

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

Nombre del Cargo:	Apoyo Coordinador de Sistemas	Versión: 0	Proceso /Area	Gestión Administrativa y Financiera
Cargo del Jefe Inmediato:	Coordinador de Sistemas			
Colaboradores a cargo:	SI	NO	x	
Objetivo del Cargo:	Brindar apoyo en el mantenimiento, soporte y optimización del sitio web institucional de la Empresa de Aseo de Pereira S,A ESP además de apoyar la divulgación de las actividades ,campañas estrategias generadas por la entidad mediante el uso de redes sociales y páginas web.			

**2. Conocimientos y Habilidades**

Factores	Especificaciones
Educación	Tecnólogo de Sistemas, Técnico en Sistemas, o estudiante de sexto semestre en adelante de Ingeniería de Sistemas
Experiencia	Mínimo seis (6) meses en el desarrollo de medios sociales (Social Media).

**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>

<p>Transparencia</p>	<p>Hacer uso responsable y claro de los recursos públicos, eliminando cualquier discrecionalidad indebida en su utilización y garantizar el acceso a la información gubernamental.</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li><b>1.</b> Proporciona información veraz, objetiva y basada en hechos.</li> <li><b>2.</b> Facilita el acceso a la información relacionada con sus responsabilidades y con el servicio a cargo de la entidad en que labora.</li> <li><b>3.</b> Demuestra imparcialidad en sus decisiones.</li> <li><b>4.</b> Ejecuta sus funciones con base en las normas y criterios aplicables.</li> <li><b>5.</b> Utiliza los recursos de la Entidad para el desarrollo de las labores y la prestación del servicio.</li> </ol>
<p>Compromiso con la Organización</p>	<p>Alinear el propio comportamiento a las necesidades, prioridades y metas organizacionales.</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li><b>1.</b> Promueve las metas de la organización y respeta sus normas.</li> <li><b>2.</b> Antepone las necesidades de la organización a sus propias necesidades.</li> <li><b>3.</b> Apoya a la organización en situaciones difíciles</li> <li><b>4.</b> Demuestra sentido de pertenencia en todas sus actuaciones.</li> </ol>

Competencias Comportamentales por Nivel Jerárquico					
Nivel Asistencial					
Manejo de la información		Manejar con respeto las informaciones personales e institucionales de que dispone.		<p>1. Recoge solo información imprescindible para el desarrollo de la tarea.</p> <p>2. Organiza y guarda de forma adecuada la información a su cuidado, teniendo en cuenta las normas legales y de la organización.</p> <p>3. No hace pública la información laboral o de las personas que pueda afectar a la organización o las personas.</p> <p>4. Es capaz de discernir que se puede hacer en público y que no.</p> <p>5. Transmite información oportuna y objetiva.</p>	
Adaptación al cambio		Enfrentarse con flexibilidad y versatilidad a situaciones nuevas para aceptar los cambios positiva y constructivamente.		<p>1. Acepta y se adapta fácilmente a los cambios.</p> <p>2. Responde al cambio con flexibilidad.</p> <p>3. Promueve el cambio.</p>	
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.		<p>1. Escucha con interés a las personas y capta las preocupaciones, intereses y necesidades de los demás.</p> <p>2. Transmite eficazmente las ideas, sentimientos e información impidiendo con ello malos entendidos o situaciones confusas que puedan generar conflictos.</p>	
Disciplina		Adaptarse a las políticas institucionales y buscar información de los cambios en la autoridad competente.		<p>1. Acepta la supervisión constante.</p> <p>2. Realiza funciones orientadas a apoyar la acción de otros miembros de la organización.</p>	
Colaboración		Cooperar con los demás con el fin de alcanzar los objetivos institucionales.		<p>1. Ayuda al logro de los objetivos articulando sus actuaciones con los demás.</p> <p>2. Cumple con los compromisos que adquiere.</p> <p>3. Facilita la labor de sus superiores y compañeros de trabajo.</p>	
ELABORÓ		REVISÓ		APROBO	
NOMBRE		NOMBRE		NOMBRE	
CARGO		CARGO		CARGO	
FECHA		FECHA		FECHA	

**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 Especifica	<b>X</b>

**4. Funciones Esenciales**

- Realizar monitoreo del estado de la marca en la web y redes sociales que se determinen por la Gerencia.
- Realizar una campaña de posicionamiento de marca y promoverla en las redes sociales que se determinen por la Gerencia.
- Apoyar en la publicación y difusión de las campañas, actividades y estrategias generadas por la empresa.
- Realizar un plan de pautas para adherir seguidores y aumentar el tráfico web.
- Prestar el servicio de mantenimiento técnico, soporte y de optimización de los servicios web institucionales, tales como PQR's, Chat, portal web y otros que sean requeridos implementar.
- Apoyar en la administración de las cuentas de redes sociales de la Empresa de Aseo de Pereira S.A ESP existentes, y las que se creen, si se considera necesario.
- Brindar apoyo a la Empresa de Aseo de Pereira en las demás actividades administrativas que surjan y que sean requeridas para dar cumplimiento en la ejecución de las metas e indicadores del plan estratégico.
- Apoyar en la efectiva, oportuna y correcta respuesta a solicitudes dentro del tiempo que establezcan los procedimientos o sean requeridos.  
Estar en contacto permanente con la Empresa de Aseo de Pereira S.A. ESP. y la supervisión y/o interventoría para facilitar el cumplimiento del objeto contractual y sus actividades.
- Todas las actividades o funciones que le sean asignadas por su jefe inmediato o la Gerencia.

ELABORÓ		REVISÓ		APROBO	
NOMBRE		NOMBRE		NOMBRE	
CARGO		CARGO		CARGO	
FECHA		FECHA		FECHA	