

**RESOLUCIÓN No. 705
(Diciembre 10 de 2014)**

“Por la cual se expiden disposiciones relativas al Manual de Funciones y Competencias Laborales de la Entidad”

El Gerente de la Empresa Para la Seguridad Urbana – ESU

En uso de sus facultades legales, en especial las conferidas por el Decreto Municipal 178 de 2002 y el Acuerdo 044 de 2012 de la Junta Directiva y,

Considerando que:

De conformidad con el Acuerdo No. 044 del 19 de octubre de 2012, la Junta Directiva expidió el Manual Especifico de Funciones y de Competencias Laborales, aprobó la reestructuración administrativa, la planta de cargos, y la asignación salarial de los cargos contemplados en la Planta Global de Personal de la Empresa para la Seguridad Urbana.

En atención a la importancia que debe dársele al trámite de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones –PQRSF- y a la publicidad que requiere el mismo, se hace necesario actualizar algunos perfiles de cargos definidos en el Manual Especifico de Funciones y de Competencias Laborales contemplados en la planta global de personal de la Empresa para la Seguridad Urbana -ESU-.

La modificación de las funciones en el perfil de los empleos es un medio para lograr una efectiva prestación del servicio y lograr el mejoramiento continuo.

La comunicadora como encargada de administrar los procesos de las comunicaciones internas y externas de la organización, debe asumir también todo lo relativo a las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones –PQRSF-, que hasta el momento venía siendo tramitado por la Auxiliar Comercial, quien de aquí en adelante se dedicará de lleno al apoyo de la dirección a la cual pertenece.

Por lo anterior se hace necesario actualizar el perfil correspondiente a los cargos de Comunicadora y Auxiliar Comercial.

Con la expedición del Acuerdo 044 de 2012 se delegó en el Gerente la facultad de reglamentar los aspectos necesarios para mantener actualizado el Manual Específico de Funciones y de Competencias Laborales.

Con fundamento en lo anterior,

RESUELVE:

Artículo Primero: Actualizar el perfil correspondiente al cargo de Comunicador:

I. IDENTIFICACIÓN Y UBICACIÓN DEL CARGO	
Nombre del cargo	Comunicador
Dependencia	Gerencia
Número de plazas	1
Jefe inmediato	Gerente
II. DESCRIPCIÓN DE CARGO	
<p>Propósito del Cargo: Administrar los procesos de las comunicaciones internas y externas de la organización, mediante la formulación y ejecución de planes, programas, estrategias, campañas y proyectos en materia de comunicación, asegurando el adecuado flujo de información en los distintos niveles de la Organización, el cumplimiento de la normatividad en materia de comunicación informativa y el adecuado uso de la imagen corporativa ante los diferentes medios y públicos.</p>	
Responsabilidades	Actividades
1. Diseñar e implementar el Plan de Comunicación Organizacional	Diseñar el Plan de Comunicación Organizacional que responda a los resultados de la encuesta de clima laboral (componente de comunicaciones), los resultados de la Evaluación del Sistema de Control Interno y un análisis DOFA del componente comunicacional de la entidad.
	Estructurar el manual de estilo corporativo de la ESU y gestionar su socialización y divulgación con el personal de la ESU. Definir los canales de comunicación entre la dirección de la entidad y los demás servidores de la ESU.
	Diseñar la estrategia comunicacional que garantice el flujo de información en la entidad tanto descendente, ascendente y transversal, de manera que se contribuya con el logro de los objetivos institucionales.
	Administrar los medios y espacios de comunicación internos de la compañía, buscando comunicar a nivel interno los eventos, proyectos y demás información de interés.
	Realizar seguimiento a la ejecución del Plan de Comunicación Interno y al funcionamiento de los canales de

