

ACTUALIZACION Y DESCRIPCION DE LOS PEFILES DE CARGO EN LA EMPRESA
VEOLIA ASEO BUCARAMANGA.

Maria Katherine Acevedo Pinto
Supervisora de pasantía
Msc Administración.

Universidad Pontificia Bolivariana
Facultad de Psicología

María Fernanda Olave Monsalve
Trabajo de grado para la obtención del título de:
Psicóloga

Bucaramanga
Julio de 2019

Tabla de contenido

Contenido

Introducción.....	5
Generalidades de la empresa	5
Diagnóstico de la empresa.....	6
Justificación.....	7
Objetivos.....	8
Objetivo General	8
Objetivos específicos.....	8
Marco teórico.....	9
Metodología.....	11
Población	11
Procedimiento.....	12
Resultados y discusión	14
Procedimiento	14
Conclusiones y recomendaciones	23
Referencias	24
Anexos	27

RESUMEN GENERAL DE TRABAJO DE GRADO

TITULO: ACTUALIZACION Y DESCRIPCION DE LOS PEFILES DE CARGO EN LA EMPRESA VEOLIA ASEO BUCARAMANGA

AUTOR(ES): María Fernanda Olave Monsalve

PROGRAMA: Facultad de Psicología

DIRECTOR(A): María Katherine Acevedo

RESUMEN

El presente trabajo de grado fue realizado en el municipio de Girón, Santander aplicado en la organización VEOLIA ASEO BUCARAMANGA S.A E.S.P , el cual tuvo como objetivo la actualización y descripción de los perfiles de cargo existentes en el organigrama de dicha empresa. Para su desarrollo, en un primer momento se estudió la estructura organizacional con el fin de identificar los cargos a actualizar y su objetivo general dentro de cada departamento, los cuales fueron actualizados sobre el formato ya estipulado con codificación desde el departamento del SIG, como resultado se obtuvo la actualización y socialización de dicho procedimiento en los 34 perfiles de cargo identificados en el organigrama de VAB a cada uno de los colaboradores y sus jefes. Esto se debía a que su última actualización fue en el año 2014, lo cual por medio de la batería de riesgo psicosocial aplicada en el mes de noviembre de 2018 se pudo identificar que no había claridad en las funciones a desempeñar por parte de los empleados, además se identificó una falencia dentro del proceso de selección que se venía realizando sin dicha herramienta como soporte para contratar el personal idóneo para cada puesto de trabajo. Reconociendo así la importancia de la actualización apropiada de cada uno de los perfiles de cargo, lo cual garantiza un incremento en la competitividad de la empresa y permite la constante optimización y efectividad de los procesos aquí realizados.

PALABRAS CLAVE:

Análisis, descripción, puestos de trabajo, perfil de cargo, tareas

GENERAL SUMMARY OF WORK OF GRADE

TITLE: UPDATING AND DESCRIPTION ABOUT JOB PROFILES IN VEOLIA ASEO BUCARAMANGA

AUTHOR(S): María Fernanda Olave Monsalve

FACULTY: Facultad de psicología

DIRECTOR: Maria Katherine Acevedo

ABSTRACT

The following degree work was done in the town of Giron, Santander; applied to VEOLIA ASEO BUCARAMANGA S.A E.S.P organization, which had as an objective the update and description about the existing job profiles in the organization chart of this mentioned company. For its development, at the first moment the organizational structure was studied in order to identify the positions to be updated and its general objective within each department, which were updated on the format already stipulated with coding from the SIG department, as a result was obtained the update and socialization of said procedure in the 34 job profiles identified in the VAB organization chart to each of the collaborators and their bosses. This was due to the fact that its last update was in 2014, which through the battery of psychosocial risk applied in November 2018 could identify that there was no clarity in the functions to be performed by employees, In addition, a flaw was identified within the selection process that had been carried out without such a tool as a support to hire the right personnel for each job. Recognizing the importance of the appropriate updating of each of the job profiles, which guarantees an increase in the competitiveness of the company and allows the constant optimization and effectiveness of the processes performed here.

KEYWORDS:

Analysis, description, jobs, job profile, tasks

Introducción

Diariamente se presentan valiosos cambios en la economía mundial, lo cual lleva a las empresas a estar en constante actualización en cada uno de los procedimientos y registros que se realizan dentro del área de recursos humanos buscando siempre un manejo efectivo y eficaz de cada uno de los sistemas organizacionales.

El análisis de puestos estudia y determina los requisitos, responsabilidades y condiciones generales que este exige para un desempeño eficaz, por otro lado la descripción de los puestos de trabajo se encarga del contenido de este, que hace, como lo hace, cuando y para que lo hace, identificando una a una las tareas que realiza y lo hace diferente a los demás. (Tovar, 20016). De esta manera si este procedimiento no está actualizado o no cumple una función específica dentro de la organización sus procedimientos se verán afectados de igual manera que el rendimiento de cada uno de los colaboradores, por lo anteriormente mencionado en este trabajo se resalta la importancia del análisis y descripción de cargos dentro de la organización Veolia Aseo Bucaramanga ya que esto impulsa el desarrollo humano y organizacional en sentido general.

Generalidades de la empresa

Veolia S.A E. S. P es una empresa francesa que ejerce sus actividades en diferentes países del mundo, en Colombia hace presencia hace más de 15 años cubriendo alrededor de 18 municipios, atendiendo así las necesidades de 7 millones de personas en las regiones del territorio nacional en las que opera; es una empresa especialista en agua, residuos sólidos y eficiencia energética, además de un extenso portafolio de soluciones industriales contribuyendo así al cuidado del medio ambiente. Es importante resaltar que Veolia S.A logró que el país fuera piloto en el proyecto de medición de Huella de Carbono Municipal. Durante más de 160 años. Todas sus actividades se rigen bajo los valores corporativos

como responsabilidad, solidaridad, respeto, innovación y compromiso con el cliente, los cuales constituyen la base de su beneficio económico, social y medioambiental.

En el departamento de Santander se encuentra ubicada en el barrio La esmeralda, municipio de Girón, Santander contando con la colaboración de 115 trabajadores, operando en la gestión de residuos como el barrido de áreas públicas y la recolección de desechos en el área metropolitana. El presente trabajo de grado como modalidad pasantía se realizó en el área de gestión humana bajo la supervisión de Laura Tatiana Jaimes, auxiliar de gestión humana de la organización.

Diagnóstico de la empresa

En Santander, Veolia S.A prestaba inicialmente su servicio por medio de la filial Proactiva Chicamocha a través de un contrato que llegó a su fin en el año 2015 viéndose en la necesidad verse en la necesidad de la reducción del personal en diferentes áreas. Desde la fecha sus directivos han realizado diferentes proyectos para posicionar la empresa en el mercado regional, por esta razón algunos procesos organizacionales no han sido actualizados desde la normativa estipulada. Teniendo en cuenta la información suministrada por gestión humana, se pudo evidenciar que Veolia Aseo Bucaramanga realizó su última actualización de los perfiles de cargo en el año 2014, algunos formatos no estaban registrados en su totalidad e incluso no existían algunos perfiles de cargo, esto desencadenaba una serie de confusiones y dificultades a la hora de realizar los procesos de selección de personal y capacitación del mismo, además del desconocimiento de las funciones y responsabilidades ligadas a su puesto de trabajo, por lo anterior mencionado, se toma la decisión de apoyar y actualizar algunos de los procesos que se desarrollan dentro de este departamento contribuyendo en el crecimiento de este.

Justificación

Desde el departamento de recursos humanos se realizan diversos procesos, con el fin de reclutar y mantener en la organización el personal idóneo para cada puesto de trabajo y a partir de esto contribuir a la productividad y crecimiento de la empresa.

Reconociendo la importancia de cada uno de los procesos ejecutados, se realizará la actualización de los perfiles de cargo de cada uno de los puestos de trabajo constituidos en la Veolia Aseo Bucaramanga S.A E.S.P, con el fin de identificar y clarificar las tareas, responsabilidades que debe cumplir el personal para desempeñarse correctamente dentro de la organización. Entre los beneficios que aporta este análisis al departamento de recursos humanos, el conocimiento adquirido de las condiciones de trabajo permiten evidenciar aspectos que son susceptibles a provocar accidentes y enfermedades profesionales con consiguientes repercusiones para la organización (De Nieves, García y McDonnell, 2006). También se debe tener en cuenta que gracias a un buen análisis el empleado clarifica sus funciones y equilibra cargas al conocer mejor lo que debe hacer fortaleciendo su bienestar físico y mental.

De igual manera los resultados de este análisis permitirán la actualización del manual de funciones el cual facilitará la realización de los procesos de reclutamiento y selección de personal logrando así su efectividad y optimización. También como continuidad al proceso se realizará la evaluación de desempeño a cada uno de los trabajadores y poder determinar el cumplimiento de cada uno de los objetivos, funciones y tareas fijados a los puestos de trabajo.

Lo anteriormente mencionado se llevará a cabo durante el periodo de pasantía aportando al crecimiento y mejoramiento de la compañía teniendo como prioridad el recurso humano; además adquirir nuevo conocimiento y aprendizajes en todo lo relacionado a la psicología organizacional.

Objetivo general

Actualizar y describir los perfiles de cargo constituidos dentro del organigrama de la empresa Veolia S.A E.S.P de Girón, Santander.

Objetivos específicos

1. Identificar la estructura organizacional para determinar la ubicación de los puestos y los posicionamientos dentro del organigrama corporativo.
2. Reestructurar los perfiles de cargo de cada uno de los puestos de trabajo analizados.
3. Describir cada una de las funciones y responsabilidades de acuerdo al manual de funciones específico para cada cargo.
4. Establecer las necesidades requeridas por la organización para el adecuado proceso de selección.

Marco teórico

El enfoque de la gestión de los recursos humanos ha cambiado en correspondencia a los notorios avances que se presentan diariamente a nivel social y tecnológico en el mundo, exigiendo así una constante transformación y adaptación del ser humano dentro de cada una de las áreas a las que pertenece. Es por esto que las organizaciones al ser fuente de desarrollo y crecimiento tanto personal como profesional para quienes la conforman, deben estar en permanente actualización y mejora logrando así un alto grado de competitividad dentro del mercado laboral y por consiguiente ser una excelente elección a la hora de decidir hacer parte de la organización.

Por un lado, la administración de recursos humanos se refiere a las prácticas y a las políticas necesarias para manejar los asuntos que tienen que ver con las relaciones personales de la función gerencial; en específico, se trata de reclutar, capacitar, evaluar, remunerar, y ofrecer un ambiente seguro, con un código de ética y trato justo para los empleados de la organización (Dessler y Varela, 2011), por consiguiente reconociendo la

importancia de cada uno de los procesos ejecutados, se realizará el análisis de los puestos de trabajo constituidos en la empresa Veolia S.A con el fin de identificar y clarificar las tareas, responsabilidades y por ende rediseñar el perfil de cargo que debe cumplir el personal para desempeñarse correctamente dentro de la organización. Además de lo anteriormente mencionado, otro de los beneficios que aporta este análisis al departamento de recursos humanos, se encuentra que el conocimiento adquirido de las condiciones de trabajo permiten evidenciar aspectos que son susceptibles a provocar accidentes y enfermedades profesionales con consiguientes repercusiones para la organización (De Nieves, García y McDonnell, 2006). También se debe tener en cuenta que gracias a un buen análisis el empleado clarifica sus funciones y equilibra cargas al conocer mejor lo que debe hacer fortaleciendo su bienestar físico y mental. De igual manera los resultados de este análisis permitirán la actualización del manual de funciones el cual facilitará la realización de los procesos de reclutamiento y selección de personal logrando así su efectividad y optimización.

Revisando el estado del arte los estudios preliminares en el Análisis y Descripción de Puestos de Trabajo coinciden con la revolución industrial en Europa y en Estados Unidos, Charles Babbage, en Europa, y Frederick Taylor en la Unión Americana fueron los primeros autores que plantearon que el trabajo podría y debía estudiarse de manera sistemática y en relación con algún principio científico (Iranzo, 2017). Desde allí se ha consolidado el trabajo en relación al tema y su importancia dentro de la dinámica organizacional. La descripción y el análisis de cargos están relacionados con la productividad y competitividad de las organizaciones, ya que lo más importante para el desarrollo de cualquier empresa son las personas que trabajan en la misma, así como también la forma y los métodos que utilizan para hacerlo (García, 2017), para Bravo (2012) el análisis de puestos es una técnica de recursos humanos que de forma sintética,

estructurada y clara recoge la información básica de un puesto de trabajo en una organización determinada. Para Vásquez (2004), el análisis de puesto de trabajo “es el procedimiento a través del cual se determinan los deberes y la naturaleza de las posiciones y los tipos de personas (en términos de capacidad y experiencia), que deben ser contratadas para ocuparlas. Proporciona datos sobre los requerimientos del puesto que más tarde se utilizan para desarrollar las descripciones de puestos (lo que implica el puesto) y las especificaciones del puesto (el tipo de persona que se debe contratar para ocuparlo).” (p.11)

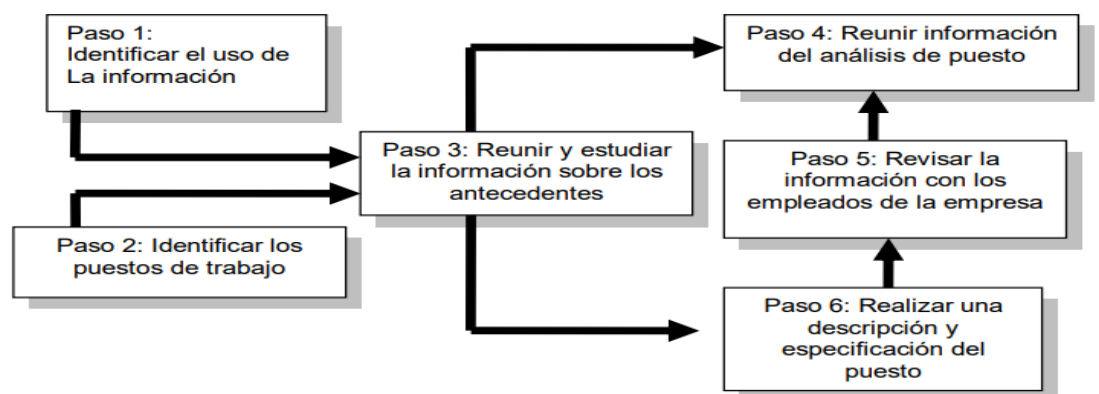


Figura 1. Pasos para analizar el puesto de trabajo.

Por otro lado, para Chiavenato (2007) el diseño del puesto es la especificación del contenido del puesto, de los métodos de trabajo y de las relaciones con los demás puestos, con objeto de satisfacer los requisitos tecnológicos, organizacionales y sociales, así como los requisitos personales de su ocupante. Además de lo anterior, existen diferentes utilidades que se derivan a partir de este análisis como lo son: selección de personal, orientación vocacional, planes carrera, valoración de puestos, evaluación de desempeño, formación, salud laboral, reclutamiento, planificación de recursos humanos, manual de funciones, diseño de puestos de trabajo y diseño organizacional (Pereda y Berrocal, 1999).

Para la recolección de la información necesaria se emplean diferentes métodos: observación directa, cuestionarios, entrevistas, métodos mixtos, diario de actividades, incidentes críticos y método de recopilación de información (Carrasco, 2009).

Richard Hackman y Greg Oldham se enfocaron a la relación entre las características del puesto y las diferencias individuales que influyen en la motivación, satisfacción y productividad y crearon el modelo de las características (Schütz, 1995, citado en Martínez ,2005)

Según menciona De la Calle y Ortiz, en su libro Fundamentos de Recursos Humanos (2014), el análisis de puestos puede ser entendido como un proceso sistemático de cuatro etapas: objetivos del análisis, delimitación del análisis, análisis de puestos y descripción y delimitación del puesto. Para Jaramillo (2005) la descripción y análisis de puestos es un procedimiento que contribuye al reclutamiento y selección de personal idóneo para la empresa. Involucra la identificación de las necesidades de capacitación y/o entrenamiento de los empleados, así como el establecimiento de criterios que involucran: salarios, evaluación de desempeño, condiciones de trabajo, entre otros aspectos.

Metodología

Población

El presente trabajo de grado como modalidad de pasantía se realizó con los 97 colaboradores activos en la empresa Veolia Aseo Bucaramanga de las diferentes áreas (administrativa, operativa, comercial y mantenimiento) para un total de 33 perfiles de cargo que se actualizaron.

Procedimiento

1. Identificación de los cargos a analizar.

a. Para esto se realizó un estudio de la estructura de la organización, se examinaron los objetivos generales de cada uno de los departamentos, misión, visión y valores corporativos.

2. Revisión de la estructura organizacional para determinar la ubicación de los puestos y los posicionamientos dentro del organigrama.

a. Desde el departamento de gestión humana se compartió el organigrama de la empresa el cual se hace su debida revisión y en dado caso su actualización respecto a los datos arrojados en el numeral 1.

Departamentos identificados:

-PSS

-Mantenimiento

-Operaciones

-Comercial

-Administrativo y financiero.

Para un total de 97 empleados activos.

3. Elección de los métodos a utilizar.

Se utilizaron diferentes herramientas que permitieron la recolección de la información necesaria. Se creó y aplico el cuestionario de análisis del puesto de trabajo, por consiguiente este fue diligenciado de la mano del trabajador, posterior a esto se realizó la verificación de la información suministrada por cada uno de los colaboradores con su supervisor, líder o jefe con el fin de clarificar y confirmar dicha información obtenida en el cuestionario inicial. Para la elaboración del cuestionario inicial se tuvo en cuenta la información encontrada en los perfiles de cargo actualizados en el año 2014.

4. Selección de los factores de especificación que se utilizaran en el análisis de puestos:

a. Para la selección de los factores se tuvo en cuenta la información suministrada por Idalberto Chiavenato (2007) en su libro “Administración de recursos humanos”, este cuestionario está conformado por los siguientes ítems:

- b. 3.1. Datos de identificación del puesto
- c. 3.2 Resumen del puesto
- d. 3.2. Objetivo
- e. 3.3. Requerimientos intelectuales
- f. 3.4. Conocimientos
- g. 3.5. Experiencia y entrenamiento
- h. 3.6. Requerimientos físicos
- i. 3.7. Responsabilidades
- j. 3.8. Condiciones ambientales
- k. 3.9. Riesgos.

5. Para el registro de la información se utilizó el formato VHC-GH-F-01 ya estipulado y codificado para Veolia Aseo Bucaramanga.

6. Aplicación de los métodos anteriormente mencionados para la recolección de la información (cuestionario y verificación de la información) a cada uno de los colaboradores y jefes.

7. Actualización del perfil de cargo en cada uno de los formatos ya establecidos por la empresa.

8. Entrega y socialización de resultados a cada uno de los colaboradores activos, además del registro de esta socialización en las carpetas de hojas de vida.

Resultados y discusión

Gracias a la colaboración del área del SIG se logró alcanzar el objetivo de actualizar los 34 perfiles de cargo existentes en el organigrama de Veolia Aseo Bucaramanga, además se logró la verificación de dicha información registrada en cada formato con cada uno de los jefes inmediatos y con gerencia general. Al finalizar la información se socializo a cada uno de los colaboradores quienes participaron activamente desde el inicio del proyecto, dicho procedimiento quedo registrado dentro de los formatos organizacionales y en cada una de las carpetas de hojas de vida de cada uno de los colaboradores.

Actividades satélites

Además del trabajo propuesto como proyecto de pasantía se realizaron diferentes actividades que ayudaron al desarrollo y crecimiento del proceso de pasantía a nivel profesional y del área de recursos humanos que influyen a mejorar la calidad de vida de los trabajadores al interior de la organización. A continuación se hace una breve descripción de las actividades descritas en el párrafo anterior:

-Procesos de selección Veolia Aseo Bucaramanga

Objetivo general.

Realizar proceso de selección y contratación de personal de las vacantes disponibles dentro de la organización.

Metodología.

1. Requisición de personal: Con el cual se inicia el proceso de búsqueda de la vacante ya sea nueva o en reemplazo de una ya existente, esta puede ser de forma oral o escrita por parte del área que lo requiera (formato requisición del personal).

2. Convocatoria o reclutamiento: Búsqueda de hojas de vida en el banco de hojas de vida de Veolia Aseo Bucaramanga, publicación de la vacante en la plataforma de servicio de empleo de Cajasen, información a los colaboradores de la vacante disponible para la requisición de hojas de vida.

3. Revisión hojas de vida: Perfilar y analizar las hojas de vida de los candidatos, teniendo en cuenta el perfil del cargo establecido.

4. Programación de entrevistas laborales: Realizar la entrevista del candidato utilizando el formato (informe de entrevista laboral), teniendo en cuenta sus motivaciones, valores, creencias, para así buscar un candidato que se acople con el perfil solicitado.

5. Aplicación de pruebas psicológicas y de conocimiento: Para garantizar que el candidato cumple con el perfil, se aplicará a los pre-seleccionados las pruebas psicotécnicas y específicas relacionadas con el cargo, así mismo se le solicita al candidato que diligencie el formato Autodeclaración de antecedentes médicos, que tendrá como objetivo hacer un filtro para descartar enfermedades o antecedentes médicos; después de aplicadas las pruebas asociadas al cargo, se analizan y a partir del resultado se procede al siguiente paso.

Nivel	Subniveles	Cargos	Pruebas	Estudio de seguridad
-------	------------	--------	---------	----------------------

Alta Gerencia	N/A	Gerentes, Directores y Presidente.	*Kompdisc *Assessment center (en los casos que solicite el jefe inmediato) * Entrevista	SI
Gerencia Media	N/A	Coordinadores, Jefes de operaciones, Líderes	*Kompdisc *Estudios de caso o simulación, prueba técnica (En los casos que solicita el jefe) * Entrevista	SI
Nivel	Subniveles	Cargos	Pruebas	Estudio de seguridad
Administrativ os	Profesionales y tecnólogos	Supervisores, Analistas, Coordinadores, Jefes	*Kompdisc *Prueba técnica (En los casos que solicita el jefe, según el cargo) *Entrevista	SI
	Bachiller y técnicos	Auxiliares, mensajero y asistentes.	*Kostick *Prueba técnica (En los casos que solicita el jefe, según el cargo) * Entrevista	Antecedentes penales y judiciales
Operativos	Conductores	Conductores	*Kostick *AGL *Prueba teórico- práctica *Prueba psicosensométrica * Entrevista	Antecedentes penales y judiciales
	Operarios	Operarios, radioperador, auxiliares de servicios generales	*Kostick *AGL *Entrevista	Antecedentes penales y judiciales

Practicantes	Practicantes SENA	*Kostick *AGL (operativos) *Entrevistas	Antecedentes penales y judiciales
--------------	----------------------	---	---

Tabla 1. Pruebas a aplicar de acuerdo al cargo.

6. Verificación de referencias laborales y antecedentes judiciales: Verificar los antecedentes judiciales y referencias laborales a los preseleccionados del cargo, se revisan teniendo en cuenta el contacto telefónico con los jefes directos o el área de gestión humana de la empresa en la que laboro, estudio de multas de acuerdo al perfil y antecedentes judiciales por medio de la página de la policía nacional, para así definir los candidatos que continuarán en el proceso de selección. Se deja evidencia en el documento Verificación de referencias.

7. Entrevista y concepto del jefe inmediato: Con los candidatos pre-seleccionados al conocer el resultado de los pasos anteriores se programa entrevista con el jefe inmediato quien validará la información correspondiente para aplicar al cargo, de igual manera el jefe debe diligenciar el formato Concepto de aprobación del jefe inmediato que será entregado al área de gestión humana para darle continuidad al proceso.

8. Envío a exámenes de ingreso: El candidato pre-seleccionado se envía a la entidad prestadora (Laboratorio SISOCOL), con la solicitud de los exámenes médicos que sean necesarios, de acuerdo con las características y funciones del cargo.

9. Notificar al jefe inmediato del cierre del proceso: Se notificará el cierre del proceso al Jefe inmediato y se entablará comunicación telefónica con el candidato seleccionado para la requisición de documentos de contratación.

10. Inducción corporativa y bienvenida: En el momento en que el candidato ya se encuentre activo en la compañía se realizará la inducción corporativa y la inducción al cargo de acuerdo a las labores que desempeñará, esto a cargo de gestión humana y PSS.

11. Seguimiento y evaluación de periodo de prueba: Desde el área de gestión humana se realiza el seguimiento a los colaboradores nuevos a partir de los 5 días de haber ingresado a la compañía con el fin de identificar adaptación y desempeño del mismo dentro de su área de trabajo, al transcurrir el periodo de prueba (18 días) se envía al jefe inmediato el formato de evaluación del periodo de prueba con el objetivo de que el Jefe inmediato realice dicha evaluación y se verifique si el seleccionado continúa en la organización.

Resultados

Para la finalización de la pasantía realizada en Veolia, se cubrieron 29 vacantes, entre los diferentes departamentos de la organización, desde el mes de Mayo se presentó un alto grado de rotación en el área de operaciones lo cual aumento los procesos de selección para operarios de recolección y barrido.

CARGO	PERSONAS RECLUTADAS	CONTRATADOS
Aprendiz SENA	11	5
Auxiliar SIG	4	1
Operario	262	19
Auxiliar de mantenimiento	9	0
Practicante de psicología	8	1
Conductores	39	3
TOTAL	333	29

Tabla 2. Relación de los procesos de selección realizados durante la pasantía.

Proceso de reevaluación colaboradores activos.

Objetivo General

Realizar reevaluación como requisito para la renovación del contrato a los trabajadores activos de la empresa.

Metodología

1. Informe de entrevista: Se realizó una entrevista laboral teniendo como base la misma entrevista del proceso de selección.

2. Aplicación y análisis de pruebas psicológicas: Se aplicó la prueba KOSTICK para todos los colaboradores, determinando así la compatibilidad de la persona con el puesto de trabajo al que pertenece.

3. Concepto general del jefe inmediato: Cada jefe inmediato debe diligenciar el formato “concepto general del candidato” teniendo en cuenta valores de referencia como lo son labor desempeñada, relaciones interpersonales y aspectos positivos y por mejorar que resalta del colaborador.

4. Revisión Hoja de vida del colaborador: Se realizó una revisión general del comportamiento y por ende descargos, disciplinarios, sanciones y ausencias que pueden reportar cada uno de los trabajadores durante su estadía en la empresa.

