

MANUAL DE FUNCIONES

1. Datos Generales			
Nombre del Cargo:	Auxiliar Interventoría Comercial	Versión:	0
Cargo del Jefe Inmediato:	Jefe de Interventoría Comercial	Proceso / Área:	Gestión Operativa
Colaboradores a cargo:			
Objetivo del Cargo:	Constituye en un apoyo operativo a todas las funciones y actividades secretarales asignadas		

2. Conocimientos y Habilidades	
Factores	Especificaciones
Educación	Diploma de Bachiller en cualquier modalidad.
Experiencia	Experiencia mínima de un (1) año en cargos con funciones relacionadas.

Competencias	Definición de la Competencia	Conductas Asociadas
Orientación a Resultados	Realizar las funciones y cumplir los compromisos organizacionales con eficacia y calidad.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Cumple con oportunidad en función de estándares, objetivos y metas establecidas por la entidad, las funciones que le son asignadas. 2. Asume la responsabilidad por sus resultados. 3. Compromete recursos y tiempo para mejorar la productividad, tomando las medidas necesarias para minimizar los riesgos. 4. Realiza todas las acciones necesarias para alcanzar los objetivos propuestos enfrentando los obstáculos que se presenten.
Orientación al usuario y al ciudadano	Dirigir las decisiones y acciones a la satisfacción de las necesidades e intereses de los usuarios internos y externos, de conformidad con las responsabilidades públicas asignadas a la Entidad.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Atiende y valora las necesidades y peticiones de los usuarios y de ciudadanos en general. 2. Considera las necesidades de los usuarios al diseñar proyectos o servicios. 3. Da respuesta oportuna a las necesidades de los usuarios de conformidad con el servicio que ofrece la entidad. 4. Establece diferentes canales de comunicación con el usuario para conocer sus necesidades y propuestas y responde a las mismas. 5. 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.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Proporciona información veraz, objetiva y basada en hechos. 2. Facilita el acceso a la información relacionada con sus responsabilidades y con el servicio a cargo de la entidad en que labora. 3. Demuestra imparcialidad en sus decisiones. 4. Ejecuta sus funciones con base en las normas y criterios aplicables. 5. 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.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Promueve las metas de la organización y respeta sus normas. 2. Anticipa las necesidades de la organización a sus propias necesidades. 3. Apoya a la organización en situaciones difíciles. 4. Demuestra sentido de pertenencia en todas sus actuaciones.

Competencias Comportamentales por Nivel Jerárquico

Nivel Asistencial

Competencias Comportamentales	Definición de la Competencia	Conductas Asociadas
Manejo de la información	Manejar con respeto las informaciones personales e institucionales de que dispone.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Recoge solo información imprescindible para el desarrollo de la tarea. 2. Organiza y guarda de forma adecuada la información a su cuidado, teniendo en cuenta las normas legales y de la organización. 3. No hace pública la información laboral o de las personas que pueda afectar a la organización o a las personas. 4. Es capaz de decir que se puede hacer en público y que no. 5. Transmite información oportuna y objetiva.
Adaptación al cambio	Enfrentarse con flexibilidad y versatilidad a situaciones nuevas para aceptar los cambios positiva y constructivamente.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Acepta y se adapta fácilmente a los cambios. 2. Responde al cambio con flexibilidad. 3. Promueve el cambio.
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.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Escucha con interés a las personas y capta las preocupaciones, intereses y necesidades de los demás. 2. Transmite eficazmente las ideas, sentimientos e información impidiendo con ello malos entendidos o situaciones conflictivas que puedan generar conflictos.
Disciplina	Adaptarse a las políticas institucionales y buscar información de los cambios en la autoridad competente.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Acepta la supervisión constante. 2. Realiza funciones orientadas a apoyar la acción de otros miembros de la organización.
Colaboración	Cooperar con los demás con el fin de alcanzar los objetivos institucionales.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ayuda al logro de los objetivos articulando sus actuaciones con los demás. 2. Cumple con los compromisos que adquiere. 3. Facilita la labor de sus superiores y compañeros de trabajo.

3. Formación - Requisitos de Inducción al Cargo	
Presentación de inducción general	<input checked="" type="checkbox"/>
Inducción al Sistema de Gestión de Calidad	<input checked="" type="checkbox"/>
Inducción HSE	<input checked="" type="checkbox"/>
Inducción Específica	<input checked="" type="checkbox"/>

4. Funciones Específicas	
Apoyar la ejecución de las labores de supervisión y control realizadas al contrato de concesión suscrito con Atesa de Occidente S.A ESP, en los diferentes procesos comerciales realizados por éste y en especial; la facturación, el recaudo, la gestión de cartera y demás procesos comerciales que se consideren de obligatoria ejecución por parte del operador en virtud del contrato de concesión o de la normatividad de servicios públicos.	
Apoyo en el proceso de incentivos de trabajo en los servicios públicos, verificando la información entregada mensualmente por el operador, elaborando oficios reportando novedades a las diferentes empresas, verificación de los reportes entregados por Energía, Aguas y TigoÚne, elaboración de los actos de conciliación y reportar mensualmente al área contable de Aseo el consolidado de los descuentos a empleados por empresa.	
Apoyo en la elaboración de oficios, documentos y/o informes que se requieran.	
Apoyo en la revisión de la calidad de la información aportada por Atesa de Occidente SA ESP.	
Realizar seguimiento y verificación a la información comercial que Atesa de Occidente SA ESP entrega a la Empresa de Aseo de Pereira mensualmente, como: Percejos de la búsqueda del relleno. Facturación. PQRS. Resúmenes de cartera de la Empresa de Aseo de Pereira. Cargue de la información al Software de interventoría comercial de la empresa y realización trimestral de auditoría de PQRS atendidos por Atesa.	
Apoyo en la formación, conservación y mantenimiento del archivo físico y digital de la oficina conforme a la normatividad vigente, y las tablas de retención documental de la entidad.	
Apoyar el seguimiento a las respuestas de los PQRS que son trasladadas a Atesa de Occidente, por competencia.	
Demás funciones y eventos relacionados en los que se requiera apoyo por parte de la gerencia o de los superiores inmediatos.	