

**MANUAL DE FUNCIONES**
**1. Datos Generales**

Nombre del Cargo:	Apoyo de Calidad y Mejoramiento	Versión: 0	Proceso /Area	Calidad y Mejoramiento
Cargo del Jefe Inmediato:	Subgerente Administrativo y Financiero			
Colaboradores a cargo:	SI	NO	x	
Objetivo del Cargo:	Garantizar el adecuado manejo, elaboración, control, cambio, distribución, archivo y utilización de la documentación de la empresa, a fin de asegurar la conformidad frente a los requisitos establecidos en el Sistema de Gestión de Calidad.			

**2. Conocimientos y Habilidades**

Factores	Especificaciones
Educación	Tecnólogo industrial, administrativo, Ambiental o afines.
Experiencia	Minimo seis (6) meses manejando Sistemas de Gestión de Calidad.

**Competencias Comunes**

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"> <li>1. Cumple con oportunidad en función de estándares, objetivos y metas establecidas por la entidad, las funciones que le son asignadas</li> <li>2. Asume la responsabilidad por sus resultados.</li> <li>3. Compromete recursos y tiempo para mejorar la productividad, tomando las medidas necesarias para minimizar los riesgos.</li> <li>4. Realiza todas las acciones necesarias para alcanzar los objetivos propuestos enfrentando los obstáculos que se presentan.</li> </ol>
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"> <li>1. Atiende y valora las necesidades y peticiones de los usuarios y de ciudadanos en general.</li> <li>2. Considera las necesidades de los usuarios al diseñar proyectos o servicios.</li> <li>3. Da respuesta oportuna a las necesidades de los usuarios de conformidad con el servicio que ofrece la entidad.</li> <li>4. Establece diferentes canales de comunicación con el usuario para conocer sus necesidades y propuestas y responde a las mismas.</li> <li>5. Reconoce la interdependencia entre su trabajo y el de otros.</li> </ol>

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"> <li>1. Proporciona información veraz, objetiva y basada en hechos.</li> <li>2. Facilita el acceso a la información relacionada con sus responsabilidades y con el servicio a cargo de la entidad en que labora.</li> <li>3. Demuestra imparcialidad en sus decisiones.</li> <li>4. Ejecuta sus funciones con base en las normas y criterios aplicables.</li> <li>5. Utiliza los recursos de la Entidad para el desarrollo de las labores y la prestación del servicio.</li> </ol>
Compromiso con la Organización	Alinear el propio comportamiento a las necesidades, prioridades y metas organizacionales.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Promueve las metas de la organización y respeta sus normas.</li> <li>2. Antepone las necesidades de la organización a sus propias necesidades.</li> <li>3. Apoya a la organización en situaciones difíciles.</li> <li>4. Demuestra sentido de pertenencia en todas sus actuaciones.</li> </ol>
<b>Competencias Comportamentales por Nivel Jerárquico</b>		
<b>Nivel Asistencial</b>		
Manejo de la información	Manejar con respeto las informaciones personales e institucionales de que dispone.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Recoge solo información imprescindible para el desarrollo de la tarea.</li> <li>2. Organiza y guarda de forma adecuada la información a su cuidado, teniendo en cuenta las normas legales y de la organización.</li> <li>3. No hace pública la información laboral o de las personas que pueda afectar a la organización o las personas.</li> <li>4. Es capaz de discernir que se puede hacer en público y que no.</li> <li>5. Transmite información oportuna y objetiva.</li> </ol>
Adaptación al cambio	Enfrentarse con flexibilidad y versatilidad a situaciones nuevas para aceptar los cambios positiva y constructivamente.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Acepta y se adapta fácilmente a los cambios.</li> <li>2. Responde al cambio con flexibilidad.</li> <li>3. Promueve el cambio.</li> </ol>
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"> <li>1. Escucha con interés a las personas y capta las preocupaciones, intereses y necesidades de los demás.</li> <li>2. Transmite eficazmente las ideas, sentimientos e información impidiendo con ello malos entendidos o situaciones confusas que puedan generar conflictos.</li> </ol>



**MANUAL DE FUNCIONES**
**3. Formación - Requerimientos de inducción al Cargo**

Presentación de inducción general	<b>X</b>
Inducción al Sistema de Gestión de Calidad	<b>X</b>
Inducción HSE	<b>X</b>
Inducción Específica	<b>X</b>

**4. Funciones Esenciales**

Programar y realizar todas las actividades en el año en material del Sistema de Gestión de Calidad que comprende como mínimo: administración documental, capacitaciones al personal, acompañamiento,

Elaborar el programa anual de auditorías y aprobarlo por la Gerencia.

Realizar anualmente las encuestas de satisfacción con los clientes.

Atender las consultas realizadas por todos los Empleados frente al sistema de gestión de Calidad.

Consolidar los resultados de desempeño de los procesos analizando tendencias y generando informe para la Gerencia.

Implementar acciones de mejoramiento frente a incumplimiento en los requisitos contractuales, hallazgos de auditoría o en los lineamientos establecidos en el Sistema de Gestión de Calidad.

Revisar de manera conjunta con los responsables de cada proceso los procedimientos, formatos e Instructivos de trabajo para ajustarlos al desarrollo y mejora del proceso.

Revisar con los líderes de cada proceso los procedimientos, formatos e Instructivos de trabajo para ajustarlos al desarrollo y mejora del proceso.

Realizar inducción y/o capacitación en lo referente a Planeación Estratégica, procesos existentes y sistema documental, esto con el fin de asegurar el entendimiento y la aplicación de todas las disposiciones del sistema.

Atender las consultas realizadas por los empleados frente al sistema de gestión, suministrando información oportuna y adecuada.

Realizar auditorías según el programa y aprobado.

Realizar los cambio que sean necesario en la documentación del Sistema de Gestión cuando sea solicitado y/o aprobado por los lideres de cada proceso.
conservar y custodiar la documentación original y la copia magnética de los documentos del Sistema de Gestión de Calidad.
Velar por que la documentación del sistema de gestión de calidad sea revisada y aprobada por las personas con la autoridad y/o responsabilidad definidas.
Garantizar que la documentación del sistema de gestión que ha sido modificada o se han creado nuevos documentos sea divulgada al personal.
Cumplir con todas las demas funciones que le sean asignadas por su jefe inmediato o el Gerente en función de la naturaleza de su cargo.
Construir, actualizar y realizar seguimientos a los Mapas de Riesgos por Proceso y Corrupción.
En caso de presentarse incumplimiento en los riesgos identificados con anterioridad en los Mapas de Riesgos por Proceso y Corrupción, presentar e implementar el Plan de Mejoramiento.

ELABORÓ		REVISO		APROBO	
NOMBRE		NOMBRE		NOMBRE	
CARGO		CARGO		CARGO	
FECHA		FECHA		FECHA	