5. Informe general del proceso: Al finalizar, se realiza un informe general con los resultados obtenidos en los pasos anteriores, determinando así si continúa o no en la empresa.

Resultados

Se realizó esta reevaluación a 93 de 97 empleados activos en la empresa, los 4 faltantes no se pudo realizar por temas de licencias de maternidad, vacaciones o no se presentaron para dicha aplicación. Cada uno de los procesos realizados quedaron registrados dentro de las carpetas de hojas de vida de los colaboradores con un informe correspondiente a los resultados obtenidos.

CARGO	NÚMERO DE PERSONAS
Auxiliar de mantenimiento	4
Administrativos	36
Conductor	9
Operario de barrido	19
Operario de recolección	25
TOTAL	93

Tabla 3. Relación de los colaboradores a los que se realizó la revaluación

Orientación psicológica.

Objetivo General

Brindar orientación psicológica a los colaboradores quienes pidan voluntariamente el servicio en la solución de algunos problemas laborales, familiares o personales que puede perturbar su bienestar emocional.

Metodología

1. Voluntariamente se acercaron al área de psicológica y agendo el servicio de orientación psicológica el cual se presta en horario de miércoles a viernes.
2. Motivo de consulta y feedback.
3. Psicoeducación de posibles soluciones
4. Seguimiento.

Resultados

Se ha brindado el servicio de orientación psicológica a 8 personas con problemas en el manejo de relaciones interpersonales, control de agresividad, problemas familiares, dependencia emocional, control de emociones y relaciones interpersonales.

Apoyo en las diferentes actividades realizadas por parte del área de gestión humana.

Objetivo General

Apoyar y participar en las diferentes capacitaciones, reuniones y demás actividades programadas dentro del área de gestión humana de la empresa.

Resultados

1. Organización de archivo y carpetas del personal activo.
2. Búsqueda de información entidades prestadoras de servicios.
3. Asistencia en capacitaciones y/socializaciones: Nueva VEOLIA, fondo de empleados, resultados batería de riesgo psicosocial, SATAWAD, hábitos de vida saludable, documentación y formatos SIG, huella de carbono, recursos naturales, reinducción PSS, ambiente de trabajo y relaciones laborales, subsidio familiar de vivienda.
4. Elaboración folleto fondo de empleados para su posterior entrega a los operarios.
5. Inducciones corporativas.
6. Organización celebración fechas especiales: día del a mujer, día del hombre, cumpleaños y día de la madre.
7. Validación afiliaciones EPS.
8. Salidas a cuartelillos: charlas informativas reglamento interno del trabajo, permisos e incapacidades, promoción del servicio de orientación psicológica, fondo de

empleados, actualización de datos, charla mente de campeones y socialización concurso internacional creativo “Mi inversión para el futuro”.

9. Conversatorios clima laboral, a la fecha se han realizado 3 conversatorios por el mes de Marzo, Abril y Mayo, además de la realización y seguimiento de los compromisos pactados.

10. Actualización plan de formación.

11. Revisión y actualización programa SISO-AMBIENTAL con el área de PSS.

12. Elaboración infografía sobre el sentido de pertenencia.

13. Reuniones gestión humana, SIG y PSS.

14. Citación a compromisos disciplinarios y seguimiento.

15. Participación reto de Innovación.

16. Comité de renovación-terminación de contrato y elaboración acta de reunión.

17. Búsqueda aprendices SENA plataforma empresarial.

18. Participación en desayunos empresariales, capacitaciones por parte del SENA (Contrato de aprendizaje y SG- SST).

Discusión

El objetivo inicialmente planteado del presente trabajo fue el de actualizar los perfiles de cargo existentes en la estructura organizacional de Veolia Aseo Bucaramanga buscando así el mejoramiento de la calidad laboral de los trabajadores y la eficacia en los procesos de selección realizados desde el área de gestión humana, el cual se llevó totalmente a cabalidad gracias a la receptividad de cada uno de los colaboradores entiendo la importancia de los perfiles de cargo para su correcto desempeño. Se logró la

actualización en un 100% y además de esto se realizó la verificación y socialización de la información allí plasmada.

Esta afirmación se relaciona con lo registrado en la investigación de Martínez, 2005 en donde menciona que los empleados al tener una descripción de puestos se motivan al realizar su trabajo y con ello ser un personal eficiente y satisfecho con su trabajo, así como establecer un plan de vida y carrera buscando el alcance de objetivos individuales.

Conclusiones y recomendaciones

Para los colaboradores y la empresa en general fue de suma importancia la actualización de cada uno de los perfiles de cargo pues permitió clarificar sus funciones dentro del rol que desempeñan en la compañía, es por esto que su participación fue positiva y su colaboración permitió alcanzar el objetivo planteado en este proyecto, todo lo registrado en dichos formatos debe ser coherente con el perfil específico(propio de preparación profesional) de esta manera se evidencia que el personal contratado es suficientemente calificado para desempeñar correctamente sus funciones.

La implementación del procedimiento de contratación y selección de personal permitió mejorar desde el reclutamiento hasta la contratación del personal nuevo, esto se evidencio en el buen trabajo realizado por los nuevos operarios el cual disminuyo quejas de algunos usuarios mejorando la calidad del servicio prestado, además anteriormente se presentaba rotación en los operarios recién ingresados a la organización y en este periodo se mantienen activos en la empresa el mismo porcentaje que ingreso. De igual manera se recomienda agilizar el envío de resultados de los exámenes médicos de los posibles candidatos lo cual está demorando el proceso de contratación. También se ve la necesidad de buscar pruebas psicotécnicas que permitan identificar de mejor manera aspectos importantes para la contratación (prueba de valores, personalidad, inteligencia emocional,

entre otras) ya que la prueba aplicada Kostick arroja datos muy generales respecto a cada candidato.

Identificar aspectos por mejorar dentro de la organización para implementar estrategias que disminuyan la rotación del personal esto en los colaboradores activos, quienes en los 2 últimos meses se presentaron 10 renuncias voluntarias por diferentes razones entre las cuales encontramos: no han sido enviados a su periodo de vacaciones legalmente establecido en el tiempo laborado, malas relaciones interpersonales con su líder o compañeros, mejor oportunidad laboral o problemas intrafamiliares.

Por otro lado se hace también la recomendación de continuar con la actualización constante de dichos perfiles de cargo pues con el tiempo necesitan nuevamente cambios importantes y así mantener la eficiencia de los diversos procedimientos que dependen de este.

Referencias

- Albornoz, X. (2006). Descripción y análisis de puestos en Orintrama S.R.L (tesis de grado). Universidad siglo 21, Argentina.
- Berrocal, F y Pereda, S. (1999). La psicología del trabajo y la formación en la empresa. Revista Complutense de educación, 10(1) , 37-59.
- Bravo, P. (2012). Análisis, diseño y evaluación de puestos para Talleres Mejia (tesis de grado). Universidad de Cuenca, Cuenca.
- Carrasco, J. (2009). Análisis y descripción de puestos de trabajo en la administración local. Revista electrónica CEMCI, 2.
- Chiavenato, I. (2007). Administración de recursos humanos: el capital humano de las organizaciones. México: Interamericana de editores S.A.
- De la calle, M y Ortiz, M. (2014). Fundamentos de recursos humanos. Pearson, Madrid.
- Dessler, G & Varela, R. (2011). Administración de recursos humanos: enfoque latinoamericano. México: Prentice Hall.
- De Nieves, C., García, M & McDonnell, L. (2006). Análisis de puestos de trabajo: aplicación a una empresa del sector de la automoción. Capital humano, 201, 40.
- García, S (2017). Análisis de puestos de trabajo y selección de personal (trabajo de grado). Universidad Miguel Hernández de Elche, Valencia.
- Iranzo, M (2017). Análisis, Descripción y Valoración de Puestos de Trabajo en las Organizaciones. (tesis de maestría). Universidad Pontificia de Comillas, Madrid.
- Jaramillo, O. L. (2005). Gestión del talento humano en la micro, pequeña y mediana empresa vinculada al programa Expopyme de la Universidad del Norte en los sectores de confecciones y alimentos. Pensamiento & gestión, (18). Universidad del Norte

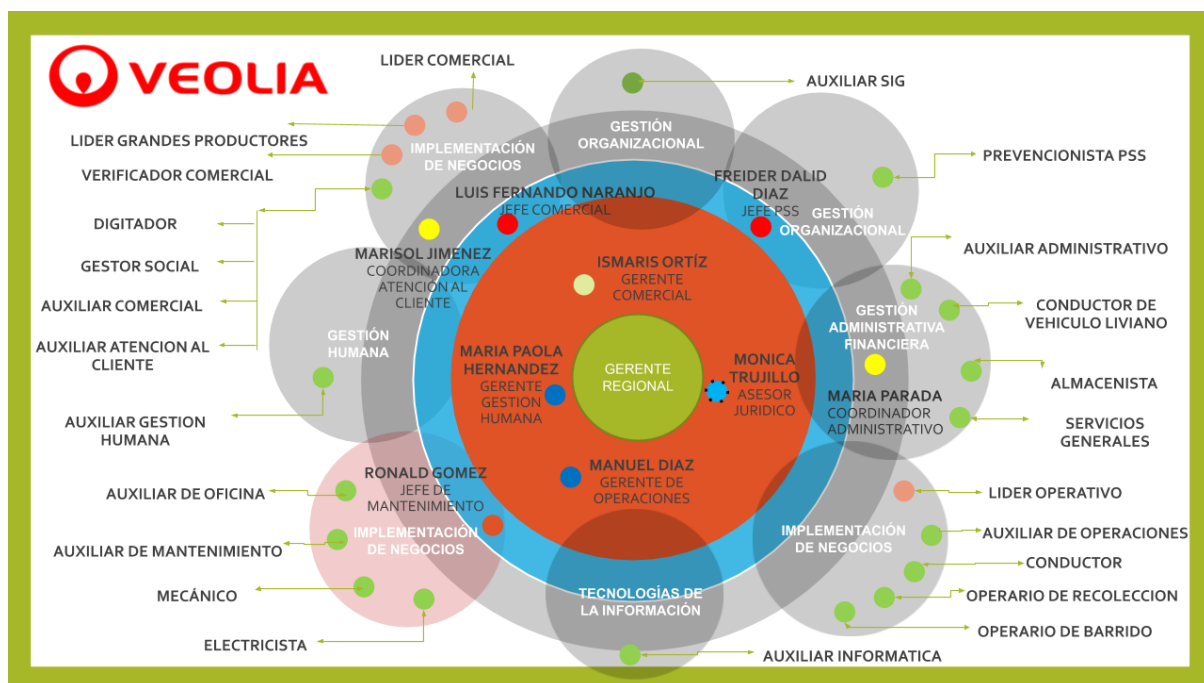
- Martínez, L (2005). El impacto de la descripción del puesto como factor en la motivación y satisfacción laboral. (Tesis de maestría). Universidad Autónoma de Nuevo León, Monterrey.
- Tovar, O (2006). El análisis de puestos del personal administrativo de la universidad pedagógica Nacional unidad Ajusco. (Tesis de grado). Universidad pedagógica Nacional, México.
- Vázquez, E. (2004). Identificación y Evaluación de las Competencias Laborales de un Puesto de Trabajo en Fintur - Sucursal Granma. Universidad de Granma.

Anexos

VEOLIA ASEO BUCARAMANGA	
CARGO	NOMBRE
Asesor jurídico	Mónica Juliana Trujillo
Jefe PSS	Freider Dalid Diaz Sandoval
Prevencionista PSS	Yeferson Vargas Rangel
JEFE DE MANTENIMIENTO	Ronald Miguel Gomez Angarita
Auxiliar de oficina	Jessica Paola Ardila Meneses
Auxiliar de mantenimiento	Jefferson Mauricio Ibarra Chuzcano
Auxiliar de mantenimiento	Fabian Mauricio Sanchez Barajas
Auxiliar de mantenimiento	Jonathan Jefrey Rodriguez Godoy
Mecanico	Gerson David Quintanilla
Electricista	-
GERENTE DE OPERACIONES	Manuel Alexander Diaz Rodriguez
Lider recoleccion y barrido	Adrian Ferney Garcia Tibaduiza
Lider recoleccion y barrido	Yhirman Andres Chuzcano Amado
Lider recoleccion y barrido	Zaddy Emmanuel Solano Carvajal
Auxiliar de operaciones	Sandra Milena Reyes Salazar
Conductor	11
Operario de recoleccion	26
Operario de barrido	38
GERENTE COMERCIAL	Ismaris Ortiz González
Jefe comercial	Luis Fernando Naranjo Ortiz
Lider de grandes productores	Hernando Caselles Rincón
Lider comercial	Yadira Almeida Poveda
Auxiliar comercial	Maria Delia Perez Vargas
Auxiliar comercial	Katherine Andrea Diaz Guevara
Auxiliar comercial	Kiara Rocio Molinares Covilla
Auxiliar comercial	Exmir Lorena Rojas Tamayo
Auxiliar comercial	Herleyn García Zafra
Auxiliar comercial	Alexander Diaz Vasquez
Auxiliar comercial	Adriana Sierra Garcia
Lider comercial	Luis Carlos Leon Anchicoque
Digitadora	Mayerlit Leon Ramirez

Gestora Social	Karen Lorena Inis Mantilla
Verificador comercial	Jorge Ernesto Quiroz Agudelo
Coordinadora servicio al cliente	Marisol Jimenez Navarro
Auxiliar atencion al cliente	Kelly Johana Ayala Araque
GERENTE ADMINISTRATIVO Y FINANCIERO	Bogotá
Coordinadora administrativa y financiera	Maria Isabel Parada Caballero
Conductor vehiculo liviano	Erik Yasin Florez Parada
Auxiliar Gestion humana	Laura Tatiana Jaimes
Auxiliar Administrativa	Angie Alexandra Rodriguez Moreno
Auxiliar Informatica	Elkin Fernando Roa Toscano
Almacenista	Luis Albeiro Utria Quintero
Auxiliar Servicios generales	Silvia Juliana Leon Rios
Auxiliar Servicios generales	Julio Cesar Gomez Rios

1. Listado relación de los puestos de trabajo con el colaborador designado.



2. Organigrama Veolia Aseo Bucaramanga.

	PERFIL DE CARGO	PROCEDIMIENTO
		VHC-GH-P-10
		Versión : 03
		Página 1 de 8

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
Alejandra Mancera Analista de Gestión Humana	Luz Adriana Isaza Directora de Gestión Humana	José Ramón Díez-Caballero Director Administrativo y Financiero

TABLA DE CONTROL DE CAMBIOS			
Versión	Fecha de aprobación	Descripción	Cargo que solicitó el cambio
01	2017-02-15	Creación del documento	Analista de Gestión Humana
02	2017-07-15	- Se amplía información de los niveles en el numeral 8. - Se incluye el numeral 11. - Se eliminan las habilidades del punto 14 - Se elimina el punto 15 descripción de habilidades.	Analista de Gestión Humana
03	2018-03-28	Se ajusta codificación del documento de acuerdo a la versión vigente del procedimiento de información documentada.	Gerente HSEQ

	PERFIL DE CARGO	PROCEDIMIENTO
		VHC-GH-P-10
		Versión : 03
		Página 3 de 8

1. OBJETIVO

Establecer los lineamientos para orientar el diligenciamiento del perfil de cargo.

2. ALCANCE

Este procedimiento aplica a todas las Unidades de Negocio del grupo Veolia en Colombia.

3. RESPONSABLES

Personal Responsable del Cumplimiento de este Documento	
Cargo	Gerencia/Dirección
Director Administrativo y Financiero	Dirección País
Director de Gestión Humana	Administrativa y Financiera
Jefes con personal a cargo	Todas las áreas
Jefes de Gestión Humana	Administrativa y Financiera

3.1. JEFES DE ÁREA

- Utilizar este procedimiento para la construcción de perfiles de cargo nuevos ó cuando se requiera ajustar un perfil de cargo ya existente.

3.2. JEFES DE GESTIÓN HUMANA

- Asegurar que todos los jefes de las diferentes áreas conozcan este documento y los formatos utilizados.
- Acompañar y orientar la elaboración de perfiles de cargo nuevos o que requieran modificación.

4. DEFINICIONES Y TERMINOLOGÍA

DEFINICIÓN DE TÉRMINOS USADOS EN ESTE DOCUMENTO	
Término	Definición
Perfil de Cargo	Conjunto de criterios en cuanto a educación, formación y experiencia que determina la organización para cada cargo, el cual debe cumplir la persona que ingresa a ocuparlo.
Responsabilidades del cargo	Son compromisos y obligaciones a los que una persona debe dar respuesta por la función que ocupa.
Función	Tarea o actividad específica.
Objetivo	Son propósitos o logros específicos, entendibles, compartidos, alcanzables y medibles. Tienen que ser coherentes con el nivel del cargo.
Regla Fundamental	Es una práctica que es esencial respetar para protegerse del riesgo al que se refiere. Salva Vidas.
Competencia	Contempla la educación, formación y experiencia que requiere un cargo dentro de la organización para aportar a la consecución de los objetivos. Está orientado a asegurar el “saber hacer” de la persona que lo ocupa.

5. CONDICIONES GENERALES

El perfil del cargo se debe tener en cuenta para los procesos de selección, contratación, inducción, formación y capacitación.

6. DESCRIPCIÓN

6.1 PERFIL DEL CARGO

A continuación, se indica el correcto diligenciamiento del formato “Perfil de Cargo”:

- ✓ **Cargo:** el nombre del cargo que se encuentra en la estructura del organigrama. Si es un cargo nuevo establecer el nombre de acuerdo a la necesidad y al nivel al que será asignado,

	PERFIL DE CARGO	PROCEDIMIENTO
		VHC-GH-P-10
		Versión : 03
		Página 5 de 8

de acuerdo a la tabla de Niveles que se encuentra más adelante.

- ✓ **Jefe inmediato:** registrar el cargo del Jefe Inmediato.
- ✓ **Área a la que pertenece:** mencionar el área a la cual pertenece el cargo.
- ✓ **Nivel al que pertenece:** registrar el nivel de acuerdo a la siguiente descripción:

- I Directores
- II Gerentes/Subgerentes
- III Jefes/Coordinadores
- IV Técnicos/Analistas
- V Auxiliares/Operarios

Nivel I: sólo aplican en este nivel el Director país, Directores de Zona y Directores del Holding en Colombia.

Nivel II: Gerentes de Contrato, Gerentes de Área, Directores de área de un contrato, Ingenieros Senior).

Nivel III: Jefes de área, coordinadores y cargos con personal a cargo.

Nivel IV: Técnicos, analistas, asistentes, y otros cargos profesionales sin personal a cargo que no apliquen en los niveles anteriores.

Nivel V: Auxiliares, operarios de cualquiera de las actividades, vigilantes, servicios generales, recepcionistas, secretarias.

NOTA: Si hay alguna duda del nivel donde ubicar un cargo se pueden apoyar con Gestión Humana en el Holding.

- ✓ **Objetivo del cargo:** aquí se resume el propósito del cargo, este debe ser breve y se debe identificar claramente el qué (un verbo), qué cosa, para qué y el cómo.

Ejemplo:

- ✓ Dirigir todas las operaciones de la Unidad de Negocio del Valle para cumplir con las metas propuestas, coordinando el personal a su cargo.
- ✓ Realizar las compras de todos los bienes y servicios que se requieran para el desarrollo del negocio, cumpliendo con las directrices definidas para ello.

	PERFIL DE CARGO	PROCEDIMIENTO
		VHC-GH-P-10
		Versión : 03
		Página 6 de 8

- ✓ **Responsabilidades del cargo:** no deberían ser más de cinco (5) y al describirse deben ser concisas y claras
 - ✓ **Responsabilidades, autoridad y rendición de cuentas:** se identifican de acuerdo a la Matriz de Roles, Responsabilidades, Autoridad y Rendición de Cuentas VH-GH-MT-02, la cual está por roles de acuerdo al nivel al que pertenece y a los roles adicionales que se asignen a la persona que va a ocupar el cargo. Es decir que una misma persona o un mismo cargo puede en algún momento tener más de un rol.
 - ✓ **Funciones del cargo:** describir todas las tareas o actividades que se deben hacer para cumplir con las responsabilidades del cargo (detallar cuando hay tiempos establecidos, herramientas específicas, etc.). Cuando haya un procedimiento documentado se referirá dicho documento para que la persona que ocupe este cargo se remita al mismo y pueda conocer los detalles y su alcance.
 - ✓ **Reglas fundamentales para la prevención, seguridad y salud:** en este punto se deben relacionar todas las Reglas Fundamentales y riesgos que apliquen al cargo, de acuerdo a lo establecido por VEOLIA.
 - ✓ **Requisitos para el cargo:**
 - **Educación:** estudios formales (bachillerato, técnico, tecnólogo, pregrado).
 - **Formación:** estudios que permiten un conocimiento en un tema específico, en lo posible debe ser certificado (Posgrados, Diplomados, Seminarios, cursos, etc). En caso de no tener un documento soporte se debe validar con una prueba de conocimiento. Incluir formaciones en temas de Calidad, Medio Ambiente y Seguridad y Salud en el Trabajo, si su cargo lo requiere como formación específica para las funciones que desempeñara.
- NOTA:** si la persona que se contrata no cumple con alguna formación se debe establecer un plan de acción, en este caso incluir en el plan de formación o un proceso de entrenamiento.
- ✓ **Experiencia:** debe estar definida en tiempo (años) y se debe especificar el cargo y/o funciones específicas que debe haber realizado.

	PERFIL DE CARGO	PROCEDIMIENTO
		VHC-GH-P-10
		Versión : 03
		Página 7 de 8

6.2 PROCEDIMIENTO

- ✓ Inicia con la necesidad de selección y contratación de personal por cualquiera de los motivos establecidos en el Procedimiento de Selección y Contratación VHC–GH–P-06.
- ✓ Elaboración o actualización del perfil de cargo requerido en el formato Descripción y Perfil de Cargo VHC-GF-F-01.
- ✓ Revisión y aprobación del perfil de cargo por el Jefe Inmediato y el Jefe de Gestión Humana.
- ✓ Cargue del documento en la carpeta virtual del Drive “Perfiles de Cargo”.
- ✓ Se entrega al trabajador o trabajadores que ocupan el cargo, una copia del perfil corresponde.

7 REFERENCIAS

DOCUMENTOS RELACIONADOS			
Código	Título	Tipo de Documento	Retención
VHC–GH–P-06	Selección y Contratación	Procedimiento	De acuerdo a tabla de retención documental
VHC-GH-MT-02	Matriz de Roles, Responsabilidades, Autoridad y Rendición de Cuentas.	Matriz	
-	Organigrama	Organigrama	

3. *Procedimiento elaboración del perfil de cargo.*

FORMATO DESCRIPCION Y ANALISIS DE PUESTOS DE TRABAJO

CARGO: GERENTE COMERCIAL	
JEFE INMEDIATO: Pedro Arnulfo Garcia	
ÁREA A LA QUE PERTENECE: Gerencia comercial	
COLABORADOR: Ismaris Ortiz	
OBJETIVO DEL CARGO: Establecer todas las actividades del Departamento Comercial y presentar a Gerencia General el cumplimiento de las metas propuestas.	

DESCRIPCIÓN DEL CARGO	
FUNCIONES DEL CARGO	
1. Preparar planes y presupuestos de ventas, cada año debe planificar sus acciones y las del departamento, tomando en cuenta los recursos necesarios y disponibles para llevar a cabo dichos planes.	
2. Realizar la interventoría, proyectar y Hacer cumplir las cláusulas del contrato de facturación conjunta y los contratos con otras entidades con los que se tienen vínculo comercial.	
3. Conocer las diferentes aplicaciones del programa de facturación de la empresa.	
3. Establecer metas y objetivos de facturación y producción.	
4. Realizar el cálculo de las tarifas a cobrar mes a mes de acuerdo con la regulación vigente de la CRA.	
5. Analizar la facturación de la empresa y preparar informes a contabilidad.	
6. Procesar y Descargar el recaudo mensual y sacar informes del mismo.	
7. Planificar la ejecución de las metas de cartera. Mediante el monitoreo del comité interinstitucional de cartera junto con CENS.	
8. Realizar análisis mensual de subsidios y contribuciones, facturarlos mes a mes y realizar informe anual de subsidios para ser radicado al municipio.	
9. Realizar el cálculo las publicaciones de indicadores de gestión de la empresa.	
10. Planificar y Coordinar las actividades de atención al usuario, respuestas a PQRS, puntos de atención.	
11. Participar en los Comités de Estratificación, PGIR y otros relacionados con el servicio prestado por la empresa.	
12. Realizar análisis mensual de GPS, con aforo ordinario y control de GPS con aforo permanente.	
12. Direccionar y Gestionar los sistemas de información y control que garanticen la eficiencia de la labor comercial, de Medios y de Gestión social.	
13. Participar en todo lo relacionado con la adjudicación de nuevos contratos.	

14. Velar por que el personal a su cargo cumpla con sus funciones.	
15. Hacer cumplir las cláusulas de los contratos relacionados con el vínculo comercial de la compañía.	
16. Gestionar nuevos convenios de facturación de grandes clientes.	
17. Mantener líneas de comunicación continua con los clientes y entidades externas.	
18. Velar por la continua capacitación y formación del personal a su cargo.	
19. Revisar y Ejecutar cada año, los planes de acción, seguimiento y Evaluación de Desempeño del personal que tiene a cargo en su área.	
20. Realizar seguimiento y medición a los procesos y mantener actualizados los indicadores.	
21. Demás funciones acorde al cargo que le asigne el jefe inmediato.	
OBSERVACIONES:	

ANÁLISIS DEL CARGO	
REQUISITOS	
EDUCACIÓN: Profesional en carreras afines con el área administrativa o comercial,	
FORMACIÓN: Especialización en Gerencia Diplomados en servicios públicos (actualización de normatividad)	
EXPERIENCIA: Dos años en cargos de dirección.	
RESPONSABILIDADES	
Administrar del personal del área comercial y las actividades correspondientes garantizar la eficiencia de la labor comercial, de Medios y de Gestión social.	
Cumplir con las Reglas Fundamentales de seguridad establecidas en el punto VI de este documento.	
Cumplir con las responsabilidades en materia de Seguridad y salud en el trabajo según Matriz de Responsabilidades, roles, autoridad y rendición de cuentas.	
Efectuar un adecuado manejo y separación de los residuos generados en el área.	
Contribuir con el uso eficiente de agua, energía e insumos usados durante la ejecución de sus actividades.	
OBSERVACIONES:	

FIRMA JEFE INMEDIATO: _____

FIRMA COLABORADOR: _____

FIRMA GESTIÓN HUMANA: _____

4. Formato para la recolección de información GERENTE COMERCIAL.

Perfiles de cargo Direccionamiento estratégico.

