

MANUAL DE FUNCIONES			
1. Datos Generales			
Nombre del Cargo:	009	Director Operativo	Nivel Jerárquico: Directivo
Código:		Grado:	02
Cargo del Jefe Inmediato:		Colaboradores a cargo:	Jefe interventoría comercial jefe IRR
Objetivo del Cargo:	Realizar la Interventoría y Administración de todos los procesos operativos contratados con el concesionario, relacionados con disposición final de residuos sólidos, garantizando con su gestión y seguimiento un modelo que equilibre la satisfacción del usuario.		
2. Conocimientos y Habilidades		Especificaciones	
Educación		Profesional en Ingeniería ambiental, administrador ambiental o carreras afines.	
Experiencia		Mínima de cuatro (4) años a partir de la fecha de graduación del pregrado y dos (2) años de experiencia en cargos similares	
Competencias			
Competencias		Conductas Asociadas	
Definición de la Competencia			
Aprendizaje continuo	Identificar, incorporar y aplicar nuevos conocimientos sobre regulaciones vigentes, tecnologías disponibles, métodos y programas de trabajo, para mantener actualizada la efectividad de sus prácticas laborales y su visión del control	<ol style="list-style-type: none"> 1. Mantiene sus competencias actualizadas en función de los cambios que exige la administración pública en la prestación de un servicio. 2. Gestiona sus propias fuentes de información confiable y/o participa de espacios informativos y de capacitación. 3. Comparte sus saberes y habilidades con sus compañeros de trabajo, y aprende de sus colegas habilidades diferenciales, que le permitan mejorar sus conocimientos en flujos informativos e interdependencia. 4. Adapta medidas para minimizar riesgos. 	
Orientación a resultados	Realizar las funciones y cumplir los compromisos organizacionales con eficacia, calidad y oportunidad	<ol style="list-style-type: none"> 1. Asume la responsabilidad por sus resultados. 2. Trabaja con base en objetivos claramente establecidos y realistas. 3. Diseña y utiliza indicadores para medir y comprobar los resultados obtenidos. 4. Adopta medidas para alcanzar o superar los resultados esperados. 5. Planea estrategias para alcanzar o superar los resultados esperados. 6. Se fija metas y obtiene los resultados institucionales esperados. 7. Cumple con oportunidad las funciones de acuerdo con los estándares, objetivos y tiempos establecidos por la entidad. 8. Aporta elementos para la consecución de resultados enmarcando sus productos y/o servicios dentro de las normas que rigen a la entidad. 9. Evalúa de forma regular el grado de consecución de los objetivos. 	
Orientación al usuario y al ciudadano	Dirige las decisiones y acciones a la satisfacción de las necesidades e intereses de los usuarios (internos y externos) y de los ciudadanos, de conformidad con las responsabilidades públicas asignadas a la entidad	<ol style="list-style-type: none"> 1. Valora y atiende las necesidades y peticiones de los usuarios y de los ciudadanos de forma oportuna. 2. Reconoce la interdependencia entre su trabajo y el de otros. 3. Establece mecanismos para conocer las necesidades e inquietudes de los usuarios y ciudadanos. 4. Aplica los conceptos de no estigmatización y no discriminación y genera espacios y lenguaje incluyente. 5. Escucha activamente e informa con veracidad al usuario o ciudadano. 	
Compromiso con la organización	Alinear el propio comportamiento a las necesidades, prioridades y metas organizacionales	<ol style="list-style-type: none"> 1. Promueve el cumplimiento de 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. 5. Toma la iniciativa de colaborar con sus compañeros y con otras áreas cuando se requiere, sin descuidar sus tareas. 	
Trabajo en equipo	Trabajar con otros de forma integrada y armónica para la consecución de metas institucionales comunes.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Cumple los compromisos que adquiere con el equipo. 2. Respeto la diversidad de criterios y opiniones de los miembros del equipo. 3. Asume su responsabilidad como miembro de un equipo de trabajo y se enfoca en contribuir con el compromiso y la motivación de sus miembros. 4. Planifica las propias acciones teniendo en cuenta su repercusión en la consecución de los objetivos grupales. 5. Establece una comunicación efectiva con los miembros del equipo que permite compartir información e ideas en condiciones de respeto y cordialidad. 6. Integra a los nuevos miembros y facilita su proceso de reconocimiento y apropiación de las actividades a cargo del equipo. 	