	comunicación definidos.
2. Diseñar e implementar el Plan de Comunicación Informativa (Ciudadanía, Partes Interesadas)	<p>Identificar la información institucional de obligatoria divulgación, y con base en ella elaborar el plan de Comunicación Informativa.</p> <p>Velar por la publicación oportuna de la información institucional identificada en el plan, a través de los medios que sean requeridos (Boletín Institucional).</p> <p>Garantizar el acceso de la ciudadanía a la información sobre los procedimientos de vinculación del recurso humano a la entidad.</p> <p>Contribuir con el acceso de la ciudadanía a la información de la entidad en los términos que establece la ley 962 de 2.005 (Antitramites y gobierno en línea)</p> <p>Construir estrategias publicitarias, seleccionar y coordinar el manejo de los medios de comunicación, que logren un posicionamiento de la marca, de acuerdo a las políticas establecidas.</p> <p>Apoyar en la elaboración y promoción del portafolio de servicios.</p>
3. Generar estrategias para posicionar la marca ESU en el público objetivo.	<p>Coordinar eventos externos, incluyendo la logística requerida, así como el freepress (Relaciones públicas, boletines etc.).</p> <p>Coordinar con los proveedores el diseño, elaboración y producción de piezas gráficas, publicitarias, material promocional acordes a las políticas de comunicaciones internas.</p> <p>Gestionar y supervisar la realización del programa de televisión institucional.</p> <p>Administrar y actualizar los contenidos de la página web de la compañía.</p> <p>Participar en la definición de los planes de acción para la vigencia garantizando su alineación con los objetivos estratégicos de la Entidad y con los objetivos propios del proceso.</p> <p>Ejecutar de manera oportuna y eficaz las actividades asignadas en los planes de acción.</p> <p>Calcular los indicadores de gestión a su cargo que den cuenta de la eficacia, eficiencia y efectividad del proceso. El cálculo de los indicadores incluye el análisis de los datos y el establecimiento de acciones de mejora de acuerdo a los procedimientos establecidos por el Sistema de Gestión Integral.</p>
4. Participar en la formulación y ejecución de los planes de acción del Área	<p>Elaborar el presupuesto general del área de comunicaciones.</p>

	<p>Proponer acciones encaminadas al mejoramiento de los procesos del Área.</p> <p>Recepcionar y registrar en la Página Web de la ESU, las PQRSF de los clientes, proveedores y comunidad en general.</p> <p>Recibir las PQRSF que las diferentes áreas hayan registrado por la Página Web ESU, para dar trámite.</p> <p>Direccionar las PQRSF al proceso encargado de gestionar (tramitar) la Respuesta.</p> <p>Realizar seguimiento a las PQRSF verificando que los términos de respuesta se encuentren en los tiempos estipulados por la ley y que cumpla con las especificaciones de lo solicitado por el cliente.</p> <p>Verificar que la respuesta a la PQRSF enviada al cliente, cuente en el Mercurio con los soportes correspondientes y finalizar el trámite como se evidencia en el procedimiento de seguimiento y respuesta a las PQRSF.</p> <p>Recibir de las diferentes áreas las demás dificultades relacionadas con clientes o proveedores, para hacer un tratamiento igual.</p> <p>Entregar informes de las PQRSF al área de control interno para crear acciones de mejora al interior de la organización y programar las respectivas actividades mejoramiento.</p>
<p>5. Gestionar y solucionar las inquietudes de los clientes. (PQRSF).</p>	
<p>6. Realizar seguimiento y supervisión integral a los contratos delegados.</p>	
<p>7. Mantener la estricta reserva y confidencialidad sobre las operaciones, negocios, actuaciones, datos, información o asuntos que conozca por razón de las funciones que desempeñe o que sean de su conocimiento, de conformidad con el Decreto 2127 de 1945 y las leyes 190 de 1995 y 734 de 2002. Por tal motivo no podrá dar a conocer salvo que esté expresamente autorizado para hacerlo.</p>	
<p>8. Cumplir con todas las demás responsabilidades que siendo de la naturaleza del cargo sean asignadas por su superior inmediato.</p>	
<p>9. Acatar y ejecutar los requerimientos que demanden la implementación y el sostenimiento del Sistema de Control Interno y del Sistema de Gestión de la Calidad.</p>	
<p>Resultados esperados en el desempeño del cargo:</p>	

1	Nivel de cumplimiento de los planes de comunicación. (% de actividades ejecutadas Vs programadas)
2	Posicionamiento de la marca ESU. (% de cumplimiento de estrategias para posicionamiento de Marca) (Nivel de top of mind)
3	Fomento de la Cultura Organizacional en función de las variables relacionadas con el estilo corporativo. (Nivel de Cultura Organizacional - solamente variables relacionadas con el estilo corporativo - escala 1-5)
4	Funcionalidad y efectividad de los canales de comunicación internos y externos.
5	Nivel de cumplimiento sobre lo establecido en la ley 962 de 2005 y sus normas reglamentarias con respecto a los componentes de gobierno en línea y antitramites.
6	Cumplimiento de los cronogramas e indicadores establecidos en los planes de acción bajo su responsabilidad.
III. COMPETENCIAS TÉCNICAS Y COMPORTAMENTALES	
Educación	
Bachiller	Especificaciones
Técnico	
Tecnológico	
Profesional	X Título Profesional en Comunicación social preferiblemente con los siguientes énfasis: Organizacional, Publicitaria, relaciones corporativas.
Postgrado	X Especialización en Comunicación Organizacional, publicidad o relaciones corporativas
Experiencia:	
Mínima de 2 años desempeñando cargos relacionados con la comunicación social	
Conocimientos específicos del cargo:	
Direccionamiento Estratégico	
Estilo Corporativo	
Ley 962 de 2005 y sus normas reglamentarias	