	DESCRIPCIÓN Y PERFIL DE CARGO	FORMATO
		VHC-GH-F-01
		VERSIÓN: 06
		Página 37 de 117

I. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO		
CARGO	GERENTE COMERCIAL	
JEFE INMEDIATO	Gerente general	
ÁREA A LA QUE PERTENECE	Gerencia General	
NIVEL DEL CARGO	Nivel I ____ Directores Nivel II_X_ Gerentes/Subgerentes Nivel III ____ Jefes/Coordinadores	Nivel IV ____ Técnicos/Analistas Nivel V __ Auxiliares/ Operativos

II. OBJETIVO DEL CARGO

Establecer todas las actividades del Departamento Comercial y presentar a Gerencia General el cumplimiento de las metas propuestas.

III. RESPONSABILIDAD DEL CARGO

1. Administrar del personal del área comercial y las actividades correspondientes garantizar la eficiencia de la labor comercial, de Medios y de Gestión social.
2. Cumplir con las Reglas Fundamentales de seguridad establecidas en el punto VI de este documento.
3. Cumplir con las responsabilidades en materia de Seguridad y salud en el trabajo según Matriz de Responsabilidades, roles, autoridad y rendición de cuentas.
4. Efectuar un adecuado manejo y separación de los residuos generados en el área.

5. Contribuir con el uso eficiente de agua, energía e insumos usados durante la ejecución de sus actividades.

VI. RESPONSABILIDADES, AUTORIDAD Y RENDICIÓN DE CUENTAS

Ver Matriz de Roles, Responsabilidades, Autoridad y Rendición de Cuentas.

V. FUNCIONES DEL CARGO

- Preparar planes y presupuestos de ventas, cada año debe planificar sus acciones y las del departamento, tomando en cuenta los recursos necesarios y disponibles para llevar a cabo dichos planes.
- Realizar la interventoría, proyectar y Hacer cumplir las cláusulas del contrato de facturación conjunta y los contratos con otras entidades con los que se tienen vínculo comercial.
- Conocer las diferentes aplicaciones del programa de facturación de la empresa.
- Establecer metas y objetivos de facturación y producción.
- Realizar el cálculo de las tarifas a cobrar mes a mes de acuerdo con la regulación vigente de la CRA.
- Analizar la facturación de la empresa y preparar informes a contabilidad.
- Procesar y Descargar el recaudo mensual y sacar informes del mismo.
- Planificar la ejecución de las metas de cartera. Mediante el monitoreo del comité interinstitucional de cartera junto con CENS.
- Realizar análisis mensual de subsidios y contribuciones, facturarlos mes a mes y realizar informe anual de subsidios para ser radicado al municipio.
- Realizar el cálculo las publicaciones de indicadores de gestión de la empresa.
- Planificar y Coordinar las actividades de atención al usuario, respuestas a PQRS, puntos de atención.
- Participar en los Comités de Estratificación, PGIR y otros relacionados con el servicio prestado por la empresa.
- Realizar análisis mensual de GPS, con aforo ordinario y control de GPS con aforo permanente.
- Direcccionar y Gestionar los sistemas de información y control que garanticen la eficiencia de la labor comercial, de Medios y de Gestión social.
- Participar en todo lo relacionado con la adjudicación de nuevos contratos.
- Velar por que el personal a su cargo cumpla con sus funciones.
- Hacer cumplir las cláusulas de los contratos relacionados con el vínculo comercial de la compañía.
- Gestionar nuevos convenios de facturación de grandes clientes.
- Mantener líneas de comunicación continua con los clientes y entidades externas.
- Velar por la continua capacitación y formación del personal a su cargo.
- Revisar y Ejecutar cada año, los planes de acción, seguimiento y Evaluación de Desempeño del personal que tiene a cargo en su área.
- Realizar seguimiento y medición a los procesos y mantener actualizados los indicadores.
- Demás funciones acorde al cargo que le asigne el jefe inmediato.

VI. REGLAS FUNDAMENTALES PARA LA PREVENCIÓN, SEGURIDAD Y SALUD

REGLAS	RIESGOS
No debo usar dispositivos móviles o leer documentos, mientras estoy caminando o conduciendo	Accidente de tránsito Caídas a nivel
Siempre debo usar el pasamanos al subir y bajar escaleras.	Caídas de alturas
Al conducir en las sedes de la empresa doy prelación al peatón, que debe cruzar.	Accidente de tránsito
Siempre debo utilizar el cinturón de seguridad, independientemente del lugar que ocupe en el vehículo.	Accidente de tránsito

VII. REQUISITOS PARA EL CARGO

COMPETENCIA	DESCRIPCIÓN
EDUCACIÓN (Bachiller, Profesional)	Profesional en carreras afines con el área administrativa o comercial,
FORMACIÓN (Especialización, Diplomados, Otros)	Especialización en Gerencia Diplomados en servicios públicos (actualización de normatividad)
EXPERIENCIA	2 años en cargos de dirección
SGI (Calidad, Medio Ambiente y Seguridad y Salud en el Trabajo)	(Ver Matriz de Conocimientos)

VIII. APROBACIONES

JEFE INMEDIATO	
CARGO	NOMBRE
JEFE INMEDIATO	Pedro Arnulfo Garcia Tibaduiza
JEFE NIVEL SUPERIOR	
CARGO	NOMBRE
GERENTE GENERAL	Pedro Arnulfo Garcia Tibaduiza

5. Perfil de cargo Gerente comercial.

	DESCRIPCIÓN Y PERFIL DE CARGO	FORMATO
		VHC-GH-F-01
		VERSIÓN: 06
		Página 40 de 117

I. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO

CARGO	AUXILIAR COMERCIAL (Comunicaciones)	
JEFE INMEDIATO	Ismaris Ortíz González	
ÁREA A LA QUE PERTENECE	Gerencia General	
NIVEL DEL CARGO	Nivel I ____ Directores Nivel II ____ Gerentes/Subgerentes Nivel III ____ Jefes/Coordinadores	Nivel IV ____ Técnicos/Analistas Nivel V <u>X</u> Auxiliares/ Operativos

II. OBJETIVO DEL CARGO

Gestionar y establecer una efectiva comunicación interna y externa, implementando estrategias de comunicaciones definidas por la compañía.

III. RESPONSABILIDAD DEL CARGO

1. Promover y apoyar la excelente imagen de la empresa a través de los medios de comunicación.
2. Garantizar y llevar el seguimiento a la protección de la marca, bajo los parámetros establecidos por Veolia.
3. Cumplir con las Reglas Fundamentales de seguridad establecidas en el punto VI de este documento.
4. Cumplir con las responsabilidades en materia de Seguridad y salud en el trabajo según Matriz de Responsabilidades, roles, autoridad y rendición de cuentas.
5. Efectuar un adecuado manejo y separación de los residuos generados en el área.
6. Contribuir con el uso eficiente de agua, energía e insumos usados durante la ejecución de sus actividades.

VI. RESPONSABILIDADES, AUTORIDAD Y RENDICIÓN DE CUENTAS

Ver Matriz de Roles, Responsabilidades, Autoridad y Rendición de Cuentas.

V. FUNCIONES DEL CARGO

- Planear el comité de comunicaciones con fin de aprobar temas o actividades comunicativas.
- Proponer estrategias comunicativas, con el fin de integrar a los colaboradores con la empresa.
- Garantizar el cumplimiento de las actividades programadas en virtud del Comité de Comunicaciones.

- Realizar Comunicados de prensa, publicaciones comunicados de interés general, piezas publicitarias, acerca de temas de interés interno y externo, de conocimiento prioritario.
- Publicar información de interés general en la intranet.
- Administrar las carteleras internas y externas de la empresa.
- Apoyar la unificación y diseño de los Informes de gestión.
- Realizar publicaciones de carácter legal u obligatorio.
- Realizar campañas de acuerdo a las necesidades presentadas por las diferentes áreas.
- Realizar encuestas para los espacios comunicativos.
- Actualizar las novedades del gremio a través de los periódicos regionales.
- Manejar adecuadamente los archivos: fotográfico, videoteca, hemeroteca (publicaciones a nivel local o regional sobre la empresa).
- Proponer, coordinar y desarrollar estrategias que apoyen el proceso de difusión a través de los diferentes medios y herramientas de comunicación.
- Apoyar la elaboración y ejecución del plan de imagen corporativa de la empresa por medio de asesorías a las dependencias de la entidad en el diseño, diagramación y edición de publicaciones para la instrumentalización de las políticas formuladas.
- Proponer, diseñar, actualizar y promover la implementación y el uso de la imagen como instrumento de identidad corporativa por medio de los diferentes medios de comunicación.
- Encargado de manejar los medios de comunicación pautantes de la organización con el objetivo de promover las campañas corporativas y aumentar el posicionamiento en el público objetivo.
- Presupuestar y gestionar los recursos necesarios para el desarrollo de los programas y/o campañas de comunicaciones.
- Realizar acciones tendientes al apoyo a la operación y fidelización de clientes de la Empresa.
- Representar a la empresa ante las instituciones aliadas cuando le sea delegado en el cumplimiento de actividades relacionadas con negocios actuales y o nuevos negocios.
- Ejecutar el Plan Estratégico de comunicación interna y externa definido corporativamente, de acuerdo a las necesidades de la empresa y el presupuesto destinado para los mismos.
- Coordinar el proceso de actualización de la página web, de acuerdo a los lineamientos entregados por el grupo y el adecuado manejo de las redes sociales.
- Verificar contenido en carteleras internas y externas.
- Liderar, implementar y organizar las actividades y funciones a desarrollar con su debido seguimiento, para lograr adecuadamente el desarrollo de los deberes de su proceso.
- Promover y actualizar formatos, funciones para complementar su labor.
- Verificar el cumplimiento de los compromisos acordados en el Comité de Comunicaciones.
- Verificar el buen uso de la marca en las piezas publicitarias de comunicación interna y externa.
- Recomendar las acciones necesarias para alcanzar los resultados planificados y la mejora continua del proceso.
- Soportar y garantizar el desarrollo de las actividades planeadas, para el proceso de comunicaciones que se establece a nivel país, Latam y de la casa matriz.

- Las demás actividades que se requiera para cumplir con la misión y visión de la Empresa y/o que su Jefe Inmediato le solicite.

VI. REGLAS FUNDAMENTALES PARA LA PREVENCIÓN, SEGURIDAD Y SALUD

REGLAS	RIESGOS
No debo usar dispositivos móviles o leer documentos, mientras estoy caminando o conduciendo	Accidente de tránsito Caídas a nivel
Siempre debo usar el pasamanos al subir y bajar escaleras.	Caídas de alturas
Al conducir en las sedes de la empresa doy prelación al peatón, que debe cruzar.	Accidente de tránsito
Siempre debo utilizar el cinturón de seguridad, independientemente del lugar que ocupe en el vehículo.	Accidente de tránsito

VII. REQUISITOS PARA EL CARGO

COMPETENCIA	DESCRIPCIÓN
EDUCACIÓN (Bachiller, Profesional)	Comunicador Social y/o carreras afines
FORMACIÓN (Especialización, Diplomados, Otros)	Formación en áreas afines a la comunicación
EXPERIENCIA	Un año en cargos similares
SGI (Calidad, Medio Ambiente y Seguridad y Salud en el Trabajo)	(Ver Matriz de Conocimientos)

VIII. APROBACIONES

JEFE INMEDIATO	
CARGO	NOMBRE
GERENTE COMERCIAL	Ismaris Ortiz González
JEFE NIVEL SUPERIOR	
CARGO	NOMBRE
GERENTE REGIONAL	Ismaris Ortiz González

6. Perfil de cargo Auxiliar comercial

	DESCRIPCIÓN Y PERFIL DE CARGO	FORMATO
		VHC-GH-F-01
		VERSIÓN: 06
		Página 43 de 117

I. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO

CARGO	DIGITADOR (secretaria de gerencia)	
JEFE INMEDIATO	Gerente Comercial	
ÁREA A LA QUE PERTENECE	Gerencia General	
NIVEL DEL CARGO	Nivel I ____ Directores Nivel II ____ Gerentes/Subgerentes Nivel III ____ Jefes/Coordinadores	Nivel IV ____ Técnicos/Analistas Nivel V <u>X</u> Auxiliares/ Operativos

II. OBJETIVO DEL CARGO

Apoyar la Gestión Administrativa de la organización planeando y organizando las actividades de la gerencia general velando por la correcta custodia de la información

III. RESPONSABILIDAD DEL CARGO

1. Cumplir con las Reglas Fundamentales de seguridad establecidas en el punto VI de este documento.
2. Cumplir con las responsabilidades en materia de Seguridad y salud en el trabajo según Matriz de Responsabilidades, roles, autoridad y rendición de cuentas.
3. Efectuar un adecuado manejo y separación de los residuos generados en el área.
4. Contribuir con el uso eficiente de agua, energía e insumos usados durante la ejecución de sus actividades.

VI. RESPONSABILIDADES, AUTORIDAD Y RENDICIÓN DE CUENTAS

Ver Matriz de Roles, Responsabilidades, Autoridad y Rendición de Cuentas.

V. FUNCIONES DEL CARGO

- Control de correspondencia recibida y enviada e Información como Contratos, pólizas.
- Recepciona la correspondencia de gerencia general de acuerdo con la prioridad y orden de llegada para respuesta.
- Recibir las diferentes llamadas que ingresan a gerencia general diariamente.
- Hacer llamadas que requiera la gerencia general.
- Atender de manera diligente y cortés a las personas que se comunican o presentan en la compañía hacia la gerencia general.

- Controlar la entrega oportuna de la correspondencia por parte del mensajero.
- Llevar el control de la programación anual de las actividades a ejecutar en la unidad de negocio.
- Llevar el consecutivo y correspondencia enviada.
- Verificar la respuesta oportuna a la correspondencia recibida a gerencia general.
- Solicitar la compra de tiquetes para viaje y reserva de hospedaje para los visitantes y colaboradores según el requerimiento logístico.
- Agendar los comités mensuales, reuniones y actividades que deba asistir la gerencia General.
- Enviar los compromisos de las reuniones y comités a las partes interesadas.
- Planificación y Apoyo logístico en las actividades de refrigerio, almuerzos para los eventos de la unidad.
- Ejecutar todas las demás funciones que se confieran y sean inherentes a su cargo.

VI. REGLAS FUNDAMENTALES PARA LA PREVENCIÓN, SEGURIDAD Y SALUD

REGLAS	RIESGOS
No debo usar dispositivos móviles o leer documentos, mientras estoy caminando o conduciendo	Accidente de tránsito Caídas a nivel
Siempre debo usar el pasamanos al subir y bajar escaleras.	Caídas de alturas
Al conducir en las sedes de la empresa doy prelación al peatón, que debe cruzar.	Accidente de tránsito
Siempre debo utilizar el cinturón de seguridad, independientemente del lugar que ocupe en el vehículo.	Accidente de tránsito
No debo usar dispositivos móviles o leer documentos, mientras estoy caminando o conduciendo	Accidente de tránsito Caídas a nivel

VII. REQUISITOS PARA EL CARGO

COMPETENCIA	DESCRIPCIÓN
EDUCACIÓN (Bachiller, Profesional)	Técnico en gestión humana
FORMACIÓN (Especialización, Diplomados, Otros)	
EXPERIENCIA	6 meses de experiencia en cargos similares
SGI (Calidad, Medio Ambiente y Seguridad y Salud en el Trabajo)	(Ver Matriz de Conocimientos)

VIII. APROBACIONES	
JEFE INMEDIATO	
CARGO	NOMBRE
GERENTE COMERCIAL	Ismaris Ortiz González
JEFE NIVEL SUPERIOR	
CARGO	NOMBRE
GERENTE REGIONAL	Ismaris Ortiz González

7. Perfil de cargo Digitador

Perfiles de cargo Gestión administrativa y financiera.

	DESCRIPCIÓN Y PERFIL DE CARGO	FORMATO
		VHC-GH-F-01
		VERSIÓN: 06
		Página 45 de 117

I. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO		
CARGO	COORDINADOR ADMINISTRATIVO Y FINANCIERO	
JEFE INMEDIATO	Gerente comercial	
ÁREA A LA QUE PERTENECE	Gerencia administrativa y financiera	
NIVEL DEL CARGO	Nivel I ____ Directores Nivel II ____ Gerentes/Subgerentes Nivel III <u>x</u> Jefes/Coordinadores	Nivel IV ____ Técnicos/Analistas Nivel V __ Auxiliares/ Operativos

II. OBJETIVO DEL CARGO

Garantizar el cumplimiento de las solicitudes de compra en las fechas estipuladas y realizar el manejo y optimización de los procesos administrativos, llevar el control de las bodegas y el inventario

III. RESPONSABILIDAD DEL CARGO

1. Administración del personal del área administrativa y las actividades correspondientes para garantizar la eficiencia de la labor Administrativa y Financiera.
2. Cumplir con las Reglas Fundamentales de seguridad establecidas en el punto VI de este documento.
3. Cumplir con las responsabilidades en materia de Seguridad y salud en el trabajo según Matriz de Responsabilidades, roles, autoridad y rendición de cuentas.
4. Efectuar un adecuado manejo y separación de los residuos generados en el área.
5. Contribuir con el uso eficiente de agua, energía e insumos usados durante la ejecución

de sus actividades.

VI. RESPONSABILIDADES, AUTORIDAD Y RENDICIÓN DE CUENTAS

Ver Matriz de Roles, Responsabilidades, Autoridad y Rendición de Cuentas.

V. FUNCIONES DEL CARGO

- Planear la elaboración del presupuesto anual del área administrativa de la empresa
- Organizar las directrices a sus subordinados para la elaboración de planes de trabajo.
- Prestar la ayuda y los medios necesarios a los mandos intermedios del área a fin de que éstos puedan desempeñar correctamente sus cometidos
- Participar de la selección del personal a ocupar cargos en el área administrativa .
- Realizar la evaluación del desempeño del personal a cargo
- Manejo de la caja menor de la empresa.
- Supervisar y controlar el Almacenamiento utilización de los materiales e insumos.
- Control de costos y gastos con relación al estratégico con el objeto de que la empresa pueda alcanzar los resultados esperados por los socios
- Tomar acciones correctivas/preventivas cuando los resultados de la evaluación del desempeño del personal a cargo no sea satisfactoria
- Seguimiento a las solicitudes de compra para que se ejecuten en las fechas establecidas.
- Mantenimiento y arreglos locativos.
- Realizar pagos, impuestos de vehículos, impuestos base operativa.
- Revisiones aleatorias a almacén.
- Envío de informacion comercial a la gerencia administrativa y financiera.
- Demás funciones acorde al cargo que le asigne el jefe inmediato.

VI. REGLAS FUNDAMENTALES PARA LA PREVENCIÓN, SEGURIDAD Y SALUD

REGLAS	RIESGOS
No debo usar dispositivos móviles o leer documentos, mientras estoy caminando o conduciendo	Accidente de tránsito Caídas a nivel
Siempre debo usar el pasamanos al subir y bajar escaleras.	Caídas de alturas
Al conducir en las sedes de la empresa doy prelación al peatón, que debe cruzar.	Accidente de tránsito
Siempre debo utilizar el cinturón de seguridad, independientemente del lugar que ocupe en el vehículo.	Accidente de tránsito

VII. REQUISITOS PARA EL CARGO

COMPETENCIA	DESCRIPCIÓN
EDUCACIÓN (Bachiller, Profesional)	Tecnología en contabilidad financiera
FORMACIÓN (Especialización, Diplomados, Otros)	
EXPERIENCIA	6 meses de experiencia en cargos similares
SGI (Calidad, Medio Ambiente y Seguridad y Salud en el Trabajo)	(Ver Matriz de Conocimientos)

VIII. APROBACIONES

JEFE INMEDIATO	
CARGO	NOMBRE
GERENTE COMERCIAL	Ismaris Ortiz González
JEFE NIVEL SUPERIOR	
CARGO	NOMBRE
GERENTE REGIONAL	Ismaris Ortiz González

8. Perfil de cargo Coordinador administrativo y financiero.

	DESCRIPCIÓN Y PERFIL DE CARGO	FORMATO
		VHC-GH-F-01
		VERSIÓN: 06
		Página 47 de 117

I. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO

CARGO	ALMACENISTA	
JEFE INMEDIATO	COORDINADORA ADMINISTRATIVA	
ÁREA A LA QUE PERTENECE	Administrativa Financiera	
NIVEL DEL CARGO	Nivel I ____ Directores Nivel II ____ Gerentes/Subgerentes Nivel III ____ Jefes/Coordinadores	Nivel IV ____ Técnicos/Analistas Nivel V <u>X</u> Auxiliares/ Operativos

II. OBJETIVO DEL CARGO

Recepcionar, resguardar y custodiar en condiciones óptimas los bienes, materiales y elementos adquiridos por la empresa para la operación

III. RESPONSABILIDAD DEL CARGO

1. Mantener organizado y en buen estado los elementos de almacén. Verificando los stock mínimos de los componentes del inventario.
2. Equipo de cómputo, insumos de oficina y mercancías a cargo en el almacén.
3. Cumplir con las Reglas Fundamentales de seguridad establecidas en el punto VI de este documento.
4. Cumplir con las responsabilidades en materia de Seguridad y salud en el trabajo según Matriz de Responsabilidades, roles, autoridad y rendición de cuentas.
5. Efectuar un adecuado manejo y separación de los residuos generados en el área.
6. Contribuir con el uso eficiente de agua, energía e insumos usados durante la ejecución de sus actividades.

VI. RESPONSABILIDADES, AUTORIDAD Y RENDICIÓN DE CUENTAS

Ver Matriz de Roles, Responsabilidades, Autoridad y Rendición de Cuentas.

V. FUNCIONES DEL CARGO

- Recibir las mercancías que entran al almacén conforme a la orden de compra enviada.
- Inspeccionar las condiciones de la mercancía recibida e informar las novedades.
- Determinar mediante conteos o medidas las cantidades recibidas por parte del proveedor.
- Elaborar la respectiva entrada de almacén.
- Mantener organizado el almacén para facilitar la ubicación y verificación de los suministros y repuestos.
- Entregar los suministros o repuestos de acuerdo con los vales de salida de almacén autorizados.
- Mantener actualizado el inventario del almacén.
- Apoyar a la organización para alcanzar los objetivos del sistema.
- Realizar seguimiento y medición al proceso y mantener actualizados los indicadores.
- Controlar las salidas de artículos y/o repuestos de la empresa haciendo seguimiento a la devolución de los mismos cuando se requiere, de acuerdo al formato VB-GAF-F-21 Orden salida de base.
- Elaborar actas de entrega mediante formato VB-GAF-F-19 Acta entrega de herramientas para el desempeño de actividades y funciones, al personal operativo en caso de entregar artículos para realizar sus funciones.
- Realizar la destrucción de artículos, implementos, materiales, dotación y EPP. con evidencias fotográficas en el formato VB-GAF-F-18 Acta de destrucción.
- Realizar el control de gasto mensual de papelería.
- Llevar el control de las requisiciones de trámite de compra.
- Ejecutar todas las demás funciones que se confieran y sean inherentes a su cargo.

VI. REGLAS FUNDAMENTALES PARA LA PREVENCIÓN, SEGURIDAD Y SALUD

REGLAS	RIESGOS
No debo usar dispositivos móviles o leer documentos, mientras estoy caminando o conduciendo	Accidente de tránsito Caídas a nivel
Siempre debo usar el pasamanos al subir y bajar escaleras.	Caídas de alturas
Al conducir en las sedes de la empresa doy prelación al peatón, que debe cruzar.	Accidente de tránsito
Siempre debo utilizar el cinturón de seguridad, independientemente del lugar que ocupe en el vehículo.	Accidente de tránsito

VII. REQUISITOS PARA EL CARGO

COMPETENCIA	DESCRIPCIÓN
EDUCACIÓN (Bachiller, Profesional)	Técnico en contabilidad sistematizada y técnico en sistemas
FORMACIÓN (Especialización, Diplomados, Otros)	
EXPERIENCIA	Específica: 6 meses en manejo de sistemas de inventario
SGI (Calidad, Medio Ambiente y Seguridad y Salud en el Trabajo)	(Ver Matriz de Conocimientos)

VIII. APROBACIONES

JEFE INMEDIATO	
CARGO	NOMBRE
COORDINADORA ADMINISTRATIVAS	María Isabel Parada Caballero
JEFE NIVEL SUPERIOR	
CARGO	NOMBRE
GERENTE REGIONAL	Ismaris Ortiz González

9. Perfil de cargo Almacenista.

	DESCRIPCIÓN Y PERFIL DE CARGO	FORMATO
		VHC-GH-F-01
		VERSIÓN: 06

I. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO

CARGO	AUXILIAR ADMINISTRATIVO	
JEFE INMEDIATO	Coordinadora Administrativa	
ÁREA A LA QUE PERTENECE	Administrativa y financiera	
NIVEL DEL CARGO	Nivel I ____ Directores Nivel II ____ Gerentes/Subgerentes Nivel III ____ Jefes/Coordinadores	Nivel IV ____ Técnicos/Analistas Nivel V <u>X</u> Auxiliares/ Operativos

II. OBJETIVO DEL CARGO

Velar por la correcta ejecución del proceso de radicación de facturas y correspondencia reciba de acuerdo a los parámetros establecidos en la organización para ello..

III. RESPONSABILIDAD DEL CARGO

1. Velar por el cuidado del archivo y facturas recibido que queda en custodia.
2. Cumplir con las Reglas Fundamentales de seguridad establecidas en el punto V de este documento.
3. Cumplir con las responsabilidades en materia de Seguridad y salud en el trabajo según Matriz de Responsabilidades, roles, autoridad y rendición de cuentas.
4. Efectuar un adecuado manejo y separación de los residuos generados en el área.
5. Contribuir con el uso eficiente de agua, energía e insumos usados durante la ejecución de sus actividades.

VI. RESPONSABILIDADES, AUTORIDAD Y RENDICIÓN DE CUENTAS

Ver Matriz de Roles, Responsabilidades, Autoridad y Rendición de Cuentas.