Adaptación al cambio	Enfrentar con flexibilidad las situaciones nuevas asumiendo un manejo positivo y constructivo de los cambios	<ol style="list-style-type: none"> 1. Acepta y se adapta fácilmente a las nuevas situaciones 2. Responde al cambio con flexibilidad 3. Apoya a la entidad en nuevas decisiones y coopera activamente en la implementación de nuevos objetivos, formas de trabajo y procedimientos 4. Promueve al grupo para que se adapten a las nuevas condiciones 	
Competencias Comportamentales por Nivel Jerárquico			
Nivel Directivo			
Visión estratégica	Anticipar oportunidades y riesgos en el mediano y largo plazo para el área o cargo, la organización y su entorno, de modo tal que la estrategia directiva identifique la alternativa más adecuada frente a cada situación presente o eventual, comunicando al equipo la lógica de las decisiones directivas que contribuyen al beneficio de la entidad y del país.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Adopta alternativas si el contexto presenta obstrucciones a la ejecución de la planeación anual, involucrando al equipo, aliados y superiores para el logro de los objetivos. 2. Monitorea periódicamente los resultados alcanzados e introduce cambios en la planeación para alcanzarlos. 3. Presenta nuevas estrategias ante aliados y superiores para contribuir al logro de los objetivos institucionales. 4. Comunica de manera clara, concisa y contundente el objetivo o la meta, logrando la motivación y compromiso de los equipos de trabajo. 	
Liderazgo efectivo	Gerenciar equipos, optimizando la aplicación del talento disponible y creando un entorno positivo y de compromiso para el logro de los resultados	<ol style="list-style-type: none"> 1. Traduce la visión y logra que cada miembro del equipo se comprometa y aporte, en un entorno participativo y de toma de decisiones. 2. Forma equipos y les delega responsabilidades y tareas en función de las competencias, el potencial y los intereses de los miembros del equipo. 3. Crea compromiso y motiva a los miembros de su equipo a gestionar, aceptar retos, desafíos y directrices, superando intereses personales para alcanzar las metas. 4. Brinda apoyo y motiva a su equipo en momentos de adversidad, a la vez que comparte las mejores prácticas y desempeños y celebra el éxito con su gente, incidendo positivamente en la calidad de vida laboral. 5. Propicia, favorece y acompaña las condiciones para generar y mantener un clima laboral positivo en un entorno de inclusión. 6. Fomenta la comunicación clara y constructiva en un entorno de respeto. 	
Planeación	Determinar eficazmente las metas y prioridades institucionales, identificando las acciones, los responsables, los plazos y los recursos requeridos para alcanzarlas.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Prevé situaciones y escenarios futuros. 2. Establece los planes de acción necesarios para el desarrollo de los objetivos estratégicos, teniendo en cuenta actividades, responsables, plazos y recursos requeridos; promoviendo altos estándares de desempeño. 3. Hace seguimiento a la planeación institucional, con base en los indicadores y metas planeadas, verificando que se realicen los ajustes y retroalimentando el proceso. 4. Orienta la planeación institucional con una visión estratégica, que tiene en cuenta las necesidades y expectativas de los usuarios y ciudadanos. 5. Optimiza el uso de los recursos. 6. Concreta oportunidades que generen valor a corto, mediano y largo plazo. 	
Toma de decisiones	Begir entre dos o más alternativas para solucionar un problema o atender una situación, comprometiéndose con acciones concretas y consecuentes con la decisión	<ol style="list-style-type: none"> 1. Sigue con oportunidad, entre las alternativas disponibles, los proyectos o realizar, estableciendo responsabilidades precisas con base en las prioridades de la entidad. 2. Toma en cuenta la opinión técnica de los miembros de su equipo al analizar las alternativas existentes para tomar una decisión y desarrollarla. 3. Decide en situaciones de alta complejidad e incertidumbre teniendo en consideración la consecución de logros y objetivos de la entidad. 4. Evalúa los cambios que considera necesarios para solucionar los problemas detectados o atender situaciones particulares y se hace responsable de la decisión tomada. 5. Detecta amenazas y oportunidades frente a posibles decisiones y elige de forma pertinente. 6. Asume las responsabilidades de las decisiones tomadas. 	