Herramientas ofimáticas básicas. Software de presentaciones nivel intermedio	
Competencias corporativas	Grado
Actitud de servicio	4
Adaptación al cambio	4
Conciencia organizacional	4
Orientación al logro	4
Planeación y organización	4
Competencias del cargo	Grado
Atención al detalle y análisis numérico	4
Creatividad e innovación	4
Dinamismo	4
Liderazgo	4
Orientación al cliente	4
Trabajo en equipo	4
IV. RESPONDE POR:	
Materiales: Equipo de cómputo, equipo de comunicaciones.	
Decisiones: No	
Dinero: No	
Información Confidencial: Si.	

Artículo Segundo: Actualizar el perfil correspondiente al cargo de Auxiliar Comercial:

I. IDENTIFICACIÓN Y UBICACIÓN DEL CARGO	
Nombre del cargo	Auxiliar Comercial
Dependencia	Dirección Comercial
Número de plazas	1
Jefe inmediato	Director Comercial
Cargos que le reportan	Ninguno
II. DESCRIPCIÓN DE CARGO	
Propósito del Cargo: Contribuir al mejoramiento de los niveles de satisfacción del cliente, a través de la oportuna respuesta a las necesidades de servicio y a la gestión en la legalización de los contratos interadministrativos, y demás documentos que se requieran.	
Responsabilidades	Actividades

	<p>Recibir la minuta pre-elaborada por el cliente y gestionar su revisión por parte de Un (1) abogado especialista de la Secretaría General, Un (1) profesional comercial y el Líder de Línea que corresponda para cada caso particular, para su revisión y modificación.</p> <p>Recopilar documentos ESU (RUT, Registro Mercantil, Certificado Parafiscales, Contraloría, Procuraduría, Hoja de Vida de la Función Pública, Acta Posesión Gerente, Cedula Ciudadanía Gerente, y demás documentos legales de la entidad que requiera el cliente), y enviar al cliente previa suscripción del contrato interadministrativo.</p> <p>Enviar la minuta del contrato al cliente una vez haya sido revisada y modificada por las áreas involucradas, en caso de que el cliente manifieste observaciones gestionar su revisión hasta lograr la aceptación y consenso entre las partes.</p> <p>Entregar a los Líderes de Línea y a los Líderes de las áreas de apoyo (financiera) el contrato con el fin de recibir su visto bueno y tramitar su suscripción. Para las actas de inicio, adiciones, ampliaciones y otrosí a contratos interadministrativos celebrados por la Entidad, opera el mismo proceso.</p> <p>Tramitar la expedición de pólizas cuando el contrato lo requiere.</p> <p>Gestionar con la Secretaría General la verificación y firma de pólizas.</p> <p>Diligenciar registros de control en el formato aprobado por el Sistema Integral de Calidad (FO-GCS-26 Control a Convenios) que permitan identificar la trazabilidad y estado de la documentación requerida para la legalización de los contratos interadministrativos.</p>
--	--

1. Gestionar la legalización de los contratos interadministrativos.

	<p>Enviar copia de contrato interadministrativo y acta de inicio en formato digital a los líderes de procesos (Personal definido por la Dirección Financiera y Líderes de Líneas de Negocio que corresponda en cada caso particular), para proceder con la ejecución del objeto contractual. Para las adiciones, ampliaciones y otros a contratos interadministrativos celebrados por la Entidad, opera el mismo proceso.</p>
	<p>Enviar carpeta contractual para archivo al centro de información documental, garantizando que contenga los siguientes documentos: Estudios previos firmados, Registro presupuestal, Propuesta Comercial, Pólizas (cuando sean requeridas), Acta de inicio y Copia del Contrato interadministrativo.</p>
<p>2. Gestionar la legalización de documentos</p>	<p>Tramitar las firmas de aprobación de las actas de terminación y liquidación (parcial y final).</p> <p>Elaborar las cartas de aceptación de adiciones, ampliaciones y otros a los contratos interadministrativos y tramitar sus firmas.</p> <p>Tramitar las firmas de cartas de solicitud de ampliación.</p>
<p>3. Apoyar la Gestión Comercial</p>	<p>Enviar cada mes correo de alerta, informando los contratos interadministrativos próximos a vencer.</p> <p>Atender las llamadas de los clientes y brindar soluciones a posibles dificultades que se puedan presentar.</p> <p>Apoyar en la actualización de la base de datos de clientes.</p> <p>Apoyar en la elaboración de propuestas comerciales cuando sea requerido.</p> <p>Apoyar al Director comercial en las demás tareas administrativas (solicitud de viáticos, solicitud de requerimientos, entre otras), que le sean asignadas</p>
<p>4. Tramitar el proceso de evaluación de satisfacción del cliente.</p>	<p>Actualizar la base de datos de los clientes.</p> <p>Proponer, y participar en la elaboración de los formularios de preguntas (encuestas).</p>