V. FUNCIONES DEL CARGO

- Recibir los documentos externos e internos y radicarlos.
- Llevar un control de las facturas a radicar.
- Verificar las aprobaciones de las solicitudes de compra.
- Enviar las facturas que no tienen orden de compra para que sea generada.
- Verificar la realización y aprobación de las órdenes de compra.
- Recoger las firmas correspondientes para la orden de compra.
- Enviar las órdenes de compra escaneadas a la Holding.
- Radicar la factura en sistema VUR y PROCESSMAKER.
- Entrega de la correspondencia a cada área responsable.
- Registro de la correspondencia en la minuta.

- Recibir llamadas externas y recepcionarlas.
- Elaborar los oficios para hacer la devolución de una factura.
- Apoyar las áreas en requerimientos administrativos cuando se requiera.
- Mantener el archivo ordenado y actualizado.
- Asistir al Coordinador Administrativo
- Ejecutar todas las demás funciones que se confieran y sean inherentes a su cargo .

VI. REGLAS FUNDAMENTALES PARA LA PREVENCIÓN, SEGURIDAD Y SALUD

REGLAS	RIESGOS
No debo usar dispositivos móviles o leer documentos, mientras estoy caminando o conduciendo	Accidente de tránsito Caídas a nivel
Siempre debo usar el pasamanos al subir y bajar escaleras.	Caídas de alturas
Al conducir en las sedes de la empresa doy prelación al peatón, que debe cruzar.	Accidente de tránsito
Siempre debo utilizar el cinturón de seguridad, independientemente del lugar que ocupe en el vehículo.	Accidente de tránsito

VII. REQUISITOS PARA EL CARGO

COMPETENCIA	DESCRIPCIÓN
EDUCACIÓN (Bachiller, Profesional)	Tecnóloga en gestión empresarial.
FORMACIÓN (Especialización, Diplomados, Otros)	
EXPERIENCIA	6 meses de experiencia en cargos similares
SGI (Calidad, Medio Ambiente y Seguridad y Salud en el Trabajo)	(Ver Matriz de Conocimientos)

VIII. APROBACIONES

JEFE INMEDIATO	
CARGO	NOMBRE
COORDINADORA ADMINISTRATIVA	María Isabel Parada Caballero
JEFE NIVEL SUPERIOR	
CARGO	NOMBRE

GERENTE REGIONAL	Ismaris Ortiz González
------------------	------------------------

10. Perfil Auxiliar administrativo.

	DESCRIPCIÓN Y PERFIL DE CARGO	FORMATO
		VHC-GH-F-01
		VERSIÓN: 06
		Página 52 de 117

I. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO

CARGO	AUXILIAR DE SERVICIOS GENERALES	
JEFE INMEDIATO	Coordinador administrativo y financiero	
ÁREA A LA QUE PERTENECE	Administrativo y financiero	
NIVEL DEL CARGO	Nivel I ____ Directores Nivel II ____ Gerentes/Subgerentes Nivel III ____ Jefes/Coordinadores	Nivel IV ____ Técnicos/Analistas Nivel V <u>X</u> Auxiliares/ Operativos

II. OBJETIVO DEL CARGO

Realizar las tareas de mantenimiento de aseo e higiene de las instalaciones de la organización para mantenerlas bajo un ambiente saneado y óptimo.

III. RESPONSABILIDAD DEL CARGO

1. Mantener en perfecto orden las instalaciones en cuanto a aseo y desinfección las instalaciones
2. Brindar apoyo logístico a eventos realizados en la organización.
3. Cumplir con las Reglas Fundamentales de seguridad establecidas en el punto VI de este documento.
4. Cumplir con las responsabilidades en materia de Seguridad y salud en el trabajo según Matriz de Responsabilidades, roles, autoridad y rendición de cuentas.
5. Efectuar un adecuado manejo y separación de los residuos generados en el área.
6. Contribuir con el uso eficiente de agua, energía e insumos usados durante la ejecución de sus actividades.

VI. RESPONSABILIDADES, AUTORIDAD Y RENDICIÓN DE CUENTAS

Ver Matriz de Roles, Responsabilidades, Autoridad y Rendición de Cuentas.

V. FUNCIONES DEL CARGO

- Realizar el mantenimiento de todas las zonas de las instalaciones de la organización (plomería, instalaciones eléctricas, limpieza de canales, pintura y demás reparaciones locativas).
- Realizar aseo a las oficinas de la base operativa.
- Realizar aseo y desinfección de los baños de las instalaciones.
- Barrer el parqueadero y el área de entrada de la base operativa.
- Barrer y lavar parqueadero de compactadores conforme esté asignado en su programación.
- Brindar apoyo logístico para las diferentes actividades que se programan en la empresa.
- Mantener orden y aseo del almacén.
- Recolección de bolsas de basura de las cestas instaladas en la base operativa.
- Demás funciones acorde al cargo que le asigne el jefe inmediato.

VI. REGLAS FUNDAMENTALES PARA LA PREVENCIÓN, SEGURIDAD Y SALUD

REGLAS	RIESGOS
No debo usar dispositivos móviles o leer documentos, mientras estoy caminando o conduciendo	Accidente de tránsito Caídas a nivel
Siempre debo usar el pasamanos al subir y bajar escaleras.	Caídas de alturas
Al conducir en las sedes de la empresa doy prelación al peatón, que debe cruzar.	Accidente de tránsito
Siempre debo utilizar el cinturón de seguridad, independientemente del lugar que ocupe en el vehículo.	Accidente de tránsito

VII. REQUISITOS PARA EL CARGO

COMPETENCIA	DESCRIPCIÓN
EDUCACIÓN (Bachiller, Profesional)	Bachiller técnico (mínimo Noveno grado)
FORMACIÓN (Especialización, Diplomados, Otros)	
EXPERIENCIA	1 año de experiencia en labores relacionadas con el cargo
SGI (Calidad, Medio Ambiente y Seguridad y Salud en el Trabajo)	(Ver Matriz de Conocimientos)

VIII. APROBACIONES

JEFE INMEDIATO	
CARGO	NOMBRE

COORDINADOR ADMINISTRATIVO Y FINANCIERO	María Isabel Parada Caballero
JEFE NIVEL SUPERIOR	
CARGO	NOMBRE
GERENTE REGIONAL	Ismaris Ortiz González

11. Perfil de cargo Auxiliar de servicios generales.

Perfiles de cargo Gestión Humana

	DESCRIPCIÓN Y PERFIL DE CARGO	FORMATO
		VHC-GH-F-01
		VERSIÓN: 06
		Página 54 de 117

I. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO

CARGO	AUXILIAR DE GESTION HUMANA	
JEFE INMEDIATO	Gerente comercial	
ÁREA A LA QUE PERTENECE	Gerencia General	
NIVEL DEL CARGO	Nivel I ____ Directores Nivel II ____ Gerentes/Subgerentes Nivel III ____ Jefes/Coordinadores	Nivel IV ____ Técnicos/Analistas Nivel V <u>X</u> Auxiliares/ Operativos

II. OBJETIVO DEL CARGO

Administrar el personal de la empresa gestionando procesos de selección, control y retiro de empleados, además realizar afiliaciones a EPS, ARP, AFP, CCF, revisión de liquidaciones de nómina, seguridad social velar por el cumplimiento de las funciones y notificar sanciones disciplinarias.

III. RESPONSABILIDAD DEL CARGO

1. Mantener procesos relacionados con la competitividad y satisfacción del talento humano y garantizar el talento humano que requiera el Sistema Integral de Gestión para su implementación.
2. Lograr el crecimiento de la organización, reflejado en términos de estabilidad y bienestar de los trabajadores
3. Cumplir con las Reglas Fundamentales de seguridad establecidas en el punto VI de este documento.
4. Cumplir con las responsabilidades en materia de Seguridad y salud en el trabajo según Matriz de Responsabilidades, roles, autoridad y rendición de cuentas.
5. Efectuar un adecuado manejo y separación de los residuos generados en el área.
6. Contribuir con el uso eficiente de agua, energía e insumos usados durante la ejecución

de sus actividades.

VI. RESPONSABILIDADES, AUTORIDAD Y RENDICIÓN DE CUENTAS

Ver Matriz de Roles, Responsabilidades, Autoridad y Rendición de Cuentas.

V. FUNCIONES DEL CARGO

- Programar las actividades relacionadas con los procesos de Gestión Humana.
- Elaborar anualmente el plan de formación, teniendo en cuenta los resultados de las evaluaciones de desempeño y demás necesidades.
- Tomar acciones que permitan mejorar el nivel de competencias del personal a cargo, de acuerdo con los resultados de las evaluaciones.
- Brindar apoyo a todas las áreas, en lo relacionado con Gestión Humana.
- Realizar la inducción correspondiente al área de Gestión Humana (Qué es VAB, Actividad del contrato, Ubicación en el organigrama, horario, permisos, etc).
- Realizar y enviar los informes mensuales que se deben entregar a la dirección país de GH.
- Coordinar y supervisar el cumplimiento del plan de Formación.
- Coordinar y supervisar el cumplimiento del plan de Bienestar.
- Recibir y gestionar las solicitudes y necesidades de personal.
- Apoyar las actividades correspondientes a PSS
- Realizar seguimiento y medición al proceso de GH, mediante los Indicadores de Gestión.
- Cuidar las herramientas entregadas para el buen desempeño de sus funciones.
- Programar actividades que aporten a la satisfacción del cliente Interno, basado en los resultados de medición de clima laboral.
- Realizar la búsqueda de personal, la primera entrevista y pruebas psicotécnicas.
- Realizar el primer filtro de los procesos de selección de personal, de acuerdo a las competencias definidas para cada cargo.
- Supervisar los procesos de contratación que se hace por medio de terceros.

- Tomar actas de descargos, cuando según el caso sea necesario, y cuando la falta lo amerite.
- Gestionar la aprobación del presupuesto para desarrollar actividades de bienestar social.
- Revisar los procesos de liquidación de nómina.
- Remitir al personal seleccionado a realizar la documentación y trámites de (exámenes de ingreso,) solicitados para la contratación
- Realizar las afiliaciones correspondientes a los ingresos de personal y organizar hoja de vida correspondiente según requisitos exigidos.
- Diligenciar los contratos de trabajo bajo la supervisión del area de juridica.
- Efectuar el proceso de contratación del personal solicitado constatando toda la información consignada en las hojas de vida
- Recepcionar, organizar y archivar la documentación del personal vinculado
- Efectuar el proceso de desvinculación (Recepción correcta de la carta de retiro voluntario, paz y salvo realización de encuesta de retiro, carta de remisión a exámenes médicos de retiro y notificación de liquidación.)
- Apoyar en la elaboración de documentos del Departamento de Gestión Humana.
- Archivar documentos soportes de los procesos en los que participa.
- Ingresar datos básicos del empleado nuevo en el sistema ERP y HR .
- Notificar a la EPS, AFP, ARP y caja de compensación ingresos y retiros del personal.
- Revisar la planilla de pago de aportes a seguridad social en el operador correspondiente.
- Archivar mensualmente la seguridad social.
- Demás funciones acorde al cargo que le asigne el jefe inmediato.

VI. REGLAS FUNDAMENTALES PARA LA PREVENCIÓN, SEGURIDAD Y SALUD

REGLAS	RIESGOS
No debo usar dispositivos móviles o leer documentos, mientras estoy caminando o conduciendo	Accidente de tránsito Caídas a nivel
Siempre debo usar el pasamanos al subir y bajar escaleras.	Caídas de alturas
Al conducir en las sedes de la empresa doy prelación al peatón, que debe cruzar.	Accidente de tránsito
Siempre debo utilizar el cinturón de seguridad, independientemente del lugar que ocupe en el vehículo.	Accidente de tránsito

VII. REQUISITOS PARA EL CARGO	
COMPETENCIA	DESCRIPCIÓN
EDUCACIÓN (Bachiller, Profesional)	Tecnólogo en Administración y/o gestión humana, estudiante de octavo semestre de psicología o áreas afines.
FORMACIÓN (Especialización, Diplomados, Otros)	
EXPERIENCIA	1 de experiencia en el área de gestión humana.
SGI (Calidad, Medio Ambiente y Seguridad y Salud en el Trabajo)	(Ver Matriz de Conocimientos)

VIII. APROBACIONES	
JEFE INMEDIATO	
CARGO	NOMBRE
GERENTE COMERCIAL	Ismaris Ortiz González
JEFE NIVEL SUPERIOR	
CARGO	NOMBRE
GERENTE REGIONAL	Ismaris Ortiz González

12. Perfil de cargo Auxiliar de gestión humana.

Perfiles de cargo Gestión organizacional

	DESCRIPCIÓN Y PERFIL DE CARGO	FORMATO
		VHC-GH-F-01
		VERSIÓN: 06
		Página 57 de 117

I. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO		
CARGO	JEFE DE PSS	
JEFE INMEDIATO	Gerente comercial	
ÁREA A LA QUE PERTENECE	Gerencia comercial	
NIVEL DEL CARGO	Nivel I ____ Directores Nivel II ____ Gerentes/Subgerentes Nivel III <u>x</u> Jefes/Coordinadores	Nivel IV ____ Técnicos/Analistas Nivel V ____ Auxiliares/ Operativos

II. OBJETIVO DEL CARGO

Liderar, coordinar y supervisar la adecuada ejecución de las actividades y la implementación de los procedimientos del sistema gestión de seguridad y salud en el trabajo, dando cumplimiento a la normatividad legal vigente en Colombia.

III. RESPONSABILIDAD DEL CARGO

1. Disminuir el número de accidentes e incidentes, así como los ausentismos por enfermedad laboral, general y los derivados de los procesos propios de prestación del servicio, a través de actividades de promoción y prevención de acuerdo a los sistemas de vigilancia epidemiológica de los riesgos prioritarios de la organización y programas de gestión.
2. Cumplir con los roles y Responsabilidades del SGSST.
3. Cumplir con las Reglas Fundamentales de seguridad establecidas en el punto VI de este documento.
4. Cumplir con las responsabilidades en materia de Seguridad y salud en el trabajo según Matriz de Responsabilidades, roles, autoridad y rendición de cuentas.
5. Efectuar un adecuado manejo y separación de los residuos generados en el área.
6. Contribuir con el uso eficiente de agua, energía e insumos usados durante la ejecución de sus actividades.

VI. RESPONSABILIDADES, AUTORIDAD Y RENDICIÓN DE CUENTAS

Ver Matriz de Roles, Responsabilidades, Autoridad y Rendición de Cuentas.

V. FUNCIONES DEL CARGO

- Apoyar el diseño, implementación y seguimiento al Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo.
- Presentar a la Gerencia el plan anual de Trabajo para la aprobación y firma.
- Elaborar y actualizar la matriz de Identificación de peligros, valoración de riesgos y establecimientos de controles de VEOLIA ASEO BUCARAMANGA.
- Realizar seguimiento al funcionamiento y las gestiones de los comités COPASST. CCL.
- Seguridad Vial y brigada de emergencia.
- Realizar seguimiento y dar cierre efectivo a los planes de acción producto de los accidentes y/o incidentes de trabajo.
- Dar cumplimiento a la normatividad legal vigente en materia de Seguridad y Salud en el trabajo.
- Implementar los Programas de vigilancia epidemiológica, según los riesgos prioritarios de la organización.
- Coordinar las actividades y gestiones realizadas en el área de PSS.
- Participar en el equipo investigador de incidentes, accidentes de trabajo.
- Gestionar actividades en conjunto con la ARL y diseñar plan de trabajo anual y asesorías.
- Realizar evaluación inicial del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo
- Realizar y ejecutar plan anual de trabajo del SG-SST siendo este extensivo para todo los niveles de la organización.
- Realizar visitas de Seguridad dando cumplimiento al programa VIVIR.

- Diseñar y ejecutar presupuesto del área de PSS.
- Elaborar los informes que sean requeridos por la gerencia y a nivel país de la Unidad de Negocio.
- Realizar seguimiento a los casos laborales y a las recomendaciones médicas y notificar su estado de cumplimiento al COPASST, Gerencia y al área de Gestión Humana.
- Programar los exámenes periódicos de la organización.
- Diseñar y ejecutar en conjunto con el área de Gestión Humana el plan de formación y capacitaciones anual.
- Realizar Inducción y reinducción del área de PSS.
- Establecer y ejecutar actividades de promoción y prevención, de conformidad con los riesgos prioritarios y diagnóstico de condiciones de salud de los colaboradores.
- Reportar a la ARL y EPS todos los accidentes y enfermedades laborales diagnosticadas a la dirección territorial, los accidentes de trabajo graves, como las enfermedades diagnosticadas como laborales.
- Presentar acciones de mejora del Sistema Gestión de seguridad y salud en el trabajo.
- Demás funciones acorde al cargo que le asigne el jefe inmediato.

VI. REGLAS FUNDAMENTALES PARA LA PREVENCIÓN, SEGURIDAD Y SALUD

REGLAS	RIESGOS
No debo usar dispositivos móviles o leer documentos, mientras estoy caminando o conduciendo	Accidente de tránsito Caídas a nivel
Siempre debo usar el pasamanos al subir y bajar escaleras.	Caídas de alturas
Al conducir en las sedes de la empresa doy prelación al peatón, que debe cruzar.	Accidente de tránsito
Siempre debo utilizar el cinturón de seguridad, independientemente del lugar que ocupe en el vehículo.	Accidente de tránsito

VII. REQUISITOS PARA EL CARGO

COMPETENCIA	DESCRIPCIÓN
EDUCACIÓN (Bachiller, Profesional)	Ingeniero industrial o profesional en carreras afines.
FORMACIÓN (Especialización, Diplomados, Otros)	Especialización en seguridad y salud en el trabajo, curso de 50 horas en sistema de gestión en seguridad y salud en el trabajo, curso avanzado en alturas, curso nivel coordinador en alturas
EXPERIENCIA	1 año de experiencia en labores relacionadas con el cargo.
SGI (Calidad, Medio Ambiente y Seguridad y Salud en el Trabajo)	(Ver Matriz de Conocimientos)

VIII. APROBACIONES

JEFE INMEDIATO	
CARGO	NOMBRE
GERENTE COMERCIAL	Ismaris Ortiz González
JEFE NIVEL SUPERIOR	
CARGO	NOMBRE
GERENTE REGIONAL	Ismaris Ortiz González

13. Perfil de cargo Jefe de PSS

	DESCRIPCIÓN Y PERFIL DE CARGO	FORMATO
		VHC-GH-F-01
		VERSIÓN: 06
		Página 60 de 117
I. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO		
CARGO	PREVENCIONISTA PSS	
JEFE INMEDIATO	Jefe PSS	
ÁREA A LA QUE PERTENECE	Gestión Organizacional- Administrativa	
NIVEL DEL CARGO	Nivel I ____ Directores	NivelIV_ X _ Técnicos/Analistas
	Nivel II__ Gerentes/Subgerentes	Nivel V __ Auxiliares/
	Nivel III __Jefes/Coordinadores	Operativos

II. OBJETIVO DEL CARGO

Apoyar y velar por el cumplimiento de la adecuada ejecución de las actividades que involucran los procedimientos y requisitos del sistema de seguridad y salud en el trabajo, cumpliendo con los estándares de seguridad establecidos y la normatividad legal vigente en Colombia.

III. RESPONSABILIDAD DEL CARGO

1. Apoyar la ejecución de las actividades del Sistema de Gestión de Seguridad y salud en el trabajo.
2. Apoyar en las inspecciones en campo y visitas de seguridad con el fin de disminuir el número de accidentes e incidentes así como los ausentismos por enfermedad laboral derivados de los procesos propios de prestación del servicio.
3. Cumplir con las Reglas Fundamentales de seguridad establecidas en el punto VI de este documento.
4. Cumplir con las responsabilidades en materia de Seguridad y salud en el trabajo según Matriz de Responsabilidades, roles, autoridad y rendición de cuentas.
5. Efectuar un adecuado manejo y separación de los residuos generados en el área.
6. Contribuir con el uso eficiente de agua, energía e insumos usados durante la ejecución de sus actividades.

VI. RESPONSABILIDADES, AUTORIDAD Y RENDICIÓN DE CUENTAS

Ver Matriz de Roles, Responsabilidades, Autoridad y Rendición de Cuentas.

V. FUNCIONES DEL CARGO

- Realizar Inspecciones de Seguridad diarias, en base, en ruta diariamente.
- Realizar guías de charlas de prevención de cinco minutos para los líderes y jefes.
- Actualizar la cartelera de PSS en cuartelillos y base operativa.
- Apoyar el seguimiento y mantener al día la base de datos del personal con caso laboral por enfermedad común, presunta Enfermedad Laboral y Accidente de Trabajo.
- Actualizar periódicamente la plataforma de ACCILINE, con reportes de actos y condiciones inseguras, accidentes incidentes y enfermedades laborales.
- Mantener al día la información en terreno en las inspecciones de seguridad realizando el cierre de las novedades reportadas.
- Realizar informe de las evidencias encontradas en las inspecciones de seguridad.
- Diligenciar la matriz de indicadores mensuales, para posteriormente ser analizados por el Jefe de PSS.
- Diligenciar periódicamente la base de datos del personal re-ubicado, incidentes y accidentes de trabajo.
- Apoyar la realización de los reportes de Accidentes de Trabajo a la ARL.
- Participar en la organización y ejecución de las capacitaciones y actividades de acuerdo a lo planificado en el plan de formación.
- Generar aportes y apoyar el análisis de causas de los incidentes y accidentes de trabajo para diseñar los respectivos planes de acción de estos.
- Identificar y presentar sugerencias de acciones de mejora para el sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo.
- Realizar ocasionalmente inspecciones planeadas y no planeadas de Seguridad.
- Apoyar la elaboración de los planes de acción, para las mejoras de las inconformidades encontradas en las inspecciones de seguridad.
- Verificar el estado de todos los elementos relativos a la seguridad, de las instalaciones de la Empresa, de los vehículos y de los cuartelillos de barrido (señalización, camillas, botiquines, extintores, etc).
- Apoyar el seguimiento de las actividades del COPASST y a la Brigada de emergencias.
- Apoyar la organización y ejecución de las capacitaciones y actividades definidas en el plan anual de trabajo de PSS y en el plan de formación anual.
- Realizar seguimiento a actividades críticas y de alto riesgo del personal de la organización y contratistas.
- Apoyar en todas las actividades organizadas por gestión humana que sea requerido.
- Realizar el seguimiento y control de las acciones generadas de las visitas de seguridad del programa VIVIR, según la periodicidad establecida y su cumplimiento.

- Las demás funciones que sean asignadas por el jefe inmediato de acuerdo con la naturaleza y el área de desempeño del cargo.

VI. REGLAS FUNDAMENTALES PARA LA PREVENCIÓN, SEGURIDAD Y SALUD

REGLAS	RIESGOS
No debo usar dispositivos móviles o leer documentos, mientras estoy caminando o conduciendo	Accidente de tránsito Caídas a nivel
Siempre debo usar el pasamanos al subir y bajar escaleras.	Caídas de alturas
Al conducir en las sedes de la empresa doy prelación al peatón, que debe cruzar.	Accidente de tránsito
Siempre debo utilizar el cinturón de seguridad, independientemente del lugar que ocupe en el vehículo.	Accidente de tránsito

VII. REQUISITOS PARA EL CARGO

COMPETENCIA	DESCRIPCIÓN
EDUCACIÓN (Bachiller, Profesional)	Técnico o tecnólogo en salud Ocupacional
FORMACIÓN (Especialización, Diplomados, Otros)	Curso de 50 horas en Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo Certificado avanzado en alturas Curso nivel coordinador en alturas
EXPERIENCIA	1 año en labores relacionadas con el cargo.
SGI (Calidad, Medio Ambiente y Seguridad y Salud en el Trabajo)	(Ver Matriz de Conocimientos)

VIII. APROBACIONES

JEFE INMEDIATO	
CARGO	NOMBRE
JEFE PSS	Freider Dalid Diaz Sandoval
JEFE NIVEL SUPERIOR	
CARGO	NOMBRE
GERENTE REGIONAL	Ismaris Ortiz González

14. Perfil de cargo Prevencionista

	DESCRIPCIÓN Y PERFIL DE CARGO	FORMATO
		VHC-GH-F-01
		VERSIÓN: 06
		Página 62 de 117

I. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO

CARGO	AUXILIAR SIG	
JEFE INMEDIATO	Jefe SIG	
ÁREA A LA QUE PERTENECE	Gerencia General	
NIVEL DEL CARGO	Nivel I ____ Directores Nivel II ____ Gerentes/Subgerentes Nivel III ____ Jefes/Coordinadores	Nivel IV ____ Técnicos/Analistas Nivel V <u>X</u> Auxiliares/ Operativos

II. OBJETIVO DEL CARGO

Asegurar y gestionar el cumplimiento de los estándares del modelo Integrado de Gestión, transmitiendo la necesidad de un cambio y mejora continua, fomentando en el equipo la motivación, sensibilización, cultura organizacional y participación necesarias.

III. RESPONSABILIDAD DEL CARGO

1. Cumplir con las Reglas Fundamentales de seguridad establecidas en el punto VI de este documento.
2. Cumplir con las responsabilidades en materia de Seguridad y salud en el trabajo según Matriz de Responsabilidades, roles, autoridad y rendición de cuentas.
3. Efectuar un adecuado manejo y separación de los residuos generados en el área.
4. Contribuir con el uso eficiente de agua, energía e insumos usados durante la ejecución de sus actividades.

VI. RESPONSABILIDADES, AUTORIDAD Y RENDICIÓN DE CUENTAS

Ver Matriz de Roles, Responsabilidades, Autoridad y Rendición de Cuentas.

V. FUNCIONES DEL CARGO

- Atender solicitudes de Información que realice el personal de las diferentes áreas de la organización
- Asegurar la correcta planificación y ejecución de actividades encaminadas al mantenimiento del SGI de VEOLIA ASEO BUCARAMANGA S.A.S E.S.P
- Apoya el seguimiento a las Acciones Correctivas, preventivas y de mejora que se establezcan en cada uno de los procesos que forman parte del SIG

- Participar activamente en la revisión y seguimiento de los resultados obtenidos en los Indicadores de proceso y los Objetivos de Calidad diseñados para el Sistema de Gestión Integrado.
- Apoyar la Coordinación de las actividades que inherentes a las Auditorías Internas
- Apoyar la notificación a los procesos de las Auditorías que se vayan a realizar
- Hacer seguimiento a las Auditorías Internas que se realicen (Observaciones y No Conformidades)
- Hacer seguimiento a los resultados obtenidos después de la realización de las medidas correctivas.
- Brindar soporte a los responsables de los procesos y al personal con información relativa al Sistema de Gestión Integrado y requisitos de la norma aplicada
- Elaborar presentaciones y brindar capacitaciones que se desprendan como necesidad del Sistema de Gestión Integrado.
- Implementar y evaluar Programas enfocados a mejorar el desempeño del SGI.
- Ejecutar todas las demás funciones que se confieran y sean inherentes a su cargo
- Llevar a cabo el seguimiento de los programas ambientales para el logro de los objetivos de la organización.