Gestión del desarrollo de las personas	Forgar un clima laboral en el que los intereses de los equipos y de las personas se armonicen con los objetivos y resultados de la organización, generando oportunidades de aprendizaje y desarrollo, además de incentivos para reforzar el alto rendimiento.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Identifica las competencias de los miembros del equipo, las evalúa y las impulsa activamente para su desarrollo y aplicación a las tareas asignadas. 2. Promueve la formación de equipos con interdependencias positivas y genera espacios de aprendizaje colaborativo, poniendo en común experiencias, hallazgos y problemas. 3. Asume una función orientadora para promover y afianzar las mejores prácticas y desempeños. 4. Se capacita permanentemente y actualiza sus competencias y estrategias directivas. 	
Pensamiento sistémico	Comprender y afrontar la realidad y sus conexiones para abordar el funcionamiento integral y articulado de la organización e incidir en los resultados esperados	<ol style="list-style-type: none"> 1. Integra varias áreas de conocimiento para interpretar las interacciones del entorno. 2. Comprende y gestiona las interrelaciones entre las causas y los efectos dentro de los diferentes procesos en los que participa. 3. Identifica la dinámica de los sistemas en los que se ve inmerso y sus conexiones para afrontar los retos del entorno. 4. Participa activamente en el equipo considerando su complejidad e interdependencia para incidir en los resultados esperados. 5. Influye positivamente al equipo desde una perspectiva sistémica, generando una dinámica propia que integre diversos enfoques para interpretar el entorno. 	
Resolución de conflictos	Capacidad para identificar situaciones que generen conflicto, prevenirlos o afrontarlos otorgando alternativas de solución y evitando las consecuencias negativas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Establece estrategias que permitan prevenir los conflictos o detectarlos a tiempo. 2. Evalúa las causas del conflicto de manera objetiva para tomar decisiones. 3. Aporta opiniones, ideas o sugerencias para solucionar los conflictos en el equipo. 4. Asume como propia la solución acordada por el equipo. 5. Aplica soluciones de conflictos anteriores para situaciones similares. 	
3. Formación - Requerimientos de Inducción al Cargo			
Presentación de inducción general	X		
Inducción al Sistema de Gestión Integral	X		
Inducción HSE	X		
Inducción Específica	X		
Inducción al Sistema de Gestión de Calidad	X		
Inducción HSE	X		
Curso Virtual MPG. Módulo Fundamentos Generales	X		
4. Funciones Esenciales			
Dirigir la elaboración periódica del programa operativo que debe ejecutarse de acuerdo al alcance en responsabilidad del componente de disposición final de residuos sólidos, así como introducirle las modificaciones y correcciones que fuere menester.			
Hacer seguimiento a la ejecución de actividades encaminadas al cumplimiento de la normatividad ambiental y entregar informes tanto a la gerencia como a las entidades de control y a la autoridad ambiental competente (CARDER)			
Aseorar al Gerente en la definición de políticas empresariales en cuanto al seguimiento estratégico de la operación del servicio público de aseo.			
Verificar el cumplimiento por el operador de las normas aplicables al servicio de aseo en todos sus componentes.			
Realizar el trámite requerido para el pago de los contratos asignados para realizar su supervisión.			

Diseñar y establecer informes acerca de la prestación del servicio por el operador en cuanto a indicadores, resultados y novedades del servicio.
Evaluar permanentemente la gestión del sistema operativo, en cuanto a los componentes de la prestación del servicio público de aseo.
Suministrar al área de planeación la información necesaria para elaborar los informes de gestión y consolidación de la BSC (Balanced Score Card).
La Dirección, coordinación y supervisión del Jefe de Interventoría Comercial
La Dirección, coordinación y supervisión del Jefe de Interventoría de Barido, Recolección y Transporte.
Elaborar Actas de reunión.
Revisar el plan operativo entregado por el operador dentro de los quince días siguientes a la entrega.
Cumplir con todas las demás funciones que le sean asignadas por el Gerente en función de la naturaleza de su cargo.
En caso de presentarse incumplimiento en los riesgos identificados con anterioridad en los Mapas de Riesgos, presentar e implementar el Plan de Mejoramiento.
Construir, actualizar y realizar seguimientos a los Mapas de Riesgos.