVAR DOCUMENTOS Y CORRESPONDENCIA, DE CONFORMIDAD CON EL MANUAL DE ARCHIVO Y CORRESPONDENCIA Y DEMÁS MANUALES Y DOCUMENTOS APROBADOS POR EL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD Y MECI.				30%		0,00%	
3. EFECTUAR EL ENVÍO DE LA CORRESPONDENCIA, A TRAVÉS DE LA OFICINA DE CORREO, HACER SU DISTRIBUCIÓN INTERNA EN FORMA PERSONAL Y RESPONDER POR LOS DOCUMENTOS QUE LE SEAN CONFIADOS.				16%		0,00%	
4. REALIZAR INFORMES PERIÓDICOS SOBRE EL MOVIMIENTO DE LOS DOCUMENTOS TRAMITADOS Y MANTENER ACTUALIZADO EL REGISTRO DE BASE DE DATOS CORRESPONDIENTE AL DESPACHO DE LA DIRECCIÓN.				20%		0,00%	
5. INFORMAR AL SUPERIOR INMEDIATO, EN FORMA OPORTUNA, SOBRE LAS INCONSISTENCIAS O ANOMALÍAS RELACIONADAS CON LOS ASUNTOS O ELEMENTOS ENCOMENDADOS.				5%		0,00%	
6				0%		0,00%	
TOTAL							100%
COMUNICACIÓN DE LA EVALUACIÓN PARCIAL EVENTUAL							
Fecha de la Evaluación		DÍA 05 MES Mayo AÑO 2016		Consolidado Ev. Parciales Eventuales			
Firma del Servidor Público Evaluado				Ev. Parcial Eventual # Días % Alcanzado			
Firma del Jefe Inmediato				Primero Segundo			
Firma del Funcionario de la Comisión Evaluadora		GIOVANNY SAAVEDRA LASSO		TOTAL 0 100%			

Fuente: Auxiliar administrativa. Inspección de Trabajo y Seguridad Social de Palmira Valle.

**Anexo No. 31 EVALUACION AUXILIAR ADMINISTRATIVO DE LA INSPECCION
DE TRABAJO Y SEGURIDAD SOCIAL. POR LA COMISION NACIONAL DEL
SERVICIO CIVIL.**

Página. 3

COMISION NACIONAL DEL SERVICIO CIVIL		MINTRABAJO				
FIJACION DE COMPROMISOS COMPORTAMENTALES						
PROCESO: EVALUACION DEL DESEMPEÑO LABORAL		CÓDIGO: EDL - FT - 07				
FECHA EMISION: Mayo 18 de 2011		Versión: 4.0				
COMPETENCIAS COMPORTAMENTALES		SEGUIMIENTO				
Tipo de Competencia	Competencia	Conducta Asociada	I SEMESTRE		II SEMESTRE	
			Fortalezas	Aspectos a Corregir	Fortalezas	Aspectos a Corregir
Comunes_a_l os_Servidores_Públicos	Orientación_a_result ados	Cumple con oportunidades en función de estándares, objetivos y metas establecidas por la entidad, las funciones que le son asignadas.	X			
		Asume la responsabilidad por sus resultados.	X			
		Compromete recursos y tiempos para mejorar la productividad tomando las medidas necesarias para minimizar los riesgos.	X			
		Realiza todas las acciones necesarias para alcanzar los objetivos propuestos enfrentando los obstáculos que se presenten.	X			
Comportamen tal_Asistencial	Relaciones_Interpers onales	Escucha con interés a las personas y capta las preocupaciones, intereses y necesidades de los demás.	X			
		Transmite eficazmente las ideas, sentimientos e información impidiendo con ello malos entendidos o situaciones confusas que puedan generar conflictos.	X			
Comportamen tal_Asistencial	Manejo_de_informaci ón	Recoge solo información imprescindible para el desarrollo de la tarea.	X			
		Organiza y guarda de forma adecuada la información a su cuidado, teniendo en cuenta las normas legales y de la organización.	X			
		Es capaz de discernir qué se puede hacer público y qué no.	X			
		Transmite información oportuna y objetiva.	X			
ACCIONES DE MEJORAMIENTO PROPUESTAS						
Competencia		Acción de Mejoramiento / Seguimiento	Observaciones		Fecha	
FIRMA DEL EVALUADO		FIRMA DEL JEFE INMEDIATO	FIRMA DEL FUNCIONARIO DE LIBRE NOMBRAMIENTO Y REMOCIÓN EN CASO DE			

Fuente: Auxiliar administrativa. Inspección de Trabajo y Seguridad Social de Palmira Valle.