VI. REGLAS FUNDAMENTALES PARA LA PREVENCIÓN, SEGURIDAD Y SALUD

REGLAS	RIESGOS
No debo usar dispositivos móviles o leer documentos, mientras estoy caminando o conduciendo	Accidente de tránsito Caídas a nivel
Siempre debo usar el pasamanos al subir y bajar escaleras.	Caídas de alturas
Al conducir en las sedes de la empresa doy prelación al peatón, que debe cruzar.	Accidente de tránsito
Siempre debo utilizar el cinturón de seguridad, independientemente del lugar que ocupe en el vehículo.	Accidente de tránsito

VII. REQUISITOS PARA EL CARGO

COMPETENCIA	DESCRIPCIÓN
EDUCACIÓN (Bachiller, Profesional)	Tecnologo HSEQ y/o carreras afines
FORMACIÓN (Especialización, Diplomados, Otros)	Generalidades de los Sistemas Integrados de Gestión – HSEQ (8) horas
EXPERIENCIA	6 meses de experiencia en cargos similares
SGI (Calidad, Medio Ambiente y Seguridad y Salud en el Trabajo)	(Ver Matriz de Conocimientos)

VIII. APROBACIONES	
JEFE INMEDIATO	
CARGO	NOMBRE
JEFE SIG	Marylú Bautista Chacón
JEFE NIVEL SUPERIOR	
CARGO	NOMBRE
GERENTE REGIONAL	Ismaris Ortiz González

15. Perfil de cargo Auxiliar SIG.

Perfiles de cargo Implementación estratégica.

	DESCRIPCIÓN Y PERFIL DE CARGO	FORMATO
		VHC-GH-F-01
		VERSIÓN: 06
		Página 65 de 117

I. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO		
CARGO	GERENTE DE OPERACIONES	
JEFE INMEDIATO	Gerente General	
ÁREA A LA QUE PERTENECE	Operaciones	
NIVEL DEL CARGO	Nivel I ____ Directores Nivel II_x_ Gerentes/Subgerentes Nivel III ____ Jefes/Coordinadores	Nivel IV ____ Técnicos/Analistas Nivel V __ Auxiliares/ Operativos

II. OBJETIVO DEL CARGO

Establecer todas las actividades del Área de Operaciones y presentar a Gerencia General el cumplimiento de las metas propuestas.

III. RESPONSABILIDAD DEL CARGO

1. Dirigir y coordinar la operación diaria de la empresa desde el punto de vista producción, manejo de turnos, horas hombres y horas máquina, ejerciendo el control de todos los recursos puestos a su disposición.
2. Cumplir con las Reglas Fundamentales de seguridad establecidas en el punto VI de este documento.
3. Cumplir con las responsabilidades en materia de Seguridad y salud en el trabajo según Matriz de Responsabilidades, roles, autoridad y rendición de cuentas.
4. Efectuar un adecuado manejo y separación de los residuos generados en el área.
5. Contribuir con el uso eficiente de agua, energía e insumos usados durante la ejecución de sus actividades.

VI. RESPONSABILIDADES, AUTORIDAD Y RENDICIÓN DE CUENTAS

Ver Matriz de Roles, Responsabilidades, Autoridad y Rendición de Cuentas.

V. FUNCIONES DEL CARGO

- Requerir el personal de acuerdo con la necesidad de la operación.
- Aprobar las rutas de recolección y barrido y sus modificaciones.
- Revisar la programación planteada y su correcto desarrollo.
- Supervisar las labores que desarrolla el personal a cargo.
- Mantener los datos necesarios sobre los costos de operación como consumo de combustible bolsas, cepillos, palas, etc., y su respectivo análisis.
- Controlar el consumo de bolsas y demás insumos necesarios para la operación.
- Representar por delegación de la empresa las instituciones o personas que así lo requieran.
- Revisar el formato Reporte diario de personal y el formato.
- Revisar la información consignada en el formato Hoja de Ruta.
- Permanecer atento ante cualquier alteración en la operación y definir las acciones a tomar.
- Coordinar con el Jefe de taller la disponibilidad de los vehículos, siendo la responsabilidad del jefe de taller el estado técnico de los mismos.
- Revisar y reportar las novedades al jefe de taller para su respectiva reparación.
- Presentar informe a la Gerencia General de todo lo relacionado con la operación de la zona asignada.
- Ejecutar cada año, las Evaluaciones de Desempeño del personal que tiene a cargo en su área.
- Mantener actualizado los indicadores de gestión correspondientes a su área.
- Demás funciones acorde al cargo que le asigne el jefe inmediato.

VI. REGLAS FUNDAMENTALES PARA LA PREVENCIÓN, SEGURIDAD Y SALUD

REGLAS	RIESGOS
No debo usar dispositivos móviles o leer documentos, mientras estoy caminando o conduciendo	Accidente de tránsito Caídas a nivel

Siempre debo usar el pasamanos al subir y bajar escaleras.	Caídas de alturas
Al conducir en las sedes de la empresa doy prelación al peatón, que debe cruzar.	Accidente de tránsito
Siempre debo utilizar el cinturón de seguridad, independientemente del lugar que ocupe en el vehículo.	Accidente de tránsito

VII. REQUISITOS PARA EL CARGO

COMPETENCIA	DESCRIPCIÓN
EDUCACIÓN (Bachiller, Profesional)	Profesional en Ingeniería mecánica o en carreras afines con el área de operaciones
FORMACIÓN (Especialización, Diplomados, Otros)	
EXPERIENCIA	4 años en cargos similares
SGI (Calidad, Medio Ambiente y Seguridad y Salud en el Trabajo)	(Ver Matriz de Conocimientos)

VIII. APROBACIONES

JEFE INMEDIATO	
CARGO	NOMBRE
GERENTE GENERAL	Pedro Amulfo García Tibaduiza
JEFE NIVEL SUPERIOR	
CARGO	NOMBRE
GERENTE GENERAL	Pedro Amulfo García Tibaduiza

16. Perfil de cargo Gerente de Operaciones.

	DESCRIPCIÓN Y PERFIL DE CARGO	FORMATO
		VHC-GH-F-01
		VERSIÓN: 06
		Página 67 de 117

I. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO

CARGO	JEFE DE MANTENIMIENTO
-------	-----------------------

JEFE INMEDIATO	Gerente de operaciones	
ÁREA A LA QUE PERTENECE	Gerencia de operaciones	
NIVEL DEL CARGO	Nivel I ____ Directores Nivel II ____ Gerentes/Subgerentes Nivel III <u>X</u> Jefes/Coordinadores	Nivel IV ____ Técnicos/Analistas Nivel V ____ Auxiliares/ Operativos

II. OBJETIVO DEL CARGO

Administrar y controlar los procesos asociados a la gestión de recursos físicos (mantenimiento de vehículos y planta física) como prestación efectiva del servicio integral de gestión de residuos domiciliarios. Además de planear, coordinar y ejecutar las actividades de mantenimiento preventivo y correctivo, manejar adecuadamente los recursos asignados (físicos y humanos) con el fin de garantizar la disponibilidad y confiabilidad de los vehículos y planta física que posee la empresa y/o que se requieran para la prestación del servicio, propendiendo por obtener costos competitivos y minimizando los reproceso.

III. RESPONSABILIDAD DEL CARGO

1. Liderar, coordinar y supervisar las actividades inherentes al mantenimiento de la flota de vehículos de la empresa.
2. Cumplir con las Reglas Fundamentales de seguridad establecidas en el punto VI de este documento.
3. Cumplir con las responsabilidades en materia de Seguridad y salud en el trabajo según Matriz de Responsabilidades, roles, autoridad y rendición de cuentas.
4. Efectuar un adecuado manejo y separación de los residuos generados en el área.
5. Contribuir con el uso eficiente de agua, energía e insumos usados durante la ejecución de sus actividades.

VI. RESPONSABILIDADES, AUTORIDAD Y RENDICIÓN DE CUENTAS

Ver Matriz de Roles, Responsabilidades, Autoridad y Rendición de Cuentas.

V. FUNCIONES DEL CARGO

- Elaborar planes de mejoramiento aplicables en cada uno de los procedimientos internos del área
- Elaborar, en conjunto con el Gerente de Operaciones y Mantenimiento el cronograma anual de mantenimiento
- Elaborar, en conjunto con el Gerente de Operaciones y Mantenimiento el presupuesto del área
- Elaborar planes de trabajo para el personal , para la ejecución del mantenimiento preventivo y correctivo
- Coordinar y controlar la ejecución de las labores de reparación de las unidades dentro y fuera de las instalaciones
- Asignar los trabajos a los auxiliares de mantenimiento de acuerdo a la disponibilidad y tiempo estimado de reparación.

• Elaborar los informes y documentación de soporte de los procedimientos administrativos, operativos y en general los que se requieran para el análisis junto con la Gerencia Operativa y Mantenimiento • Supervisar los trabajos que se requieran de acuerdo a las novedades • Controlar el consumo de llantas de acuerdo a los formatos establecidos para tal fin. • Evaluar las competencias del personal a cargo de acuerdo con sus capacidades para la asignación de tareas. • Evaluar las reparaciones realizadas, ya sea de mantenimiento preventivo o correctivo. • Controlar y Coordinar que todos los procedimientos y políticas establecidas por la compañía para el manejo de personal y recursos físicos se cumplan. • Seguimiento permanente a los indicadores de gestión definidos para el proceso. • Verificar el consumo de Combustibles, aceites, repuestos y llantas, definiendo los estándares de consumo por grupo de vehículos. • Aplicar acciones correctivas y preventivas ante las dificultades presentadas en el clima laboral de los empleados. • Tomar acciones correctivas y preventivas que permitan mejorar el nivel de las reparaciones, de acuerdo a las capacidades y competencias del personal del área

VI. REGLAS FUNDAMENTALES PARA LA PREVENCIÓN, SEGURIDAD Y SALUD

REGLAS	RIESGOS
No debo usar dispositivos móviles o leer documentos, mientras estoy caminando o conduciendo	Accidente de tránsito Caídas a nivel
Siempre debo usar el pasamanos al subir y bajar escaleras.	Caídas de alturas
Al conducir en las sedes de la empresa doy prelación al peatón, que debe cruzar.	Accidente de tránsito
Siempre debo utilizar el cinturón de seguridad, independientemente del lugar que ocupe en el vehículo.	Accidente de tránsito

VII. REQUISITOS PARA EL CARGO

COMPETENCIA	DESCRIPCIÓN
EDUCACIÓN (Bachiller, Profesional)	Profesional en ingeniería mecánica.
FORMACIÓN (Especialización, Diplomados, Otros)	
EXPERIENCIA	1 año de experiencia en labores relacionadas al cargo.

SGI (Calidad, Medio Ambiente y Seguridad y Salud en el Trabajo)	(Ver Matriz de Conocimientos)
---	-------------------------------

VIII. APROBACIONES	
JEFE INMEDIATO	
CARGO	NOMBRE
GERENTE DE OPERACIONES	Manuel Alexander Díaz
JEFE NIVEL SUPERIOR	
CARGO	NOMBRE
GERENTE REGIONAL	Ismaris Ortiz González

16. Perfil de cargo Jefe de mantenimiento.

	DESCRIPCIÓN Y PERFIL DE CARGO	FORMATO
		VHC-GH-F-01
		VERSIÓN: 06
		Página 70 de 117

I. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO		
CARGO	LIDER OPERATIVO	
JEFE INMEDIATO	GERENTE DE OPERACIONES.	
ÁREA A LA QUE PERTENECE	Gerencia General	
NIVEL DEL CARGO	Nivel I ____ Directores Nivel II ____ Gerentes/Subgerentes Nivel III ____ Jefes/Coordinadores	Nivel IV ____ Técnicos/Analistas Nivel V <u>X</u> Auxiliares/Operativos

II. OBJETIVO DEL CARGO

Asegurar que la operación diaria de barrido y recolección se realice en las frecuencias y horarios preestablecidos en el contrato de condiciones uniformes, cumpliendo con las normas y estándares de seguridad propuestos por la organización.

III. RESPONSABILIDAD DEL CARGO

1. Asegurar que la operación diaria de barrido y recolección se realice en las frecuencias y horarios preestablecidos en el contrato de condiciones uniformes.
2. Cumplir con las Reglas Fundamentales de seguridad establecidas en el punto VI de este documento.
3. Cumplir con las responsabilidades en materia de Seguridad y salud en el trabajo según Matriz de Responsabilidades, roles, autoridad y rendición de cuentas.

4. Efectuar un adecuado manejo y separación de los residuos generados en el área.
5. Contribuir con el uso eficiente de agua, energía e insumos usados durante la ejecución de sus actividades.
6. generar soluciones a novedades que se presente en el trayecto de las operaciones preestablecidas. .

VI. RESPONSABILIDADES, AUTORIDAD Y RENDICIÓN DE CUENTAS

Ver Matriz de Roles, Responsabilidades, Autoridad y Rendición de Cuentas.

V. FUNCIONES DEL CARGO

- Consultar el estado operacional de los vehículos y trabajos practicados de mantenimiento.
- Verificar el suministro de combustible a los vehículos y llevar el registro en el formato de control de combustible.
- Reportar los accidentes de trabajo del personal de barrido y recolección.
- Diligenciar el formato de control de peso en las zonas donde se requiere.
- Coordinar la programación y asignación del personal y recursos para las respectivas micro-rutas o rutas.
- Verificar el cumplimiento de los turnos por parte del personal asignado.
- Supervisar la ejecución de las labores realizadas por el personal a cargo.
- Ejecutar planes de contingencia que permitan cumplir con el programa de trabajo diario.
- Registrar las horas laboradas diarias en la planilla de asistencia y las novedades del turno.
- Realizar la distribución diaria del personal en los diferentes puntos de acopio o despacho, rutas y vehículos.
- Mantener contacto directo con el grupo y realizar el soporte administrativo del grupo (permisos y reportes en general).
- Realizar el entrenamiento de trabajo a los operarios o conductores nuevos.
- Registrar información durante el desarrollo de la operación diaria.
- Hacer cumplir las normas establecidas por la empresa para el desarrollo de la operación (Formatos de los procesos).

• Verificar el cumplimiento de las normas y políticas establecidas por la empresa en todo lo relacionado con el manejo de personal (bienestar laboral, uso de la dotación, uso de EPP, y el buen uso de los recursos asignados a ellos). • Realizar la evaluación de la información obtenida para el control de la gestión, tanto de la labor como del personal a cargo. • Verificar las quejas y reclamos por parte de los usuarios. • Verificar el cumplimiento de acciones correctivas tomadas por el departamento de operaciones, que mejoren el cumplimiento de la operación y el desempeño de los operarios. • Verificar a diario, el cumplimiento de la documentación personal requerida para la buena prestación del servicio. • Demás funciones acorde al cargo que le asigne el jefe inmediato.
--

VI. REGLAS FUNDAMENTALES PARA LA PREVENCIÓN, SEGURIDAD Y SALUD

REGLAS	RIESGOS
No debo usar dispositivos móviles o leer documentos, mientras estoy caminando o conduciendo.	Accidente de tránsito Caídas a nivel.
Siempre debo usar el pasamanos al subir y bajar escaleras.	Caídas de alturas
Al conducir en las sedes de la empresa doy prelación al peatón, que debe cruzar.	Accidente de tránsito
Siempre debo utilizar el cinturón de seguridad, independientemente del lugar que ocupe en el vehículo.	Accidente de tránsito

VII. REQUISITOS PARA EL CARGO

COMPETENCIA	DESCRIPCIÓN
EDUCACIÓN (Bachiller, Profesional)	Ingeniero en logística
FORMACIÓN (Especialización, Diplomados, Otros)	
EXPERIENCIA	Un año en cargos similares
SGI (Calidad, Medio Ambiente y Seguridad y Salud en el Trabajo)	(Ver Matriz de Conocimientos)

VIII. APROBACIONES

JEFE INMEDIATO	
CARGO	NOMBRE
GERENTE OPERACIONES	
JEFE NIVEL SUPERIOR	
CARGO	NOMBRE
GERENTE REGIONAL	Ismaris Ortiz González

17. Perfil de cargo Líder operativo

	DESCRIPCIÓN Y PERFIL DE CARGO	FORMATO
		VHC-GH-F-01
		VERSIÓN: 06
		Página 72 de 117
I. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO		
CARGO	AUXILIAR COMERCIAL (Administrativo)	
JEFE INMEDIATO	Jefe Comercial	
ÁREA A LA QUE PERTENECE	Implementación de Negocios / Comercial	
NIVEL DEL CARGO	Nivel I ____ Directores Nivel II__ Gerentes/Subgerentes Nivel III __Jefes/Coordinadores	NivelIV__ Técnicos/Analistas Nivel V <u>X</u> Auxiliares/ Operativos

II. OBJETIVO DEL CARGO

Digitar y apoyar la Gestión Administrativa del área comercial planeando y organizando las actividades del jefe comercial velando por la correcta custodia de la información.

III. RESPONSABILIDAD DEL CARGO

1. Cumplir con las Reglas Fundamentales de seguridad establecidas en el punto VI de este documento.
2. Cumplir con las responsabilidades en materia de Seguridad y salud en el trabajo según Matriz de Responsabilidades, roles, autoridad y rendición de cuentas.
3. Efectuar un adecuado manejo y separación de los residuos generados en el área.
4. Contribuir con el uso eficiente de agua, energía e insumos usados durante la ejecución de sus actividades.

VI. RESPONSABILIDADES, AUTORIDAD Y RENDICIÓN DE CUENTAS

Ver Matriz de Roles, Responsabilidades, Autoridad y Rendición de Cuentas.

V. FUNCIONES DEL CARGO

- Digitar toda la información que llegue al área comercial como vinculaciones, y traslados al catastro.
- Seguimiento a los trámites de jurídica correspondiente a traslados.
- Servir de apoyo al área comercial.
- Revisar mes a mes los suscriptores predios en cero y desocupados.
- Cubrir puesto a los cargos de PQR, en caso que lo requiera.
- Registrar mensualmente información al SUI, sobre los estratos y subsidios.
- Imprimir facturas de usuarios para el proceso de Traslado.
- Facturar usuarios grandes generadores.
- Recibir llamadas de usuarios atención al cliente.
- Recibir las llamadas telefónicas de los usuarios y gestionar las solicitudes peticiones, quejas y reclamos.
- De acuerdo a lo que el jefe inmediato asigne.

VI. REGLAS FUNDAMENTALES PARA LA PREVENCIÓN, SEGURIDAD Y SALUD

REGLAS	RIESGOS
No debo usar dispositivos móviles o leer documentos, mientras estoy caminando o conduciendo	Accidente de tránsito Caídas a nivel
Siempre debo usar el pasamanos al subir y bajar escaleras.	Caídas de alturas
Al conducir en las sedes de la empresa doy prelación al peatón, que debe cruzar.	Accidente de tránsito
Siempre debo utilizar el cinturón de seguridad, independientemente del lugar que ocupe en el vehículo.	Accidente de tránsito

VII. REQUISITOS PARA EL CARGO

COMPETENCIA	DESCRIPCIÓN
EDUCACIÓN (Bachiller, Profesional)	Bachiller
FORMACIÓN (Especialización, Diplomados, Otros)	Servicio al cliente
EXPERIENCIA	General: 1 año en ventas o servicio al cliente. Específica: 6 meses en áreas comerciales de empresas de aseo

SGI (Calidad, Medio Ambiente y Seguridad y Salud en el Trabajo)	(Ver Matriz de Conocimientos)
---	-------------------------------

VIII. APROBACIONES	
JEFE INMEDIATO	
CARGO	NOMBRE
JEFE COMERCIAL	Luis Fernando Naranjo
JEFE NIVEL SUPERIOR	
CARGO	NOMBRE
GERENTE REGIONAL	Ismaris Ortiz González

18. Perfil de cargo Auxiliar comercial (administrativo)

	DESCRIPCIÓN Y PERFIL DE CARGO	FORMATO
		VHC-GH-F-01
		VERSIÓN: 06
		Página 75 de 117

I. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO		
CARGO	AUXILIAR COMERCIAL	
JEFE INMEDIATO	Lider Comercial (Coordinadora Gestión Social)	
ÁREA A LA QUE PERTENECE	Implementación de Negocios / Comercial	
NIVEL DEL CARGO	Nivel I ____ Directores Nivel II ____ Gerentes/Subgerentes Nivel III ____ Jefes/Coordinadores	Nivel IV ____ Técnicos/Analistas Nivel V <u>X</u> Auxiliares/ Operativos

II. OBJETIVO DEL CARGO
Garantizar la adecuada gestión de vinculación de usuarios mediante la venta del servicio según las políticas corporativas definidas, así como la actualización de la información de los usuarios existentes.

III. RESPONSABILIDAD DEL CARGO

1. Cumplir con las Reglas Fundamentales de seguridad establecidas en el punto VI de este documento.
2. Cumplir con las responsabilidades en materia de Seguridad y salud en el trabajo según Matriz de Responsabilidades, roles, autoridad y rendición de cuentas.
3. Efectuar un adecuado manejo y separación de los residuos generados en el área.
4. Contribuir con el uso eficiente de agua, energía e insumos usados durante la ejecución de sus actividades.

VI. RESPONSABILIDADES, AUTORIDAD Y RENDICIÓN DE CUENTAS

Ver Matriz de Roles, Responsabilidades, Autoridad y Rendición de Cuentas.

V. FUNCIONES DEL CARGO

- Captar usuarios, en los diferentes municipios y barrios de la ciudad.
- Informar sobre las novedades encontradas en los diferentes sectores.
- Realizar el procedimiento de aforos diligenciando los formatos correspondientes.
- Informar las situaciones y oportunidades de mejora detectadas en las zonas visitadas al líder comercial.
- Identificar y reportar nuevos usuarios GPS y usuarios que han cambiado de actividad (Comercial, Industrial, Oficial...).
- Asesorar y colaborar con el desarrollo de las estrategias de recuperación de cartera.
- Efectuar visitas a predio, ejecutando la labor de cobro persuasivo.
- Revisión de predios morosos (depuración de cartera).
- Realizar llamadas de seguimiento a usuarios visitados.
- Realizar verificaciones de direcciones de catastro en terreno.
- Realizar Verificaciones sobre lo requerido por la SSPD, con respecto a las desvinculaciones de usuarios.
- Verificar si el inmueble está desocupado o habitado e informar las situaciones al líder comercial.
- Realizar vinculaciones, traslados, desistimientos.
- Apoyar a gestión social en Veolia tu Barrio.
- Demás funciones acorde al cargo que le asigne el jefe inmediato.

VI. REGLAS FUNDAMENTALES PARA LA PREVENCIÓN, SEGURIDAD Y SALUD

REGLAS	RIESGOS
No debo usar dispositivos móviles o leer documentos, mientras estoy caminando o conduciendo	Accidente de tránsito Caídas a nivel
Siempre debo usar el pasamanos al subir y bajar escaleras.	Caídas de alturas
Al conducir en las sedes de la empresa doy prelación al peatón, que debe cruzar.	Accidente de tránsito

Siempre debo utilizar el cinturón de seguridad, independientemente del lugar que ocupe en el vehículo.	Accidente de tránsito
--	-----------------------

VII. REQUISITOS PARA EL CARGO

COMPETENCIA	DESCRIPCIÓN
EDUCACIÓN (Bachiller, Profesional)	Bachiller
FORMACIÓN (Especialización, Diplomados, Otros)	
EXPERIENCIA	General: 1 año en ventas o servicio al cliente. Específica: 6 meses en áreas comerciales de empresas de aseo
SGI (Calidad, Medio Ambiente y Seguridad y Salud en el Trabajo)	(Ver Matriz de Conocimientos)

VIII. APROBACIONES

JEFE INMEDIATO	
CARGO	NOMBRE
LIDER COMERCIAL / COORDINADORA GESTIÓN SOCIAL	Yadira Almeida Poveda
JEFE NIVEL SUPERIOR	
CARGO	NOMBRE
GERENTE REGIONAL	Ismaris Ortiz González

19. Perfil de cargo auxiliar comercial (operativo)

	DESCRIPCIÓN Y PERFIL DE CARGO	FORMATO
		VHC-GH-F-01
		VERSIÓN: 06
		Página 77 de 117

I. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO

CARGO	AUXILIAR DE ATENCIÓN AL CLIENTE
JEFE INMEDIATO	COORDINADORA ATENCIÓN AL CLIENTE
ÁREA A LA QUE PERTENECE	Gestión Administrativa financiera

NIVEL DEL CARGO	Nivel I ____ Directores	Nivel IV ____ Técnicos/Analistas
	Nivel II ____ Gerentes/Subgerentes	Nivel V <u>X</u> Auxiliares/
	Nivel III ____ Jefes/Coordinadores	Operativos

II. OBJETIVO DEL CARGO

Recepcionar, atender y radicar las peticiones, quejas, reclamos y recursos que los usuarios interponen en las oficinas de Atención al Cliente, al igual que asesorar u orientar a los usuarios respecto a las inquietudes o requerimientos que manifiesten de las facturas o servicios a través de los diferentes medios de presentación.

III. RESPONSABILIDAD DEL CARGO

1. Evitar el reclamo brindando información exacta y veraz, que de no ser posible su prevención se deba recurrir a recibir, y diligenciar los formatos de peticiones, quejas, reclamos y recursos verbales o escritos que presentan los usuarios en relación con la prestación del servicio integral de aseo.
2. Cumplir con las Reglas Fundamentales de seguridad establecidas en el punto VI de este documento.
3. Cumplir con las responsabilidades en materia de Seguridad y salud en el trabajo según Matriz de Responsabilidades, roles, autoridad y rendición de cuentas.
4. Efectuar un adecuado manejo y separación de los residuos generados en el área.
5. Contribuir con el uso eficiente de agua, energía e insumos usados durante la ejecución de sus actividades.