	<p>Aplicar las diferentes encuestas buscando información sobre la satisfacción del cliente.</p>
	<p>Tabular y analizar la información de la encuesta de Satisfacción del Cliente, la cual se reportará en informe que será socializado por el Director Comercial ante las diferentes partes interesadas.</p>
	<p>Realizar el seguimiento a las acciones de mejora propuestas por las partes, y que estarán enfocadas a buscar la satisfacción del cliente.</p>
	<p>Contribuir en la definición de los objetivos específicos de la vigencia que la Dirección Comercial debe establecer para garantizar el cumplimiento de los Objetivos Estratégicos Comerciales a largo plazo.</p>
<p>5. Participar en la formulación y ejecución del plan de acción de la dirección</p>	<p>Participar en la definición de los planes de acción para la vigencia que permita alcanzar los objetivos específicos establecidos.</p>
	<p>Contribuir con el cumplimiento de los objetivos de la dirección mediante la ejecución de manera oportuna y eficaz de las actividades asignadas en los planes de acción.</p>
	<p>Proponer acciones encaminadas al mejoramiento de los procesos de la dirección.</p>
<p>6. Ejercer funciones de supervisión e interventoría según su idoneidad y dependiendo del objeto contractual.</p>	
	<p>7. Mantener la estricta reserva y confidencialidad sobre las operaciones, negocios, actuaciones, datos, información o asuntos que conozca por razón de las funciones que desempeñe o que sean de su conocimiento, de conformidad con el Decreto 2127 de 1945 y las leyes 190 de 1995 y 734 de 2002. Por tal motivo no podrá darla a conocer salvo que esté expresamente autorizado para hacerlo.</p>
<p>8. Cumplir con todas las demás responsabilidades que siendo de la naturaleza del cargo sean asignadas por su superior inmediato.</p>	
<p>9. Acatar y ejecutar los requerimientos que demanden la implementación y el sostenimiento del Sistema de Control Interno y del Sistema de Gestión de la Calidad.</p>	
<p>1</p>	<p>Resultados esperados en el desempeño del cargo: Oportunidad en el trámite de la encuesta de satisfacción (diligenciada y tabulada) y elaboración del informe correspondiente.</p>

2	Garantizar el cumplimiento de la documentación soporte de los contratos interadministrativos, y gestionar las firmas de los diferentes contratos interadministrativos suscritos por la organización en los tiempos establecidos.		
3	Garantizar que las propuesta comerciales elaboradas por el auxiliar cumplen con los requisitos jurídicos, técnicos, financieros, tributarios y económicos de acuerdo a la normatividad aplicable y a las políticas internas establecidas.		
III. COMPETENCIAS TÉCNICAS Y COMPORTAMENTALES			
Educación		Especificaciones	
Bachiller			
Técnico	X		En sistemas, administración, atención al cliente y/o áreas afines.
Tecnológico			
Profesional			
Postgrado			
Experiencia:			
1 año en empleos relacionados con las responsabilidades y funciones señaladas para el cargo.			
Conocimientos específicos del cargo:			
Atención al cliente			
Word intermedio e Excel intermedio, internet.			
Protocolo empresarial			
Competencias corporativas			
Actitud de servicio			Grado 4
Adaptación al cambio			4
Conciencia organizacional			4
Orientación al logro			4
Planeación y organización			4
Competencias del cargo			
Orientación al cliente			Grado 4
Colaboración			4
Comunicación efectiva			3
Atención al detalle			4
IV. RESPONDE POR:			
Materiales: Equipo de cómputo.			
Decisiones: No			
Dinero: No			
Información Confidencial: Si.			

Artículo Tercero: Será responsabilidad de la Dirección Administrativa y Financiera adelantar el proceso de divulgación y socialización del contenido del presente acto administrativo.

Artículo Cuarto: La presente Resolución rige a partir de la fecha de su expedición.

Comuníquese y Cúmplase

Medellín, diez (10) de diciembre de dos mil catorce (2014).


MANUEL RICARDO SALGADO PINZÓN
GERENTE

Proyectó: Natalia Medina Benítez – Líder de Gestión Humana
Revisó: Hatem Eduardo Dasuky – Director Comercial
Alejandra María Molina Vanegas - Comunicadora