

MANUAL DE FUNCIONES
1. Datos Generales

Nombre del Cargo:	Jefe de Interventoría Comercial	Versión:	Proceso /Area	Gestión Operativa
Cargo del Jefe Inmediato:	Director Operativo			
Colaboradores a	SI <input checked="" type="checkbox"/> X	NO		
Objetivo del Cargo:	Realizar la verificación de todas actividades de comercialización, facturación, recuado y administración de cartera con el fin de garantizar al cliente la prestación del servicio del por parte del operador			

2. Conocimientos y Habilidades

Factores	Especificaciones	
Educación	Profesional en Ingeniería industrial, financiera, ciencias económicas, administrativas y afines.	
Experiencia	Mínima de dos (2) años a partir de la fecha de graduación del pregrado y un (1) año de experiencia en cargos relacionados.	
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"> 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 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 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. Antepone 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 Profesional		
Aprendizaje Continuo	Adquirir y desarrollar permanentemente conocimientos, destrezas y habilidades, con el fin de mantener altos estándares de eficacia organizacional.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Aprende de la experiencia de otros y de la propia. 2. Se adapta y aplica nuevas tecnologías que se implanten en la organización. 3. Aplica los conocimientos adquiridos a los desafíos que se presentan en el desarrollo del trabajo. 4. Investiga, indaga y profundiza en los temas de su entorno área de desempeño. 5. Reconoce las propias limitaciones y las necesidades de mejorar su preparación. 6. Asimila nueva información y la aplica correctamente.
Experticia profesional	Aplicar el conocimiento profesional en la resolución de problemas y transferirlo a su entorno laboral.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Analiza de un modo sistemático y racional los aspectos del trabajo, basándose en la información relevante. 2. Aplica reglas básicas y conceptos complejos aprendidos. 3. Identifica y reconoce con facilidad las causas de los problemas y sus soluciones. 4. Clarifica datos o situaciones complejas. 5. Planea, organiza y ejecuta múltiples tareas tendientes a alcanzar resultados institucionales.
Trabajo en equipo y Colaboración	Trabajar con otros de forma conjunta y de manera participativa, integrando esfuerzos para la consecución de metas institucionales comunes.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Cooperar en distintas situaciones y comparte información. 2. Aporta sugerencias, ideas y opiniones. 3. Expresa expectativas positivas del equipo o de los miembros del mismo. 4. Planifica las propias acciones teniendo en cuenta la repercusión de las mismas para la consecución de los objetivos grupales.

Creatividad e innovación	Generar y desarrollar nuevas ideas, conceptos, métodos y soluciones.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ofrece respuestas alternativas. 2. Aprovecha las oportunidades y problemas para dar soluciones novedosas. 3. Desarrolla nuevas formas de hacer y tecnologías. 4. Busca nuevas alternativas de solución y se arriesga a romper esquemas tradicionales. 5. Inicia acciones para superar los obstáculos y alcanzar metas específicas.
Competencias Comportamentales personal a Cargo		
Liderazgo de grupos de trabajo	Asumir el rol de orientador y guía de un grupo o equipo de trabajo, utilizando la autoridad con arreglo a las normas y promoviendo la efectividad en la consecución de objetivos y metas institucionales.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Establece los objetivos del grupo de forma clara y equilibrada. 2. Asegura que los integrantes del grupo compartan planes, programas y proyectos institucionales. 3. Orienta y coordina el trabajo del grupo para la identificación de planes y actividades a seguir. 4. Facilita la colaboración con otras áreas y dependencias. 5. Escucha y tiene en cuenta las opiniones de los integrantes del grupo. 6. Gestiona los recursos necesarios para poder cumplir con las metas propuestas. 7. Garantiza que el grupo tenga la información necesaria. 8. Explica las razones de las decisiones.

Toma de Decisiones		Elegir entre una o varias alternativas para solucionar un problema y tomar las acciones concretas y consecuentes con la elección realizada.		<ol style="list-style-type: none"> 1. Elige alternativas de solución efectivas y suficientes para atender los asuntos encomendados. 2. Decide y establece prioridades para el trabajo del grupo. 3. Asume posiciones concretas para el manejo de temas o situaciones que demandan su atención. 4. Efectúa cambios en las actividades o en la manera de desarrollar sus responsabilidades cuando detecta dificultades para su realización o mejores prácticas que pueden optimizar el desempeño. 5. Asume las consecuencias de las decisiones adoptadas. 6. Fomenta la participación en la toma de decisiones. 	
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	X
Inducción al Sistema de Gestión de Calidad	X
Inducción HSE	X
Inducción Especifica	X

4. Funciones Esenciales

Realizar los programas de interventoría comercial, las actividades de comercialización, facturación, recaudo, administración de cartera, atención al cliente, planificadas y ejecutadas por el concesionario del servicio, a fin de establecer que estos se ejecuten conforme a los protocolos, procedimientos y técnicas reconocidas en los mas altos niveles de eficiencia, eficacia, efectividad y economía.

Planificar e incorporar acciones necesarias para lograr la recuperación de la cartera de la entidad y realizar el registro oportuno

Realizar seguimiento a la ejecución de los planes, programas y proyectos de inversión del operador, a través de los cuales se cumple con las políticas, objetivos, municipales (Plan de Desarrollo a partir de las acciones realizadas por el proceso de IBRT) y del contrato de operación del servicio ordinario de aseo en el municipio.

Conciliación de los ingresos por efectos de remuneración sobre el recaudo.

Verificación de los recibos de báscula.

Procesos de verificación de peticiones, quejas y reclamos.

Proceso de verificación de facturación directa.

Procesos de verificación de recibos de caja.

Proceso de a gestión en la verificación de recuperación de cartera por parte del operador

Proceso de verificación de incentivos públicos.

Proceso de verificación de comercialización del servicio de aseo, establecer el número de vinculaciones y desvinculaciones que realiza el operador del total de usuarios con que se cuenta.

Presentar los informes que desde la gerencia o el jefe directo requiera.

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.

Realizar la verificación de la programación de los aforos que el operador interviene durante el mes

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 Pro					
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		REVISÓ		APROBO	
NOMBRE		NOMBRE		NOMBRE	
CARGO		CARGO		CARGO	
FECHA		FECHA		FECHA	