VI. RESPONSABILIDADES, AUTORIDAD Y RENDICIÓN DE CUENTAS

Ver Matriz de Roles, Responsabilidades, Autoridad y Rendición de Cuentas.

V. FUNCIONES DEL CARGO

- Recibir las llamadas telefónicas de los usuarios y gestionar las solicitudes peticiones, quejas y reclamos.
- Atender usuarios por ventanilla y gestionar las solicitudes peticiones, quejas y reclamos.
- ingresar la información al sistema de las peticiones, reclamos y recursos, que presentan los usuarios por diferentes medios.
- Dar información oportuna, veraz y actualizada a los usuarios en relación con los servicios que presta la entidad y los datos propios de cada usuario.
- Notificar la respuesta comercial a los usuarios o suscriptores de conformidad con las normas vigentes.
- Controlar las peticiones quejas y reclamos por servicios entregados al área operativa e ingresarlas al sistema.
- Archivar todos los expedientes relacionados con peticiones, reclamos y recursos Facilitar al usuario el formato de encuesta de satisfacción.
- Ingresar a la página WEB del correo certificado contratado por la empresa, e imprimir el recibo de las notificaciones por aviso y las citaciones enviadas para anexar al pendiente.
- Apoyar el área comercial con diferentes actividades que sean asignadas.
- Distribuirlos PQR de cada área encargada y llevar la trazabilidad del documento para llegar a su respuesta y solución.

- Realizar y enviar correspondencia a los usuarios por medio de correo y mensajería.
- Recibir llamadas y gestionar
- Demás funciones acorde al cargo que le asigne el jefe inmediato

VI. REGLAS FUNDAMENTALES PARA LA PREVENCIÓN, SEGURIDAD Y SALUD

REGLAS	RIESGOS
No debo usar dispositivos móviles o leer documentos, mientras estoy caminando o conduciendo	Accidente de tránsito Caídas a nivel
Siempre debo usar el pasamanos al subir y bajar escaleras.	Caídas de alturas
Al conducir en las sedes de la empresa doy prelación al peatón, que debe cruzar.	Accidente de tránsito
Siempre debo utilizar el cinturón de seguridad, independientemente del lugar que ocupe en el vehículo.	Accidente de tránsito

VII. REQUISITOS PARA EL CARGO

COMPETENCIA	DESCRIPCIÓN
EDUCACIÓN (Bachiller, Profesional)	Bachiller académico, Técnico, Comercial, estudiante universitario de cualquier profesión, o profesional en cualquier área.
FORMACIÓN (Especialización, Diplomados, Otros)	
EXPERIENCIA	Un año en cargos relacionados con atención al cliente.
SGI (Calidad, Medio Ambiente y Seguridad y Salud en el Trabajo)	(Ver Matriz de Conocimientos)

VIII. APROBACIONES

JEFE INMEDIATO	
CARGO	NOMBRE
COORDINADOR SERVICIO AL CLIENTE	Marisol Jimenez Navarro
JEFE NIVEL SUPERIOR	
CARGO	NOMBRE
GERENTE REGIONAL	Ismaris Ortiz González

20. Perfil de cargo auxiliar de atención al cliente

	DESCRIPCIÓN Y PERFIL DE CARGO	FORMATO
		VHC-GH-F-01
		VERSIÓN: 06
		Página 79 de 117

I. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO

CARGO	AUXILIAR DE MANTENIMIENTO	
JEFE INMEDIATO	Jefe de Mantenimiento	
ÁREA A LA QUE PERTENECE	Implementación de Negocios / Mantenimiento	
NIVEL DEL CARGO	Nivel I ____ Directores Nivel II ____ Gerentes/Subgerentes Nivel III ____ Jefes/Coordinadores	Nivel IV ____ Técnicos/Analistas Nivel V <u>X</u> Auxiliares/ Operativos

II. OBJETIVO DEL CARGO

Evaluar y ejecutar reparaciones del sistema hidráulico del vehículo, así como diagnosticar fallas en los subconjuntos principales de los vehículos (motor, caja de velocidades y grupo diferencial) que requieren ajustes especiales, acorde a las especificaciones de los fabricantes; y demás reparaciones en el parque automotor de la compañía, dentro de los programas de mantenimiento definidos por la empresa, además de velar por su buen estado en general.

III. RESPONSABILIDAD DEL CARGO

1. Cumplir con las Reglas Fundamentales de seguridad establecidas en el punto VI de este documento.
2. Cumplir con las responsabilidades en materia de Seguridad y salud en el trabajo según Matriz de Responsabilidades, roles, autoridad y rendición de cuentas.
3. Efectuar un adecuado manejo y separación de los residuos generados en el área.
4. Contribuir con el uso eficiente de agua, energía e insumos usados durante la ejecución de sus actividades.

VI. RESPONSABILIDADES, AUTORIDAD Y RENDICIÓN DE CUENTAS

Ver Matriz de Roles, Responsabilidades, Autoridad y Rendición de Cuentas.

V. FUNCIONES DEL CARGO

- Verificar el estado de los vehículos al ingreso y salida de base y realizar reporte de novedades a jefe de taller
- Asistir al mecánico en los trabajos de mantenimiento.
- Realizar la limpieza de elementos antes de ser instalados en las unidades.

- Revisar la calibración de presiones de aire de las llantas según las indicaciones del proveedor.
- Realizar oficios menores de preparación de piezas para mantenimiento preventivo de las unidades.
- Colaborar junto al mecánico y electricista en la entrega de piezas, repuestos o elementos para reparación.
- Dar cumplimiento a instrucciones asignadas por jefe de taller o mecánico.
- Verificar que los vehículos operen en condiciones normales para su operación.
- Realizar tareas de mantenimiento rutinario y mayores, de acuerdo a programación de orden de trabajo diario y las novedades que presentan los vehículos
- Inspeccionar diariamente las unidades y equipos auxiliares del área, desarrollar acciones correctivas para reparación inmediata.
- Ejecutar trabajos de mantenimiento (Montaje, retiro, inspección técnica, pruebas de funcionamiento, acciones correctivas, preventivas y/o mejora) que requieren su experiencia y conocimiento en las unidades y equipos auxiliares.
- Registrar en cada turno tareas ejecutadas detallando, material, repuestos y la información técnica necesaria y/o solicitada por jefe inmediato, de manera que se registren todas las actividades realizadas en los vehículos.
- Mantener las áreas de taller (taller, área de aceites, llantas y herramientas) limpias y ordenadas.
- Guardar y controlar las herramientas usadas durante su intervención, tanto las asignadas a su cargo como las del taller.
- Realizar otros trabajos pertinentes del área que requiera el sistema de acuerdo a instrucciones de jefe inmediato.
- Reportar a jefe inmediato todo incidente y/o accidente ocurrido.
- Informar a jefe inmediato todo tipo de novedad (daños, situaciones peligrosas, entre otras)
- Informar al jefe inmediato los repuestos o accesorios que se requieran para efectuar la labor de mantenimiento.

VI. REGLAS FUNDAMENTALES PARA LA PREVENCIÓN, SEGURIDAD Y SALUD

REGLAS	RIESGOS
No debo usar dispositivos móviles o leer documentos, mientras estoy caminando o conduciendo	Accidente de tránsito Caídas a nivel
Siempre debo usar el pasamanos al subir y bajar escaleras.	Caídas de alturas
Al conducir en las sedes de la empresa doy prelación al peatón, que debe cruzar.	Accidente de tránsito
Siempre debo utilizar el cinturón de seguridad, independientemente del lugar que ocupe en el vehículo.	Accidente de tránsito

VII. REQUISITOS PARA EL CARGO

COMPETENCIA	DESCRIPCIÓN
EDUCACIÓN (Bachiller, Profesional)	Técnico Mecánico Diesel Automotriz
FORMACIÓN (Especialización, Diplomados, Otros)	
EXPERIENCIA	6 meses en Mecánica de patio y/o sistemas hidráulicos y/o Electricidad automotriz- Licencia de conducción de en categoría C2 vigente.
SGI (Calidad, Medio Ambiente y Seguridad y Salud en el Trabajo)	(Ver Matriz de Conocimientos)

VIII. APROBACIONES

JEFE INMEDIATO	
CARGO	NOMBRE
JEFE DE MANTENIMIENTO	Ronald Gomez
JEFE NIVEL SUPERIOR	
CARGO	NOMBRE
GERENTE REGIONAL	Ismaris Ortiz González

21. Perfil de cargo Auxiliar de mantenimiento

	DESCRIPCIÓN Y PERFIL DE CARGO	FORMATO
		VHC-GH-F-01
		VERSIÓN: 06
		Página 82 de 117

I. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO

CARGO	AUXILIAR DE OFICINA (MANTENIMIENTO)	
JEFE INMEDIATO	Jefe de Mantenimiento	
ÁREA A LA QUE PERTENECE	Implementación de Negocios - Gerente de Operaciones	
NIVEL DEL CARGO	Nivel I ____ Directores Nivel II ____ Gerentes/Subgerentes Nivel III ____ Jefes/Coordinadores	Nivel IV ____ Técnicos/Analistas Nivel V <u>X</u> Auxiliares/ Operativos

II. OBJETIVO DEL CARGO

Registrar la información diaria de la operación de mantenimiento para tener herramientas de medición y control a través de medios sistematizados, sobre los procesos asociados a la prestación del servicio.

III. RESPONSABILIDAD DEL CARGO

1. Registrar la información diaria de la operación de mantenimiento y velar por la correcta ejecución del proceso de acuerdo a los parámetros establecidos asociados a la prestación del servicio.
2. Cumplir con las Reglas Fundamentales de seguridad establecidas en el punto VI de este documento.
3. Cumplir con las responsabilidades en materia de Seguridad y salud en el trabajo según Matriz de Responsabilidades, roles, autoridad y rendición de cuentas.
4. Efectuar un adecuado manejo y separación de los residuos generados en el área.
5. Contribuir con el uso eficiente de agua, energía e insumos usados durante la ejecución de sus actividades

VI. RESPONSABILIDADES, AUTORIDAD Y RENDICIÓN DE CUENTAS

Ver Matriz de Roles, Responsabilidades, Autoridad y Rendición de Cuentas.

V. FUNCIONES DEL CARGO

- Registrar la información diaria para tener los controles a través de medios sistematizados, sobre los procesos asociados de mantenimiento a la prestación del servicio.
- Registrar y archivar los formatos de lista de chequeo diaria vehicular, autorización uso de vehículo liviano y estado diario de las unidades.
- Realizar solicitudes de compra y servicio según las necesidades de cada vehículo.
- Comunicarse con los proveedores para solicitar cotizaciones de repuestos y servicios.
- Enviar mensualmente al Auxiliar de Nómina el reporte de horas extras del personal de mantenimiento.
- Diligenciar y verificar los indicadores mensuales del proceso de implementación de negocio del área de mantenimiento.
- Asignar órdenes de trabajo a los técnicos de mantenimiento según novedades en la lista de chequeo.
- Mantener el archivo ordenado y actualizado.
- Asistir al jefe de mantenimiento en lo requerido.
- Elaborar acta del comité mensual de mantenimiento y entrega de herramientas a los técnicos.
- Enviar mensualmente el registro total de horas inoperativas de los vehículos al gerente de operaciones.
- Ejecutar todas las demás funciones que se confieran y sean inherentes a su cargo

VI. REGLAS FUNDAMENTALES PARA LA PREVENCIÓN, SEGURIDAD Y SALUD

REGLAS	RIESGOS
--------	---------

No debo usar dispositivos móviles o leer documentos, mientras estoy caminando o conduciendo	Accidente de tránsito Caídas a nivel
Siempre debo usar el pasamanos al subir y bajar escaleras.	Caídas de alturas
Al conducir en las sedes de la empresa doy prelación al peatón, que debe cruzar.	Accidente de tránsito
Siempre debo utilizar el cinturón de seguridad, independientemente del lugar que ocupe en el vehículo.	Accidente de tránsito
No debo usar dispositivos móviles o leer documentos, mientras estoy caminando o conduciendo	Accidente de tránsito Caídas a nivel

VII. REQUISITOS PARA EL CARGO

COMPETENCIA	DESCRIPCIÓN
EDUCACIÓN (Bachiller, Profesional)	Técnico en Asistencia Administrativa
FORMACIÓN (Especialización, Diplomados, Otros)	
EXPERIENCIA	6 meses de experiencia en Auxiliar de Oficina
SGI (Calidad, Medio Ambiente y Seguridad y Salud en el Trabajo)	(Ver Matriz de Conocimientos)

VIII. APROBACIONES

JEFE INMEDIATO	
CARGO	NOMBRE
JEFE MANTENIMIENTO	Ronald Miguel Gomez
JEFE NIVEL SUPERIOR	
CARGO	NOMBRE
GERENTE REGIONAL	Ismaris Ortiz González

21. Perfil de cargo Auxiliar de oficina (mantenimiento)

	DESCRIPCIÓN Y PERFIL DE CARGO	FORMATO
		VHC-GH-F-01
		VERSIÓN: 06

I. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO

CARGO	AUXILIAR OPERACIONES	
JEFE INMEDIATO	Gerente de operaciones	
ÁREA A LA QUE PERTENECE	Gerencia de operaciones	
NIVEL DEL CARGO	Nivel I ____ Directores Nivel II ____ Gerentes/Subgerentes Nivel III ____ Jefes/Coordinadores	Nivel IV ____ Técnicos/Analistas Nivel V <u>X</u> Auxiliares/ Operativos

II. OBJETIVO DEL CARGO

Velar por la adecuada prestación del servicio público de aseo en sus diferentes componentes.

III. RESPONSABILIDAD DEL CARGO

1. Registrar la información diaria de la operación para tener herramientas de medición y control a través de medios sistematizados, sobre los procesos asociados a la prestación del servicio.
2. Cumplir con las Reglas Fundamentales de seguridad establecidas en el punto VI de este documento.
3. Cumplir con las responsabilidades en materia de Seguridad y salud en el trabajo según Matriz de Responsabilidades, roles, autoridad y rendición de cuentas.
4. Efectuar un adecuado manejo y separación de los residuos generados en el área.
5. Contribuir con el uso eficiente de agua, energía e insumos usados durante la ejecución de sus actividades.

VI. RESPONSABILIDADES, AUTORIDAD Y RENDICIÓN DE CUENTAS

Ver Matriz de Roles, Responsabilidades, Autoridad y Rendición de Cuentas.

V. FUNCIONES DEL CARGO

- Archivar la información recolectada de las visitas a terreno e identificar las información recibida.
- Brindar la información solicitada para la migración de la información al nuevo programa de la empresa OPEN
- Diseño de planos de micro ruta
- Actualización de planos de micro rutas
- Planeación y diseño estratégico de micro rutas en nuevos barrios
- Visitas a terreno, para observar la correcta disposición de la operación
- Estar pendiente de los planos que requieren supervisores e inspectores

- Revisar e identificar posibles propuestas para el rendimiento de la operación e informar los posibles cambios.
- Revisar e ingresar al sistema la información de hojas de ruta, reporte diario de asistencia, Hojas de microruta de barrido, accidentalidad.
- Registrar los recibos de ingreso al relleno sanitario de las unidades.
- Entregar al Auxiliar de Gestión Humana el reporte diario de ausentismo.
- Enviar mensualmente al Auxiliar de Gestión Humana el reporte de asistencia del personal de barrido, recolección, mantenimiento y supervisores.
- Recibir y asignar al supervisor correspondiente los PQR que lleguen a la oficina para ser resueltos y posterior aprobación del Gerente de operaciones y mantenimiento, una vez aprobados son retornados a comercial, registrando este trámite en el formato de registro de reclamos de PQR.
- Mantener el archivo ordenado y actualizado.
- Asistir al Gerente de Operaciones en lo requerido.
- Informar al Gerente de Operaciones Todo tipo de novedad en general.
- Demás funciones acorde al cargo que le asigne el jefe inmediato.

VI. REGLAS FUNDAMENTALES PARA LA PREVENCIÓN, SEGURIDAD Y SALUD

REGLAS	RIESGOS
No debo usar dispositivos móviles o leer documentos, mientras estoy caminando o conduciendo	Accidente de tránsito Caídas a nivel
Siempre debo usar el pasamanos al subir y bajar escaleras.	Caídas de alturas
Al conducir en las sedes de la empresa doy prelación al peatón, que debe cruzar.	Accidente de tránsito
Siempre debo utilizar el cinturón de seguridad, independientemente del lugar que ocupe en el vehículo.	Accidente de tránsito

VII. REQUISITOS PARA EL CARGO

COMPETENCIA	DESCRIPCIÓN
EDUCACIÓN (Bachiller, Profesional)	Bachiller o técnica profesional
FORMACIÓN (Especialización, Diplomados, Otros)	
EXPERIENCIA	Un año de experiencia en labores relacionadas con el cargo
SGI (Calidad, Medio Ambiente y Seguridad y Salud en el Trabajo)	(Ver Matriz de Conocimientos)

VIII. APROBACIONES

JEFE INMEDIATO	
CARGO	NOMBRE
GERENTE DE OPERACIONES	Manuel Alexander Díaz Rodríguez
JEFE NIVEL SUPERIOR	
CARGO	NOMBRE
GERENTE REGIONAL	Ismaris Ortiz González

22. Perfil de cargo Auxiliar de operaciones

	DESCRIPCIÓN Y PERFIL DE CARGO	FORMATO
		VHC-GH-F-01
		VERSIÓN: 06
		Página 86 de 117

I. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO

CARGO	CONDUCTOR	
JEFE INMEDIATO	Lider operativo	
ÁREA A LA QUE PERTENECE	Gerencia de operaciones	
NIVEL DEL CARGO	Nivel I ____ Directores Nivel II ____ Gerentes/Subgerentes Nivel III ____ Jefes/Coordinadores	Nivel IV ____ Técnicos/Analistas Nivel V <u>X</u> Auxiliares/Operativos

II. OBJETIVO DEL CARGO

Garantizar y mantener la efectiva prestación del servicio público domiciliario de aseo, en sus componentes de Barrido y limpieza de vías y áreas públicas, Recolección y transporte de residuos sólidos domiciliarios y las actividades complementarias.

III. RESPONSABILIDAD DEL CARGO

1. Diligenciamiento adecuado de los registros (hoja de ruta, orden de trabajo, aforos)
2. Cumplimiento diario de rutas de recolección de desechos.
3. Cumplir con las Reglas Fundamentales de seguridad establecidas en el punto VI de este documento.
4. Cumplir con las responsabilidades en materia de Seguridad y salud en el trabajo según Matriz de Responsabilidades, roles, autoridad y rendición de cuentas.
5. Efectuar un adecuado manejo y separación de los residuos generados en el área.
6. Contribuir con el uso eficiente de agua, energía e insumos usados durante la ejecución de sus actividades.

VI. RESPONSABILIDADES, AUTORIDAD Y RENDICIÓN DE CUENTAS

V. FUNCIONES DEL CARGO

- Recibir diariamente la hoja de ruta realizando el nivel cero al vehículo y diligenciando de acuerdo con el recorrido.
- Realizar el recorrido de la micro ruta en la frecuencia y horario establecidos en el contrato de condiciones uniformes.
- Transportar los residuos hasta el relleno sanitario.
- Respetar las normas estipuladas por la Secretaría de Tránsito y por la Empresa.
- Registrar en la hoja de ruta el suministro de insumos.
- Reportar e informar las condiciones del vehículo, siniestros ocurridos, multas y averías.
- Colaborar con el personal de mantenimiento en dar información de las novedades para la reparación del vehículo.
- Entregar las hojas de ruta al Líder de barrido y recolección debidamente firmadas por el conductor, operarios de recolección y personal de mantenimiento que reviso la unidad tanto a la salida como a la entrada.
- Al finalizar las labores del día dejar el camión con el tanque de combustible lleno, aseada la cabina y entregarlo al Líder de barrido y recolección, verificador de patio y/o mantenimiento
- Realizar los aforos de grandes productores y diligenciar el formato de aforo.
- Reportar al Jefe inmediato la terminación de la ruta y dirigirse a la ruta que se requiera para dar apoyo.
- Entregar los registros de báscula donde se identifique la unidad, conductor, fecha y peso transportado al relleno sanitario.
- Realizar actividades de carga y descarga de escombros y/o residuos empleando maquinaria pesada (mini cargador), de acuerdo a las instrucciones y las normas de seguridad.
- Demás funciones acorde al cargo que le asigne el jefe inmediato.
-

VI. REGLAS FUNDAMENTALES PARA LA PREVENCIÓN, SEGURIDAD Y SALUD

REGLAS	RIESGOS
--------	---------

No debo usar dispositivos móviles o leer documentos, mientras estoy caminando o conduciendo	Accidente de tránsito Caídas a nivel
Siempre debo usar el pasamanos al subir y bajar escaleras.	Caídas de alturas
Al conducir en las sedes de la empresa doy prelación al peatón, que debe cruzar.	Accidente de tránsito
Siempre debo utilizar el cinturón de seguridad, independientemente del lugar que ocupe en el vehículo.	Accidente de tránsito

VII. REQUISITOS PARA EL CARGO

COMPETENCIA	DESCRIPCIÓN
EDUCACIÓN (Bachiller, Profesional)	Bachiller (mínimo 9 grado)
FORMACIÓN (Especialización, Diplomados, Otros)	Cursos de manejo defensivo, mecánica básica.
EXPERIENCIA	Mínimo 3 años de experiencia en conducción de tracto-camiones y manejo de carga, con pase de categoría C2 en adelante.
SGI (Calidad, Medio Ambiente y Seguridad y Salud en el Trabajo)	(Ver Matriz de Conocimientos)

VIII. APROBACIONES

JEFE INMEDIATO	
CARGO	NOMBRE
LIDER OPERATIVO	
JEFE NIVEL SUPERIOR	
CARGO	NOMBRE
GERENTE REGIONAL	Ismaris Ortíz González

23. Perfil de cargo líder operativo

	DESCRIPCIÓN Y PERFIL DE CARGO	FORMATO
		VHC-GH-F-01
		VERSIÓN: 06
		Página 89 de 117

I. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO

CARGO	CONDUCTOR DE VEHICULO LIVIANO	
JEFE INMEDIATO	Coordinadora Administrativa	
ÁREA A LA QUE PERTENECE	Gestión Administrativa Financiera	
NIVEL DEL CARGO	Nivel I ____ Directores Nivel II ____ Gerentes/Subgerentes Nivel III ____ Jefes/Coordinadores	Nivel IV ____ Técnicos/Analistas Nivel V <u>X</u> Auxiliares/ Operativos

II. OBJETIVO DEL CARGO

Realizar la conducción de Los vehículo livianos de la empresa con la finalidad de transportar según requerimientos al personal inherente a los procesos administrativo y comercial según se requiera.

III. RESPONSABILIDAD DEL CARGO

1. Cumplir con las Reglas Fundamentales de seguridad establecidas en el punto VI de este documento.
2. Cumplir con las responsabilidades en materia de Seguridad y salud en el trabajo según Matriz de Responsabilidades, roles, autoridad y rendición de cuentas.
3. Efectuar un adecuado manejo y separación de los residuos generados en el área.
4. Contribuir con el uso eficiente de agua, energía e insumos usados durante la ejecución de sus actividades.

VI. RESPONSABILIDADES, AUTORIDAD Y RENDICIÓN DE CUENTAS

Ver Matriz de Roles, Responsabilidades, Autoridad y Rendición de Cuentas.

V. FUNCIONES DEL CARGO

- Realizar la conducción del vehículo de forma que garantice una prestación eficiente del servicio de transporte del personal , el óptimo estado del vehículo
- Velar por la integridad física de los ocupantes del vehículo.
- Reportar a su jefe inmediato las novedades presentadas durante su jornada laboral
- Reportar a mantenimiento los inconvenientes mecánicos presentados por el vehículo.
- Tener en cuenta los estándares de seguridad laboral, previendo evitar accidentes y futuras lesiones que puedan afectar su integridad personal.
- Verificar el estado del vehículo antes del inicio de la operación del vehículo y al finalizar la respectiva jornada laboral
- Verificar la documentación necesaria para el rodamiento del vehículo.
- Apoyar en la entrega de documentos servicio de mensajería.
- Apoyo logístico en restauración y mantenimiento en la unidad de negocio.
- Demás funciones acorde al cargo que le asigne el jefe inmediato.

VI. REGLAS FUNDAMENTALES PARA LA PREVENCIÓN, SEGURIDAD Y SALUD

REGLAS	RIESGOS
No puedo usar dispositivos móviles o leer documentos, mientras estoy caminando o conduciendo.	Accidente de tránsito Caídas a nivel
Siempre debo usar el pasamanos al subir y bajar las escaleras.	Caídas de alturas - a nivel
Al conducir en las sedes de la empresa doy prelación al peatón, que debe cruzar.	Accidente de tránsito
Siempre debo usar el cinturón de seguridad, independientemente del lugar que ocupe el vehículo	Accidente de tránsito

VII. REQUISITOS PARA EL CARGO

COMPETENCIA	DESCRIPCIÓN
EDUCACIÓN (Bachiller, Profesional)	Bachiller (mínimo noveno)
FORMACIÓN (Especialización, Diplomados, Otros)	
EXPERIENCIA	2 años de experiencia en manejo de vehículo pesado.
SGI (Calidad, Medio Ambiente y Seguridad y Salud en el Trabajo)	(Ver Matriz de Conocimientos)

VIII. APROBACIONES

JEFE INMEDIATO	
CARGO	NOMBRE
COORDINADOR ADMINISTRATIVO Y FINANCIERO	María Isabel Parada Caballero
JEFE NIVEL SUPERIOR	
CARGO	NOMBRE
GERENTE REGIONAL	Ismaris Ortiz González

24. Perfil de cargo Conductor de vehículo liviano

	DESCRIPCIÓN Y PERFIL DE CARGO	FORMATO
		VHC-GH-F-01
		VERSIÓN: 06
		Página 91 de 117

I. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO

CARGO	COORDINADOR DE ATENCIÓN AL CLIENTE	
JEFE INMEDIATO	Gerente comercial	
ÁREA A LA QUE PERTENECE	Gerencia General	
NIVEL DEL CARGO	Nivel I ____ Directores Nivel II ____ Gerentes/Subgerentes Nivel III <u>X</u> Jefes/Coordinadores	Nivel IV ____ Técnicos/Analistas Nivel V ____ Auxiliares/ Operativos

II. OBJETIVO DEL CARGO

Dirigir y controlar el proceso de atención al cliente, garantizando el trámite formal y oportuno de las peticiones, quejas, reclamos y recursos interpuestos; orientado a la satisfacción de los usuarios.