Anexo No. 32 EVALUACION AUXILIAR ADMINISTRATIVO DE LA INSPECCIÓN DE TRABAJO Y SEGURIDAD SOCIAL. POR LA COMISION NACIONAL DEL SERVICIO CIVIL.

Página 4.

CNSC		CONSOLIDACIÓN DE RESULTADOS EVALUACIÓN PERIODO ANUAL U ORDINARIO				MINTRABAJO	
PROCESO: EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO LABORAL		CODIGO: EMI - R3 - 02		FECHA EMISIÓN: Mayo 10 de 2011		Versión: 3.3	
EVALUADOR	Nombre Completo			Documento de Identidad			
	Nivel Jerárquico y Denominación			Dependencia o Área	INSPECCIÓN DE TRABAJO Y SEGURIDAD SOCIAL DE PALMIRA		
EVALUADO OR Jefe Inmediato	Nombre Completo			Documento de Identidad			
	Nivel Jerárquico y Denominación	DR DE TRABAJO Y SEGURIDAD SOCIAL CODIGO 2003 G		Dependencia o Área	INSPECCIÓN DE TRABAJO Y SEGURIDAD SOCIAL DE PALMIRA		
EVALUADO OR Nominado	Nombre Completo			Documento de Identidad			
	Nivel Jerárquico y Denominación	Director Territorial		Dependencia o Área	DT VALLE DEL CAUCA		
CONSOLIDACIÓN DE LAS EVALUACIONES							
EVALUACIÓN DEL PRIMER SEMESTRE				EVALUACIÓN DEL SEGUNDO SEMESTRE			
% Evaluación 1er Semestre		50%		% Evaluación 2º Semestre		%	
Fecha de Comunicación		DIA MES AÑO		Fecha de Comunicación		DIA MES AÑO	
09 08 2016							
Firma del Servidor Público Evaluado				Firma del Servidor Público Evaluado			
Firma del Jefe Inmediato				Firma del Jefe Inmediato			
Firma del Funcionario de Libre Nominamiento y Remoción en caso de ser de carácter Comisión Evaluadora				Firma del Funcionario de Libre Nominamiento y Remoción en caso de ser de carácter Comisión Evaluadora			
DRA GIOVANNY SAavedra ALARDO							
CALIFICACIÓN DEFINITIVA				ACCESO AL NIVEL SOBRESALIENTE			
Calificación Definitiva		Fecha de la Notificación		¿Es posible acceder a la calificación en el Nivel Sobresaliente?			
		DIA MES AÑO					
Firma del Servidor Público Evaluado				FACTORES DEL NIVEL SOBRESALIENTE		ASIGNACIÓN	
Firma del Jefe Inmediato				Por calidad y oportunidad			
Firma del Funcionario de Libre Nominamiento y Remoción en caso de ser de carácter Comisión Evaluadora				Por aportes, propuestas o iniciativas adicionales			
				Por iniciativas tendientes a acciones proactivas en las actividades que cumple			
				Por participación y aprovechamiento de capacitación relacionada con las actividades propias del empleo y que genere un valor agregado para la entidad o la dependencia			
				Por participación en grupos o en actividades que requieren de disposición voluntaria			
				Ser miembro de Comisión negociadora o de Junta Directiva de Organización Sindical			
				CANTIDAD DE FACTORES DEL NIVEL SOBRESALIENTE CUMPLIDOS		0	
MOTIVACIÓN DE LA CALIFICACIÓN DEFINITIVA				INTERPONE RECURSOS			
CUMPLIO SUS COMPROMISO LABORALES - SE EVALUA TENIENDO EN CUENTA QUE LA FUNCIONARIA ESTUVO				SI NO			
DECISIÓN DE LOS RECURSOS							
PRIMERA INSTANCIA		MOTIVACIÓN		SEGUNDA INSTANCIA		MOTIVACIÓN	
CONFIRMA				CONFIRMA			
MODIFICA				MODIFICA			
REVOKA				REVOKA			
NOMBRE DEL SERVIDOR PÚBLICO NOTIFICADO				NOMBRE DEL SERVIDOR PÚBLICO NOTIFICADO			
FIRMA DEL SERVIDOR PÚBLICO NOTIFICADO				FIRMA DEL SERVIDOR PÚBLICO NOTIFICADO			
NOMBRE DEL NOTIFICADOR				NOMBRE DEL NOTIFICADOR			
FIRMA DEL NOTIFICADOR				FIRMA DEL NOTIFICADOR			
CALIFICACIÓN DEFINITIVA							
CALIFICACIÓN DEFINITIVA EN FIRME		FIRMA DEL NOTIFICADOR		FIRMA DEL NOTIFICADOR			
CALIFICACIÓN DEFINITIVA							

Fuente: Auxiliar administrativa. Inspección de Trabajo y Seguridad Social de Palmira Valle.