III. RESPONSABILIDAD DEL CARGO

1. Ajustes a la facturación por reclamaciones resueltas a favor del cliente.
2. Peticiones, quejas, reclamos y recursos de los clientes del servicio; documentos de informe de gestión.; Confidencial: Resultados de evaluaciones de desempeño y competencias, decisiones sobre personal a cargo, comunicados internos por su gestión.
3. Cumplir con las Reglas Fundamentales de seguridad establecidas en el punto VI de este documento.
4. Cumplir con las responsabilidades en materia de Seguridad y salud en el trabajo según Matriz de Responsabilidades, roles, autoridad y rendición de cuentas.
5. Efectuar un adecuado manejo y separación de los residuos generados en el área.
6. Contribuir con el uso eficiente de agua, energía e insumos usados durante la ejecución de sus actividades.

VI. RESPONSABILIDADES, AUTORIDAD Y RENDICIÓN DE CUENTAS

Ver Matriz de Roles, Responsabilidades, Autoridad y Rendición de Cuentas.

V. FUNCIONES DEL CARGO

- Programar las actividades periódicas del proceso de Atención al cliente.
- Programar visitas periódicas a las oficinas de atención al cliente para la supervisión de la calidad del servicio.
- Elaborar cronograma de trabajo de las actividades a realizar periodicamente con su equipo de trabajo.
- Elaborar las cartas tipo de respuestas que no estén estandarizadas y aprobadas por la gerencia comercial.
- Elaborar las respuestas a los PQR'S interpuestos por los usuarios.
- Entregar a la gerencia comercial las respuestas realizadas, para su respectiva revisión y aprobación.
- Elaborar las citaciones de las respuestas elaboradas.
- Coordinar la generación de los edictos a fijar en cartelera.

- Trasladar oportunamente los expedientes de las apelaciones ante la superintendencia de servicios públicos para su trámite.
- Consolidar los informes estadísticos de los indicadores inherentes al área.
- Realizar los informes de gestión del área.
- Presentar informes de quejas y reclamos a otros procesos para su retroalimentación.
- Dirigir a su equipo de trabajo para garantizar el cumplimiento de los indicadores de gestión.
- Participar en el proceso de selección de personal para el área.
- Elaborar los informes del SUI en peticiones quejas y recursos para reporte de información a superintendencia de servicios.
- Revisar las reclamaciones de los clientes, los soportes las verificaciones de campo las liquidaciones de los ajustes a que haya lugar y la correcta utilización de los formatos para tal fin, para que se resuelvan de acuerdo a los parámetros estipulados por la legislación vigente
- Velar por el cumplimiento en la aplicación de los parámetros establecidos en la regulación vigente relacionada con la prestación del servicio y la liquidación de la facturación.
- Realizar evaluación del desempeño y competencias del personal a cargo.
- Realizar seguimientos a los compromisos adquiridos en las respuestas dadas a los usuarios.
- Revisar los expedientes de los PQR, garantizando su debido archivo y orden de los mismos.
- Revisar diariamente los vencimientos de las respuestas a los PQR'S interpuestos por los usuarios.
- Corregir las liquidaciones de los ajustes a las respuestas de las reclamaciones resueltas a favor del reclamante.
- Tomar acciones que permitan mejorar el nivel de indicadores de gestión.
- Proponer acciones preventivas /correctivas para el mejoramiento de los procesos de atención al cliente.
- Tomar acciones de mejoramiento de la gestión de los cargos cuando los resultados de la evaluación del desempeño y de competencias no sea satisfactoria.
- Revisar periódicamente el buzón de sugerencias con el fin de conocer las opiniones respecto al servicio y levantar acciones de mejora.
- Elaboración de la correspondencia diaria.
- Ejecutar todas las demás funciones que se confieran y sean inherentes a su cargo.

VI. REGLAS FUNDAMENTALES PARA LA PREVENCIÓN, SEGURIDAD Y SALUD

REGLAS	RIESGOS
No debo usar dispositivos móviles o leer documentos, mientras estoy caminando o conduciendo	Accidente de tránsito Caídas a nivel
Siempre debo usar el pasamanos al subir y bajar escaleras.	Caídas de alturas
Al conducir en las sedes de la empresa doy prelación al peatón, que debe cruzar.	Accidente de tránsito
Siempre debo utilizar el cinturón de seguridad, independientemente del lugar que ocupe en el vehículo.	Accidente de tránsito

VII. REQUISITOS PARA EL CARGO

COMPETENCIA	DESCRIPCIÓN
EDUCACIÓN (Bachiller, Profesional)	Profesional en administración de empresas o áreas afines.
FORMACIÓN (Especialización, Diplomados, Otros)	
EXPERIENCIA	1 año de experiencia en cargos similares
SGI (Calidad, Medio Ambiente y Seguridad y Salud en el Trabajo)	(Ver Matriz de Conocimientos)

VIII. APROBACIONES

JEFE INMEDIATO	
CARGO	NOMBRE
GERENTE COMERCIAL	Ismaris Ortiz González
JEFE NIVEL SUPERIOR	
CARGO	NOMBRE
GERENTE REGIONAL	Ismaris Ortiz González

25. Perfil de cargo Coordinador de atención al cliente

	DESCRIPCIÓN Y PERFIL DE CARGO	FORMATO
		VHC-GH-F-01
		VERSIÓN: 06
		Página 94 de 117

I. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO

CARGO	ELECTRICISTA DE MANTENIMIENTO	
JEFE INMEDIATO	Jefe de Mantenimiento	
ÁREA A LA QUE PERTENECE	Implementación de Negocios / Mantenimiento	
NIVEL DEL CARGO	Nivel I ____ Directores Nivel II ____ Gerentes/Subgerentes Nivel III ____ Jefes/Coordinadores	Nivel IV ____ Técnicos/Analistas Nivel V <u>X</u> Auxiliares/Operativos

II. OBJETIVO DEL CARGO

Revisar, reparar y mantener en buen estado los sistemas eléctricos del vehículo.

III. RESPONSABILIDAD DEL CARGO

1. Cumplir con las Reglas Fundamentales de seguridad establecidas en el punto VI de este documento.
2. Cumplir con las responsabilidades en materia de Seguridad y salud en el trabajo según Matriz de Responsabilidades, roles, autoridad y rendición de cuentas.
3. Efectuar un adecuado manejo y separación de los residuos generados en el área.
4. Contribuir con el uso eficiente de agua, energía e insumos usados durante la ejecución de sus actividades.

VI. RESPONSABILIDADES, AUTORIDAD Y RENDICIÓN DE CUENTAS

Ver Matriz de Roles, Responsabilidades, Autoridad y Rendición de Cuentas.

V. FUNCIONES DEL CARGO

- Efectuar revisiones diarias a las reparaciones en proceso y realizar seguimiento.
- Informar al jefe inmediato los repuestos o accesorios que se requieran para efectuar la labor de mantenimiento.
- Diagnosticar problemas del sistema eléctrico y dar apoyo al mecánico en sistemas hidráulicos, neumáticos, entre otros.
- Realizar inspección diaria al sistema eléctrico de los vehículos.
- Detectar fallas, realizar mantenimiento y/o reparación de elementos del circuito de carga, arranque, luces y accesorios del vehículo.
- Controlar el mantenimiento de baterías tanto instaladas como las de reserva.
- Realizar mantenimiento a los elementos eléctricos y/o electrónicos de las unidades.
- Verificar el estado de los vehículos al ingreso y salida de base y realizar reporte de novedades a jefe de taller.
- Asistir al mecánico en los trabajos de mantenimiento.
- Realizar la limpieza de elementos antes de ser instalados en las unidades.
- Realizar oficios menores de preparación de piezas para mantenimiento preventivo de las unidades.
- Informar a jefe de taller Todo tipo de novedad en general de vehículos, taller o personal.
- Dar cumplimiento a instrucciones asignadas por jefe de taller o mecánico
- Verificar que los vehículos operen en condiciones normales para su operación.
- Realizar tareas de mantenimiento rutinario y mayores, de acuerdo a programación de orden de trabajo diario y las novedades que presentan los vehículos.
- Inspeccionar diariamente las unidades y equipos auxiliares del área, desarrollar acciones correctivas para reparación inmediata.
- Ejecutar trabajos de mantenimiento (Montaje, retiro, inspección técnica, pruebas de funcionamiento, acciones correctivas, preventivas y/o mejora) que requieren su experiencia y conocimiento en las unidades y equipos auxiliares
- Registrar en cada turno tareas ejecutadas detallando, material, repuestos y la información técnica necesaria y/o solicitada por jefe inmediato, de manera que se registren todas las actividades realizadas en los vehículos.

- Mantener las áreas de taller (taller, área de aceites, llantas y herramientas) limpias y ordenadas.
- Guardar y controlar las herramientas usadas durante su intervención, tanto las asignadas a su cargo como las del taller.
- Realizar otros trabajos pertinentes del área que requiera el sistema de acuerdo a instrucciones de jefe inmediato.
- Reportar a jefe inmediato todo incidente y/o accidente ocurrido.
- Informar a jefe inmediato todo tipo de novedad (daños, situaciones peligrosas, entre otras).

VI. REGLAS FUNDAMENTALES PARA LA PREVENCIÓN, SEGURIDAD Y SALUD

REGLAS	RIESGOS
No debo usar dispositivos móviles o leer documentos, mientras estoy caminando o conduciendo	Accidente de tránsito Caídas a nivel
Siempre debo usar el pasamanos al subir y bajar escaleras.	Caídas de alturas
Al conducir en las sedes de la empresa doy prelación al peatón, que debe cruzar.	Accidente de tránsito
Siempre debo utilizar el cinturón de seguridad, independientemente del lugar que ocupe en el vehículo.	Accidente de tránsito
Antes de iniciar labores debo efectuar revisión de herramientas y equipos, comprobar el estado y funcionamiento.	Golpes, contusiones, cortaduras.
Debo desenergizar los equipos antes de iniciar, cuando realizo revisiones y limpiezas de ellos.	Electrocución.
Empleo el sistema de protección contra caídas, al realizar trabajos en la parte superior de los vehículos (compactadores).	Caídas, golpes, fracturas.
Mantengo limpio, ordenado y libre de obstáculos, mi zona de trabajo.	Caída de personas, caída de objetos, contusiones

VII. REQUISITOS PARA EL CARGO

COMPETENCIA	DESCRIPCIÓN
EDUCACIÓN (Bachiller, Profesional)	Técnico Electricista Automotriz
FORMACIÓN (Especialización, Diplomados, Otros)	
EXPERIENCIA	

SGI (Calidad, Medio Ambiente y Seguridad y Salud en el Trabajo)	(Ver Matriz de Conocimientos)
---	-------------------------------

VIII. APROBACIONES

JEFE INMEDIATO	
CARGO	NOMBRE
JEFE DE MANTENIMIENTO	Ronald Gomez
JEFE NIVEL SUPERIOR	
CARGO	NOMBRE
GERENTE REGIONAL	Ismaris Ortiz González

26. Perfil de cargo Electricista de mantenimiento

	DESCRIPCIÓN Y PERFIL DE CARGO	FORMATO
		VHC-GH-F-01
		VERSIÓN: 06
		Página 96 de 117

I. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO

CARGO	GESTOR SOCIAL	
JEFE INMEDIATO	Jefe Comercial	
ÁREA A LA QUE PERTENECE	Gerencia Comercial	
NIVEL DEL CARGO	Nivel I ____ Directores Nivel II ____ Gerentes/Subgerentes Nivel III ____ Jefes/Coordinadores	Nivel IV ____ Técnicos/Analistas Nivel V <u>X</u> Auxiliares/ Operativos

II. OBJETIVO DEL CARGO

Asegurar y gestionar las actividades correspondientes a los eventos de carácter social y comunitario que inciden en las buenas relaciones interinstitucionales de la empresa, así como asistir y contribuir con los eventos internos y externos que generan buen ambiente de trabajo dentro y fuera de la organización.

III. RESPONSABILIDAD DEL CARGO

1. Manejo de información confidencial catastro de usuarios
2. Manejo de información como: Registros y formatos, base de datos de usuarios, presidentes de junta acción de comunal, registro fotográfico
3. Mantener buenas relaciones entre la empresa y la comunidad por medio de las actividades de gestión social además de promover la excelente imagen de la empresa
4. Cumplir con las Reglas Fundamentales de seguridad establecidas en el punto VI de este documento.
5. Cumplir con las responsabilidades en materia de Seguridad y salud en el trabajo según Matriz de Responsabilidades, roles, autoridad y rendición de cuentas.
6. Efectuar un adecuado manejo y separación de los residuos generados en el área.
7. Contribuir con el uso eficiente de agua, energía e insumos usados durante la ejecución de sus actividades

VI. RESPONSABILIDADES, AUTORIDAD Y RENDICIÓN DE CUENTAS

Ver Matriz de Roles, Responsabilidades, Autoridad y Rendición de Cuentas.

V. FUNCIONES DEL CARGO

- Servir como mecanismo de enlace o de acercamiento entre la empresa y la comunidad.
- Crear estrategias para mejorar la comunicación y la relación con la comunidad.
- Crear una relación de cordialidad y trabajo de equipo con la comunidad, entes gubernamentales y las áreas al interior de la empresa.
- Realizar encuestas y presentar los resultados de las mismas.
- Recopilar toda información correspondiente a las actividades de Gestión Social.
- Realizar visitas, actas de visita, seguimiento y preparación de respuestas a solicitudes relacionadas con el área social.
- Apoyar el proceso de aprendizaje del practicante universitario a su cargo.
- Planear las actividades diarias de acuerdo a las solicitudes y necesidades del usuario.
- Apoyar a su jefe inmediato en la planeación de las actividades diarias.
- Apoyar en el proceso de captación de usuarios en el área comercial.
- Programar y ejecutar la entrega de donaciones que generen un valor agregado a la empresa hacia el cliente.
- Gestionar las actividades de donaciones a los usuarios.
- Ejecutar el cumplimiento de las metas corporativas establecidas para la sensibilización de usuarios en las diferentes campañas establecidas por la empresa.
- Apoyar el cumplimiento de las actividades diarias asignadas a los practicantes en trabajo de campo.
- Validar la calidad de la información del reporte diario entregado.
- Digitalización de los resultados de los indicadores del área de Gestión Social.
- Informar las inconformidades de los usuarios por el incumplimiento de las propuesta comercial y condiciones de servicios.
- Programar las capacitaciones y visitas ejecutadas a los usuarios.
- Administrar los elementos e insumos asignados para la labor.
- Informar a su jefe inmediato en caso de observar anomalías en el cumplimiento de las funciones de los practicantes.
- Programar las actividades de operativos de limpieza, jornada de inservibles recuperación de puntos críticos.
- Apoyo al área de prevención en las capacitaciones de riesgo Biológico.

- Respuesta a las solicitudes de los usuarios, líderes comunales, administradores y entidades gubernamentales por vía telefónica y chat. (celular corporativo)
- Ejecutar todas las demás funciones que se confieran y sean inherentes a su cargo

VI. REGLAS FUNDAMENTALES PARA LA PREVENCIÓN, SEGURIDAD Y SALUD

REGLAS	RIESGOS
No debo usar dispositivos móviles o leer documentos, mientras estoy caminando o conduciendo	Accidente de tránsito Caídas a nivel
Siempre debo usar el pasamanos al subir y bajar escaleras.	Caídas de alturas
Al conducir en las sedes de la empresa doy prelación al peatón, que debe cruzar.	Accidente de tránsito
Siempre debo utilizar el cinturón de seguridad, independientemente del lugar que ocupe en el vehículo.	Accidente de tránsito

VII. REQUISITOS PARA EL CARGO

COMPETENCIA	DESCRIPCIÓN
EDUCACIÓN (Bachiller, Profesional)	Tecnologías afines con el trabajo social, Tecnología en gestión ambiental
FORMACIÓN (Especialización, Diplomados, Otros)	Servicio al cliente.
EXPERIENCIA	Mínimo un año en el área social, 6 meses de trabajo con comunidades
SGI (Calidad, Medio Ambiente y Seguridad y Salud en el Trabajo)	(Ver Matriz de Conocimientos)

VIII. APROBACIONES

JEFE INMEDIATO	
CARGO	NOMBRE
JEFE COMERCIAL	Luis Fernando Naranjo
JEFE NIVEL SUPERIOR	
CARGO	NOMBRE
GERENTE REGIONAL	Ismaris Ortiz González

27. Perfil de cargo Gestor social

	DESCRIPCIÓN Y PERFIL DE CARGO	FORMATO
		VHC-GH-F-01
		VERSIÓN: 06
		Página 99 de 117

I. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO

CARGO	JEFE COMERCIAL	
JEFE INMEDIATO	Gerente comercial	
ÁREA A LA QUE PERTENECE	Gerencia comercial	
NIVEL DEL CARGO	Nivel I ____ Directores Nivel III ____ Gerentes/Subgerentes Nivel III <u>x</u> Jefes/Coordinadores	Nivel IV ____ Técnicos/Analistas Nivel V ____ Auxiliares/ Operativos

II. OBJETIVO DEL CARGO

Velar por el mantenimiento de la información comercial.

III. RESPONSABILIDAD DEL CARGO

1. Actualizar los datos del departamento.
2. Cargar la información comercial al SUI, manejo de archivo.
3. Hacer seguimiento a los trámites de peticiones, quejas y reclamos.
4. Cumplir con las Reglas Fundamentales de seguridad establecidas en el punto VI de este documento.
5. Cumplir con las responsabilidades en materia de Seguridad y salud en el trabajo según Matriz de Responsabilidades, roles, autoridad y rendición de cuentas.
6. Efectuar un adecuado manejo y separación de los residuos generados en el área.
7. Contribuir con el uso eficiente de agua, energía e insumos usados durante la ejecución de sus actividades.

VI. RESPONSABILIDADES, AUTORIDAD Y RENDICIÓN DE CUENTAS

Ver Matriz de Roles, Responsabilidades, Autoridad y Rendición de Cuentas.

V. FUNCIONES DEL CARGO

- Revisar mensualmente los informes estadísticos de Peticiones Quejas y Reclamos.
- Alimentar el sistema con la información que envía la entidad facturadora, novedades, facturación y ajustes.
- Manejar el archivo de correspondencia recibida y despachada de la Gerencia Comercial.

- Dar trámite oportuno a las solicitudes de Usuarios, Empresas y/o Entidades gubernamentales
- Generar en el sistema los archivos de exportación de Facturas.
- Realizar crítica a la facturación mediante un archivo en Excel.
- Ingresar las tarifas a cobrar en el Sistema.
- Preparar y reportar mensualmente al DANE los usuarios, subsidios y tarifas facturadas.
- Generar listados de facturación en el sistema para cruzarlos con el archivo del SUI de facturación.
- Crear facturas, abonos o facturas por solicitudes de servicios especiales a través del sistema de facturación.
- Relacionar en Excel el recaudo diario por **CENS**, para ser presentado al Gerente Comercial, Gerente Administrativo y Financiero y Tesorería.
- Entregar mensualmente la relación de las cuotas de convenio facturadas conjuntamente (Recuperación de cartera).
- Generar listados de los usuarios nuevos para ser verificados.
- Apoyar todas las actividades del área comercial, capacitando, informando y atendiendo los lineamientos de la Gerencia Comercial.
- Reportar al Gerente Comercial, Gerente Administrativo y Financiero, Tesorería y Contabilidad el análisis realizado a los Estados de Cuenta enviados por **CENS**.
- Realizar Acta de Crítica de Ajuste para ser firmada por el Gerente General, Gerente Comercial, Gerente Administrativo y Financiero.
- Realizar Validación de Novedades y Conciliación de Usuarios para ser firmada por el Gerente General, Gerente Comercial, Gerente Administrativo y Financiero.
- Demás funciones acorde al cargo que le asigne el jefe inmediato
- Verificar y aprobar los ajustes o modificaciones al sistema de facturación, acorde con las verificaciones de las Peticiones, Quejas y Reclamos.
- Analizar con el Sistema de Facturación la Información Comercial y presentar oportunamente a la SSPD a través del SUI, como es el Cargue Masivo y los Formularios de Comercial.
- Revisar los Estados de Cuentas enviados por **CENS** con referente a lo Facturado y Recaudado. Además se confirma con Tesorería lo Consignado del Recaudo por **CENS**.

VI. REGLAS FUNDAMENTALES PARA LA PREVENCIÓN, SEGURIDAD Y SALUD

REGLAS	RIESGOS
No debo usar dispositivos móviles o leer documentos, mientras estoy caminando o conduciendo	Accidente de tránsito Caídas a nivel
Siempre debo usar el pasamanos al subir y bajar escaleras.	Caídas de alturas
Al conducir en las sedes de la empresa doy prelación al peatón, que debe cruzar.	Accidente de tránsito
Siempre debo utilizar el cinturón de seguridad, independientemente del lugar que ocupe en el vehículo.	Accidente de tránsito
No debo usar dispositivos móviles o leer documentos, mientras estoy caminando o conduciendo	Accidente de tránsito Caídas a nivel

VII. REQUISITOS PARA EL CARGO

COMPETENCIA	DESCRIPCIÓN
EDUCACIÓN (Bachiller, Profesional)	Técnico o tecnólogo en Sistemas o carreras afines
FORMACIÓN (Especialización, Diplomados, Otros)	
EXPERIENCIA	1 año en labores relacionadas con el cargo.
SGI (Calidad, Medio Ambiente y Seguridad y Salud en el Trabajo)	(Ver Matriz de Conocimientos)

VIII. APROBACIONES	
JEFE INMEDIATO	
CARGO	NOMBRE
GERENTE COMERCIAL	Ismaris Ortíz González
JEFE NIVEL SUPERIOR	
CARGO	NOMBRE
GERENTE REGIONAL	Ismaris Ortíz González

28. Perfil de cargo Jefe comercial

	DESCRIPCIÓN Y PERFIL DE CARGO		FORMATO
			VHC-GH-F-01
			VERSIÓN: 06
			Página 101 de 117
I. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO			
CARGO	LIDER COMERCIAL (coordinador de gestión social)		
JEFE INMEDIATO	Jefe Comercial		
ÁREA A LA QUE PERTENECE	Gerencia General		
NIVEL DEL CARGO	Nivel I ____ Directores	NivelIV____ Técnicos/Analistas	
	Nivel II__ Gerentes/Subgerentes	Nivel V __ Auxiliares/	
	Nivel III _x_ Jefes/Coordinadores	Operativos	

II. OBJETIVO DEL CARGO

Garantizar la adecuada gestión de vinculación de usuarios mediante la venta del servicio según las políticas corporativas definidas, así como la actualización de la información de los

usuarios existentes, además apoyar y realizar seguimiento a las actividades correspondientes a los eventos de carácter social y comunitario que inciden en las buenas relaciones interinstitucionales de la empresa.

III. RESPONSABILIDAD DEL CARGO

1. Manejo de información como: Registros y formatos, base de datos de usuarios, presidentes de junta acción de comunal, registro fotográfico
2. Cumplir con las Reglas Fundamentales de seguridad establecidas en el punto VI de este documento.
3. Cumplir con las responsabilidades en materia de Seguridad y salud en el trabajo según Matriz de Responsabilidades, roles, autoridad y rendición de cuentas.

VI. RESPONSABILIDADES, AUTORIDAD Y RENDICIÓN DE CUENTAS

Ver Matriz de Roles, Responsabilidades, Autoridad y Rendición de Cuentas.

V. FUNCIONES DEL CARGO

- Servir como mecanismo de enlace o de acercamiento entre la empresa y la comunidad.
- Crear estrategias para mejorar la comunicación y la relación con los medios y la comunidad.
- Apoyar la elaboración y ejecución del plan de imagen corporativa de la Empresa.
- Crear una relación de cordialidad y trabajo de equipo con la comunidad, entes gubernamentales y las áreas al interior de la empresa.
- Realizar encuestas y presentar los resultados de las mismas.

- Recopilar toda información correspondiente a las actividades de Gestión Social.
- Realizar visitas, actas de inspecciones y preparación de respuestas a solicitudes relacionadas con el área social.
- Liderar el proceso de aprendizaje del practicante universitario a su cargo.
- Realizar seguimientos a las actividades realizadas por gestión social.
- Verificación de las metas cumplidas en las actividades realizadas por gestión social
- Planeación y organización de las fechas especiales que se celebran durante el año a los usuarios.
- Revisión, aprobación y seguimiento a las donaciones a los usuarios de la empresa.
- Planear las actividades diarias de acuerdo a instrucciones del coordinador de facturación.
- Apoyar a su jefe inmediato en la planeación de las actividades diarias
- Realizar entrega de propuesta comercial y técnica a clientes potenciales.
- Hacer seguimiento de cumplimiento prestación servicio a clientes en proceso de vinculación.
- Apoyar al coordinador de facturación en la organización del archivo de los documentos diligenciados en la labor.
- Presentar informes diarios de actividades realizadas.

- Acompañamiento para la entrega de servicios que generen un valor agregado hacia el cliente
- Verificar que el cliente interno cumpla con la propuesta comercial y técnica presentada al cliente.
- Verificar el cumplimiento de las metas corporativas establecidas para la vinculación mensual de usuarios y actualización del catastro.
- Verificar el cumplimiento de las actividades diarias asignadas a los auxiliares comerciales
- Validar la calidad de la información del reporte diario entregado
- Informar al coordinador de facturación las inconformidades de a propuesta comercial y condiciones de servicios.
- Reprogramar en coordinación con el coordinador de facturación las visitas a clientes.
- Validar la calidad de la información del reporte diario entregado.
- Proponer al coordinador de facturación acciones de mejora en el proceso.
- Administrar los elementos e insumos asignados para la labor.
- Hacer seguimiento del servicio prestado a los usuarios nuevos.
- Informar a su jefe inmediato en caso de observar anomalías en el cumplimiento de las funciones de los auxiliares comerciales
- Hacer actualización y seguimiento a los procesos de cartera.
- Demás funciones acorde al cargo que le asigne el jefe inmediato.

VI. REGLAS FUNDAMENTALES PARA LA PREVENCIÓN, SEGURIDAD Y SALUD

REGLAS	RIESGOS
No debo usar dispositivos móviles o leer documentos, mientras estoy caminando o conduciendo	Accidente de tránsito Caídas a nivel
Siempre debo usar el pasamanos al subir y bajar escaleras.	Caídas de alturas
Al conducir en las sedes de la empresa doy prelación al peatón, que debe cruzar.	Accidente de tránsito
Siempre debo utilizar el cinturón de seguridad, independientemente del lugar que ocupe en el vehículo.	Accidente de tránsito
No debo usar dispositivos móviles o leer documentos, mientras estoy caminando o conduciendo	Accidente de tránsito Caídas a nivel

VII. REQUISITOS PARA EL CARGO

COMPETENCIA	DESCRIPCIÓN
EDUCACIÓN (Bachiller, Profesional)	Tecnologías afines con el trabajo social, Tecnología en gestión ambiental
FORMACIÓN (Especialización, Diplomados, Otros)	Servicio al cliente.

EXPERIENCIA	Mínimo un año en el área social, 6 meses de trabajo con comunidades
SGI (Calidad, Medio Ambiente y Seguridad y Salud en el Trabajo)	(Ver Matriz de Conocimientos)

VIII. APROBACIONES

JEFE INMEDIATO	
CARGO	NOMBRE
JEFE COMERCIAL	LUIS FERNANDO NARANJO
JEFE NIVEL SUPERIOR	
CARGO	NOMBRE
GERENTE REGIONAL	Ismaris Ortiz González

29. Perfil de cargo Líder comercial (coordinador de gestión social)

	DESCRIPCIÓN Y PERFIL DE CARGO	FORMATO
		VHC-GH-F-01
		VERSIÓN: 06
		Página 104 de 117

I. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO

CARGO	LIDER COMERCIAL	
JEFE INMEDIATO	Jefe comercial	
ÁREA A LA QUE PERTENECE	Gerencia General	
NIVEL DEL CARGO	Nivel I ____ Directores Nivel II ____ Gerentes/Subgerentes Nivel III <u>x</u> Jefes/Coordinadores	Nivel IV ____ Técnicos/Analistas Nivel V ____ Auxiliares/ Operativos

II. OBJETIVO DEL CARGO

Garantizar la adecuada gestión de vinculación de usuarios mediante la venta del servicio según las políticas corporativas definidas, así como la actualización de la información de los usuarios existentes.

III. RESPONSABILIDAD DEL CARGO

1. Manejo de información confidencial catastro de usuarios
2. Cumplir con las Reglas Fundamentales de seguridad establecidas en el punto VI de este documento.
3. Cumplir con las responsabilidades en materia de Seguridad y salud en el trabajo según Matriz de Responsabilidades, roles, autoridad y rendición de cuentas.
4. Efectuar un adecuado manejo y separación de los residuos generados en el área.
5. Contribuir con el uso eficiente de agua, energía e insumos usados durante la ejecución de sus actividades.

VI. RESPONSABILIDADES, AUTORIDAD Y RENDICIÓN DE CUENTAS

Ver Matriz de Roles, Responsabilidades, Autoridad y Rendición de Cuentas.

V. FUNCIONES DEL CARGO

- Planear las actividades diarias de acuerdo a instrucciones del coordinador de facturación.
- Visitar a los usuarios para gestionar su vinculación con la empresa.
- Apoyar a su jefe inmediato en la planeación de las actividades diarias
- Realizar las actualizaciones de la información que verifique en campo (uso, unidades existentes, nombre comercial), mediante las visitas a clientes.
- Realizar entrega de propuesta comercial y técnica a clientes potenciales.
- Llevar a cabo la negociación con los clientes potenciales.
- Hacer seguimiento de cumplimiento prestación servicio a clientes en proceso de vinculación.
- Apoyar al coordinador de facturación en la organización del archivo de los documentos diligenciados en la labor.
- Presentar informes diarios de actividades realizadas.
- Entregar la facturación directa.
- Acompañamiento para la entrega de servicios que generen un valor agregado hacia el cliente.
- Verificar que el cliente interno cumpla con la propuesta comercial y técnica presentada al cliente.
- Comprobar la efectividad del cierre de negociaciones.
- Verificar el cumplimiento de las metas corporativas establecidas para la vinculación mensual de usuarios y actualización del catastro.
- Verificar el cumplimiento de las actividades diarias asignadas a los auxiliares comerciales
- Validar la calidad de la información del reporte diario entregado
- Informar al coordinador de facturación las inconformidades de a propuesta comercial y condiciones de servicios.
- Reprogramar en coordinación con el coordinador de facturación las visitas a clientes.
- Validar la calidad de la información del reporte diario entregado.
- Proponer al coordinador de facturación acciones de mejora en el proceso.
- Administrar los elementos e insumos asignados para la labor.
- Hacer seguimiento del servicio prestado a los usuarios nuevos y potenciales.
- Informar a su jefe inmediato en caso de observar anomalías en el cumplimiento de las funciones de los auxiliares comerciales

- Demás funciones acorde al cargo que le asigne el jefe inmediato.

VI. REGLAS FUNDAMENTALES PARA LA PREVENCIÓN, SEGURIDAD Y SALUD

REGLAS	RIESGOS
No debo usar dispositivos móviles o leer documentos, mientras estoy caminando o conduciendo	Accidente de tránsito Caídas a nivel
Siempre debo usar el pasamanos al subir y bajar escaleras.	Caídas de alturas
Al conducir en las sedes de la empresa doy prelación al peatón, que debe cruzar.	Accidente de tránsito
Siempre debo utilizar el cinturón de seguridad, independientemente del lugar que ocupe en el vehículo.	Accidente de tránsito

VII. REQUISITOS PARA EL CARGO

COMPETENCIA	DESCRIPCIÓN
EDUCACIÓN (Bachiller, Profesional)	Técnico en administración de empresas o afines
FORMACIÓN (Especialización, Diplomados, Otros)	Servicio al cliente
EXPERIENCIA	General: 1 año en ventas o servicio al cliente Específica: 6 meses en áreas comerciales de empresas de aseo
SGI (Calidad, Medio Ambiente y Seguridad y Salud en el Trabajo)	(Ver Matriz de Conocimientos)

VIII. APROBACIONES

JEFE INMEDIATO	
CARGO	NOMBRE
JEFE COMERCIAL	Luis Fernando Naranjo
JEFE NIVEL SUPERIOR	
CARGO	NOMBRE
GERENTE REGIONAL	Ismaris Ortiz González

30. Perfil de cargo Líder comercial

	DESCRIPCIÓN Y PERFIL DE CARGO	FORMATO
		VHC-GH-F-01
		VERSIÓN: 06
		Página 107 de 117

I. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO

CARGO	LÍDER DE GRANDES PRODUCTORES	
JEFE INMEDIATO	Jefe comercial	
ÁREA A LA QUE PERTENECE	Gerencia General	
NIVEL DEL CARGO	Nivel I ____ Directores Nivel II ____ Gerentes/Subgerentes Nivel III <u>X</u> Jefes/Coordinadores	Nivel IV ____ Técnicos/Analistas Nivel V ____ Auxiliares/ Operativos

II. OBJETIVO DEL CARGO

Vincular nuevos usuarios grandes productores al servicio de la empresa y desarrollar las relaciones con los clientes, con el fin de mantener los niveles de fidelidad y cumplir las metas establecidas en cantidad de usuarios y producción.

III. RESPONSABILIDAD DEL CARGO

1. Manejar información como: Base de Datos de todos los pequeños, grandes productores y multiusuario.
2. Cumplir con las Reglas Fundamentales de seguridad establecidas en el punto VI de este documento.
3. Cumplir con las responsabilidades en materia de Seguridad y salud en el trabajo según Matriz de Responsabilidades, roles, autoridad y rendición de cuentas.
4. Efectuar un adecuado manejo y separación de los residuos generados en el área.
5. Contribuir con el uso eficiente de agua, energía e insumos usados durante la ejecución de sus actividades.

VI. RESPONSABILIDADES, AUTORIDAD Y RENDICIÓN DE CUENTAS

Ver Matriz de Roles, Responsabilidades, Autoridad y Rendición de Cuentas.

V. FUNCIONES DEL CARGO

- Realizar la perspectiva de clientes potenciales y definir la meta con la Gerencia Comercial.
- Realizar las gestiones y acciones comerciales necesarias para promover la vinculación de nuevos clientes grandes productores.
- Contactar a los clientes y hacer seguimiento de cumplimiento de condiciones del servicio.

- Presentar las propuestas de condiciones de los servicios.
- Coordinar la realización de los aforos con los verificadores y conductores de vehículos compactadores según la distribución de los clientes en las microrutas de recolección.
- Realizar la tabulación y análisis por desviación de los aforos realizados a los clientes pequeños y grandes productores, y multiusuarios.
- Presentar a la Gerencia comercial los resultados de los aforos en cada periodo.
- Presentar informes relacionados con el cumplimiento de los indicadores y el respectivo análisis.
- Cumplir con la planeación acerca de las visitas a los clientes.
- Asesorar a los clientes acerca de las condiciones y situaciones inherentes a la prestación de los servicios.
- Consultas de la normatividad vigente en materia de aforos a pequeños y grandes productores y multiusuarios.
- Verificar que los aforos que se realicen, estén ajustados los parámetros de la normatividad.
- Validar que el cliente interno cumpla con las condiciones establecidas en la propuesta.
- Comprobar que las condiciones de prestación de servicio sea efectiva para clientes GPS y multiusuarios.
- Demás funciones acorde al cargo que le asigne el jefe inmediato.
- Tomar acciones preventivas y/o correctivas cuando los resultados de la gestión no sean satisfactorios.
- Demás funciones acorde al cargo que le asigne el jefe inmediato.

VI. REGLAS FUNDAMENTALES PARA LA PREVENCIÓN, SEGURIDAD Y SALUD

REGLAS	RIESGOS
No debo usar dispositivos móviles o leer documentos, mientras estoy caminando o conduciendo	Accidente de tránsito Caídas a nivel
Siempre debo usar el pasamanos al subir y bajar escaleras.	Caídas de alturas
Al conducir en las sedes de la empresa doy prelación al peatón, que debe cruzar.	Accidente de tránsito
Siempre debo utilizar el cinturón de seguridad, independientemente del lugar que ocupe en el vehículo.	Accidente de tránsito

VII. REQUISITOS PARA EL CARGO

COMPETENCIA	DESCRIPCIÓN
EDUCACIÓN (Bachiller, Profesional)	Profesional en Administración de empresas
FORMACIÓN (Especialización, Diplomados, Otros)	
EXPERIENCIA	Mínimo 2 años de experiencia en cargos similares

SGI (Calidad, Medio Ambiente y Seguridad y Salud en el Trabajo)	(Ver Matriz de Conocimientos)
---	-------------------------------

VIII. APROBACIONES	
JEFE INMEDIATO	
CARGO	NOMBRE
JEFE COMERCIAL	Luis Fernando Naranjo
JEFE NIVEL SUPERIOR	
CARGO	NOMBRE
GERENTE REGIONAL	Ismaris Ortiz González

31. Líder GP'S

	DESCRIPCIÓN Y PERFIL DE CARGO	FORMATO
		VHC-GH-F-01
		VERSIÓN: 06
		Página 109 de 117

I. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO		
CARGO	Mecánico	
JEFE INMEDIATO	Jefe de Mantenimiento	
ÁREA A LA QUE PERTENECE	Implementación de Negocios / Mantenimiento	
NIVEL DEL CARGO	Nivel I ____ Directores Nivel II ____ Gerentes/Subgerentes Nivel III ____ Jefes/Coordinadores	Nivel IV ____ Técnicos/Analistas Nivel V <u>X</u> Auxiliares/Operativos

II. OBJETIVO DEL CARGO
Reparar los sistemas secundarios, fallas menores y cotidianas de los vehículos

III. RESPONSABILIDAD DEL CARGO
- Cumplir con las Reglas Fundamentales de seguridad establecidas en el punto VI de este documento. - Cumplir con las responsabilidades en materia de Seguridad y salud en el trabajo según Matriz de Responsabilidades, roles, autoridad y rendición de cuentas. - Efectuar un adecuado manejo y separación de los residuos generados en el área. - Contribuir con el uso eficiente de agua, energía e insumos usados durante la ejecución

de sus actividades.

VI. RESPONSABILIDADES, AUTORIDAD Y RENDICIÓN DE CUENTAS

Ver Matriz de Roles, Responsabilidades, Autoridad y Rendición de Cuentas.

V. FUNCIONES DEL CARGO

- Diagnosticar las fallas o averías de los diferentes sistemas del vehículo y reparar.
- Efectuar revisiones diarias a las reparaciones en proceso y realizar seguimiento
- Verificar el estado de los vehículos antes de salir a operación
- Informar a jefe de taller de los repuestos o accesorios que se requieran para efectuar la labor de mantenimiento.
- Revisar los reportes realizados en hojas de trabajo del personal, verificar que se registre la información necesaria y/o solicitada. Modifica la siguiente: Realizar revisión de los reportes de las hojas de trabajo del personal a cargo.
- Verificar que el reporte de los trabajos están debidamente diligenciados en forma clara y precisa
- Informar a jefe de taller Todo tipo de novedad en general de vehículos, taller o personal.
- Verificar con Jefe de taller que los insumos y/o repuestos suministrados sean acordes a la necesidad del vehículo o del taller
- Verificar el cumplimiento de las instrucciones asignadas por el jefe de taller se ejecuten, de manera adecuada y en ambientes seguros
- Supervisar actividades asignadas a los auxiliares de mantenimiento.
- Registrar en cada turno tareas ejecutadas detallando, material, repuestos y la información técnica necesaria y/o solicitada por jefe inmediato, de manera que se registren todas las actividades realizadas en los vehículos.
- Verificar el estado de los vehículos al ingreso a base y realizar reporte de novedades a jefe de taller
- Realizar oficios menores de preparación de piezas para mantenimiento preventivo de las unidades.
- Dar cumplimiento a instrucciones asignadas por jefe inmediato
- Verificar que los vehículos operen en condiciones normales para su operación
- Realizar tareas de mantenimiento rutinario y mayores, de acuerdo a programación de orden de trabajo diario y las novedades que presentan los vehículos
- Inspeccionar diariamente las unidades y equipos auxiliares del área, desarrollar acciones correctivas para reparación inmediata.
- Ejecutar trabajos de mantenimiento (Montaje, retiro, inspección técnica, pruebas de funcionamiento, acciones correctivas, preventivas y/o mejora) que requieren su experiencia y conocimiento en las unidades y equipos auxiliares

- Mantener las áreas de taller (taller, área de aceites, llantas y herramientas) limpias y ordenadas
- Guardar y controlar las herramientas usadas durante su intervención, tanto las asignadas a su cargo como las del taller
- Realizar otros trabajos pertinentes del área que requiera el sistema de acuerdo a instrucciones de jefe inmediato.
- Reportar a jefe inmediato todo incidente y/o accidente ocurrido.
- Demás funciones acorde al cargo que le asigne el jefe inmediato.

VI. REGLAS FUNDAMENTALES PARA LA PREVENCIÓN, SEGURIDAD Y SALUD

REGLAS	RIESGOS
No debo usar dispositivos móviles o leer documentos, mientras estoy caminando o conduciendo	Accidente de tránsito Caídas a nivel
Siempre debo usar el pasamanos al subir y bajar escaleras.	Caídas de alturas
Al conducir en las sedes de la empresa doy prelación al peatón, que debe cruzar.	Accidente de tránsito
Siempre debo utilizar el cinturón de seguridad, independientemente del lugar que ocupe en el vehículo.	Accidente de tránsito
No debo usar dispositivos móviles o leer documentos, mientras estoy caminando o conduciendo	Accidente de tránsito Caídas a nivel
Antes de iniciar labores debo efectuar revisión de herramientas y equipos, comprobar el estado y funcionamiento.	Golpes, contusiones, cortaduras.
Debo desenergizar los equipos antes de iniciar, cuando realizo revisiones y limpiezas de ellos.	Electrocución.
Empleo el sistema de protección contra caídas, al realizar trabajos en la parte superior de los vehículos (compactadores).	Caídas, golpes, fracturas.
Mantengo limpio, ordenado y libre de obstáculos, mi zona de trabajo.	Caída de personas, caída de objetos, contusiones

VII. REQUISITOS PARA EL CARGO

COMPETENCIA	DESCRIPCIÓN
EDUCACIÓN (Bachiller, Profesional)	Técnico Mecánico Diesel Automotriz
FORMACIÓN (Especialización, Diplomados, Otros)	

EXPERIENCIA	1 año en labores relacionadas con el cargo.
SGI (Calidad, Medio Ambiente y Seguridad y Salud en el Trabajo)	(Ver Matriz de Conocimientos)

VIII. APROBACIONES

JEFE INMEDIATO	
CARGO	NOMBRE
JEFE DE MANTENIMIENTO	Ronald Gómez
JEFE NIVEL SUPERIOR	
CARGO	NOMBRE
GERENTE REGIONAL	Ismaris Ortiz González

32. Perfil de cargo Mecánico

	DESCRIPCIÓN Y PERFIL DE CARGO	FORMATO
		VHC-GH-F-01
		VERSIÓN: 06
		Página 112 de 117

I. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO

CARGO	OPERARIO	
JEFE INMEDIATO	Líder Operativo	
ÁREA A LA QUE PERTENECE	Gerencia de Operaciones	
NIVEL DEL CARGO	Nivel I ____ Directores Nivel II ____ Gerentes/Subgerentes Nivel III ____ Jefes/Coordinadores	Nivel IV ____ Técnicos/Analistas Nivel V <u>X</u> Auxiliares/ Operativos

II. OBJETIVO DEL CARGO

Realizar las actividades inherentes a la prestación de servicio de aseo (barrido y limpieza de áreas públicas, recolección de residuos ordinarios) de acuerdo con los procedimientos establecidos.

III. RESPONSABILIDAD DEL CARGO

1. Efectuar el barrido, la limpieza de vías y áreas públicas de acuerdo a con las frecuencias asignadas
2. Cumplir con las Reglas Fundamentales de seguridad establecidas en el punto VI de este documento.
3. Cumplir con las responsabilidades en materia de Seguridad y salud en el trabajo según Matriz de Responsabilidades, roles, autoridad y rendición de cuentas.
4. Efectuar un adecuado manejo y separación de los residuos generados en el área.
5. Contribuir con el uso eficiente de agua, energía e insumos usados durante la ejecución de sus actividades.

VI. RESPONSABILIDADES, AUTORIDAD Y RENDICIÓN DE CUENTAS

Ver Matriz de Roles, Responsabilidades, Autoridad y Rendición de Cuentas.

V. FUNCIONES DEL CARGO

- Asistir puntualmente en el turno asignado y firmar la asistencia.
- Utilizar debidamente la dotación asignada para el desarrollo de su labor, garantizando buena presentación y portando el carné entregado por la organización.
- Utilizar de manera correcta los elementos de protección personal asignados.
- Usar adecuadamente las herramientas de trabajo entregadas para el desempeño de la labor y velar por su buen uso.

BARRIDO

- Cumplir con el barrido de la micro ruta asignada con las indicaciones que establece el plano y/o el jefe inmediato.
- Realizar el des-papel en las áreas donde no es posible realizar el barrido de la microruta asignada con las indicaciones que establece el plano y/o el jefe inmediato.
- Depositar los residuos resultantes de la actividad de barrido y limpieza en las bolsas plásticas entregadas y al colmarse su capacidad dejarlas debidamente selladas en las aceras, sin llegar a generar algún riesgo ni para el tráfico de vehículos, ni para los peatones; facilitando su posterior recolección.
- Informar oportunamente al Líder operativo cualquier anomalía durante la labor.
- Diligenciar en su totalidad el formato de micro ruta en forma clara, legible y ordenada, entregarlo diariamente al líder operativo.

RECOLECCIÓN

- Realizar las actividades de recolección de residuos de acuerdo a los procedimientos de trabajo seguro establecidos.
- Maniobrar los mandos necesarios para el ciclo de compactación del vehículo.
- Colaborar en la transferencia de basuras de las cajas estacionarias a los camiones.
- Dar aviso al conductor cuando realice maniobras de reversa.
- Informar de inmediato al conductor cualquier anomalía durante la operación.
- Colaborar con el conductor en la limpieza de la cabina.
- Informar al Líder de operaciones las irregularidades que se presenten durante la operación.
- Mantener buenas y cordiales relaciones con el usuario y los compañeros de labores.
- Cumplir con las reglas fundamentales para la prevención, seguridad y salud en el trabajo establecidas por la organización.

- Dar aviso oportuno al líder operativo y/o prevencionista de los incidentes, accidentes o averías que llegasen a presentar durante la labor ejecutada.
- Demás funciones acordes al cargo que le asigne el jefe inmediato.

VI. REGLAS FUNDAMENTALES PARA LA PREVENCIÓN, SEGURIDAD Y SALUD

REGLAS	RIESGOS
No debo usar dispositivos móviles o leer documentos, mientras estoy caminando o conduciendo	Accidente de tránsito Caídas a nivel
SIEMPRE debo usar el pasamanos al subir y bajar escaleras.	Caídas de alturas
Al conducir en las sedes de la empresa doy prelación al peatón, que debe cruzar.	Accidente de tránsito
Siempre debo utilizar el cinturón de seguridad, independientemente del lugar que ocupe en el vehículo.	Accidente de tránsito

VII. REQUISITOS PARA EL CARGO

COMPETENCIA	DESCRIPCIÓN
EDUCACIÓN (Bachiller, Profesional)	Bachiller Técnico (Noveno grado)
FORMACIÓN (Especialización, Diplomados, Otros)	No requiere
EXPERIENCIA	No requiere
SGI (Calidad, Medio Ambiente y Seguridad y Salud en el Trabajo)	(Ver Matriz de Conocimientos)

VIII. APROBACIONES

JEFE INMEDIATO	
CARGO	NOMBRE
LÍDER OPERATIVO	
JEFE NIVEL SUPERIOR	
CARGO	NOMBRE
GERENTE DE OPERACIONES	Manuel Alexander Diaz

33. Perfil de cargo Operario

	DESCRIPCIÓN Y PERFIL DE CARGO	FORMATO
		VHC-GH-F-01
		VERSIÓN: 06
		Página 115 de 117

I. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO

CARGO	VERIFICADOR COMERCIAL (Mensajero)	
JEFE INMEDIATO	Coordinador Administrativo	
ÁREA A LA QUE PERTENECE	Implementación de negocios / Comercial	
NIVEL DEL CARGO	Nivel I ____ Directores Nivel II ____ Gerentes/Subgerentes Nivel III ____ Jefes/Coordinadores	Nivel IV ____ Técnicos/Analistas Nivel V <u>X</u> Auxiliares/ Operativos

II. OBJETIVO DEL CARGO

Realizar Inspecciones para el trámite de PQR y diligencias de la empresa.

III. RESPONSABILIDAD DEL CARGO

1. Cumplir con las Reglas Fundamentales de seguridad establecidas en el punto VI de este documento.
2. Cumplir con las responsabilidades en materia de Seguridad y salud en el trabajo según Matriz de Responsabilidades, roles, autoridad y rendición de cuentas.
3. Efectuar un adecuado manejo y separación de los residuos generados en el área.
4. Contribuir con el uso eficiente de agua, energía e insumos usados durante la ejecución de sus actividades.

VI. RESPONSABILIDADES, AUTORIDAD Y RENDICIÓN DE CUENTAS

Ver Matriz de Roles, Responsabilidades, Autoridad y Rendición de Cuentas.

V. FUNCIONES DEL CARGO

- Efectuar inspección de cada uno de los PQRs, y diligenciar el formato de verificación, describiendo la situación encontrada teniendo en cuenta la información recolectada por vecinos y usuarios del mismo sector.
- Registrar planilla de control de consecutivos de P.Q.R.
- Las responsabilidades reglamentarias y legales que por razón del ejercicio del cargo y por necesidad del servicio sean necesarias para el cumplimiento y preservación del interés de la empresa.
- Informar las situaciones y oportunidades de mejora detectadas en las zonas visitadas a la Coordinadora Comercial.
- Entregar las citaciones y/o respuestas a los usuarios.

- Identificar y reportar usuarios que han cambiado de actividad (Comercial, Industrial, Oficial.)
- Llevar o traer correspondencia varia, para lo cual debe presentarse en recepción para recibir las tareas asignadas.
- Realizar las transacciones bancarias y pagos por concepto de impuestos etc.
- Presentar en las entidades recaudadoras y solicitar cupones relaciones del recaudo y consignaciones.
- Colaborar a la Auxiliar de Gestión Documental en actividades de archivo cuando dentro de su horario laboral se encuentre sin tareas de mensajería.
- Realizar transcripciones de incapacidades el mismo día en que Gestión Humana le haga la solicitud.
- Realizar compras por caja menor que le sean asignadas por las áreas en el formato, y tramitar su aprobación con la Gerencia Administrativa y Financiera; con dicha aprobación la coordinadora administrativa entregará el dinero; si la compra no es realizada dentro del mismo día, deberá hacer la devolución del dinero y volver a solicitarlo allí el día siguiente para realizar la compra.
- Demás funciones acorde al cargo que le asigne el jefe inmediato.

VI. REGLAS FUNDAMENTALES PARA LA PREVENCIÓN, SEGURIDAD Y SALUD

REGLAS	RIESGOS
No debo usar dispositivos móviles o leer documentos, mientras estoy caminando o conduciendo	Accidente de tránsito Caídas a nivel
Siempre debo usar el pasamanos al subir y bajar escaleras.	Caídas de alturas
Al conducir en las sedes de la empresa doy prelación al peatón, que debe cruzar.	Accidente de tránsito
Siempre debo utilizar el cinturón de seguridad, independientemente del lugar que ocupe en el vehículo.	Accidente de tránsito

VII. REQUISITOS PARA EL CARGO

COMPETENCIA	DESCRIPCIÓN
EDUCACIÓN (Bachiller, Profesional)	Bachiller Académico, Técnico o Comercial
FORMACIÓN (Especialización, Diplomados, Otros)	
EXPERIENCIA	6 meses en áreas comerciales de empresas de aseo
SGI (Calidad, Medio Ambiente y Seguridad y Salud en el Trabajo)	(Ver Matriz de Conocimientos)

VIII. APROBACIONES

JEFE INMEDIATO	
CARGO	NOMBRE
COORDINADORA ADMINISTRATIVA	María Isabel Parada Caballero
JEFE NIVEL SUPERIOR	
CARGO	NOMBRE
GERENTE REGIONAL	Ismaris Ortiz González

34. Perfil de cargo Verificador comercial