I. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO

Denominación del Cargo: Profesional Universitario

Nivel Jerárquico: PROFESIONAL

Número de Cargos: 1

Código: 219

Grado: 02

Dependencia Comercial

Cargo del Jefe Inmediato: Subgerente Administrativo, Comercial y Financiero

II. PROPÓSITO PRINCIPAL DEL CARGO

Responsable de la administración y el control de las respuestas a los derechos de petición, tutelas, y realizando asesoría jurídica en la atención al cliente de la entidad en el proceso comercialización de los servicios, haciendo acompañamiento en los trámites que lo requieran.

III. DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES ESENCIALES

01 Cumplir con las actividades y responsabilidades que se determinen en el Manual de procesos y procedimientos, y los requisitos establecidos por el Sistema Integrado de Gestión de Calidad y Control de la ESPA pertinentes a su cargo.

02 Cumplir con el horario establecido de trabajo con el fin de aplicar las políticas de personal

03 Ejecutar las actividades propias y necesarias para la buena realización del Procedimiento Contestar derechos de petición.

04 Ejecutar las actividades propias y necesarias para la buena realización del Procedimiento Asesoría jurídica en atención al cliente.

05 Ejecutar las actividades propias y necesarias para la buena realización del Procedimiento Contestar Tutelas.

06 Ofrecer la información adecuada a los usuarios de la entidad, practicando el buen uso de las relaciones interpersonales

07 Asesorar jurídicamente el área de atención al cliente, para lo cual debe generar conceptos jurídicos, acuerdos de pago, responder recursos, cobros persuasivos.

08 Coordinar con la oficina de atención al cliente los reclamos presentados por los Usuarios y darles solución oportuna y adecuada.

09 Velar por la pronta recuperación de la cartera morosa.

10 Participar en los diferentes comités que la entidad cree, contribuyendo activamente de acuerdo a los requerimientos y necesidades del mismo.

11 Responder por el inventario asignado, establecer y adoptar controles necesarios para la conservación, el buen uso de los elementos para evitar pérdida, hurto o deterioro de los mismos

12 Adelantar dentro del marco de las funciones propias de la dependencia, las gestiones necesarias para asegurar el oportuno cumplimiento de los planes que estén por desarrollar

13 Dirigir, supervisar, promover y participar en los estudios e investigaciones, que permitan mejorar la prestación de los servicios a cargo de la dependencia.

14 Realizar las acciones adicionales, complementarias o extraordinarias que se deban, durante la ocurrencia de eventos o contingencias que afecten la prestación continua o la calidad de los servicios.

15 Cumplir con los requerimientos establecidos para llevar a cabo actividades propias de Procesos Transversales en la organización tales como Gestión jurídica y de contratos, Gestión del talento humano, Gestión almacén, Gestión de la tecnología de información y las comunicaciones, Gestión contable y de costos, Gestión de tesorería, Gestión presupuestal, Gestión de archivo y correspondencia, Control interno, Sistema de gestión de calidad, y demás que se generen en la entidad.

16 Cumplir las funciones que le señalen la Ley, los Estatutos y Normas propias de la Entidad, y las demás funciones que le asigne el Jefe Inmediato que por naturaleza del cargo le correspondan.

IV. CONTRIBUCIONES INDIVIDUALES (CRITERIOS DE DESEMPEÑO)

01 Los derechos de petición y tutelas se resuelven de forma oportuna y con la mejor respuesta posible

02 La asesoría jurídica en atención al cliente se desarrolla oportunamente y con eficiencia.

03 La información ofrecida a los usuarios del servicio es la adecuada y se practica el buen uso de las relaciones interpersonales.

04 Los conceptos jurídicos generados están acordes a los lineamientos de la entidad y las leyes y jurisprudencia del sector.

05 Los reclamos presentados por los usuarios en la Oficina de PQRS se les dan solución oportuna y adecuada.

V. CONOCIMIENTOS BÁSICOS O ESENCIALES

01 Constitución Política de Colombia.

02 Legislación vigente aplicable a los Servicios Públicos.

03 Sistemas informáticos.

04 Atención al usuario.

05 Desarrollo y relaciones Humanas.

06 Gestión de calidad.

VI. REQUISITOS DE ESTUDIO, EXPERIENCIA Y LEGALES

Estudios

Título Profesional en derecho o ciencias administrativas o financieras. O Titulo de posgrado en cualquier modalidad relacionado con las funciones del cargo o el área de desempeño.

Experiencia

Veinticuatro (24) meses de experiencia profesional relacionada.

Legales

Tarjeta Profesional Vigente, y demás que señale la Ley

VII. RESPONSABILIDAD EN PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

Procesos

Procedimientos

M2P04008	Procedimiento Contestar derechos de petición
M2P04009	Procedimiento Asesoría juridica en atención al cliente
M2P04010	Procedimiento Contestar Tutelas

VIII. COMPETENCIAS COMPORTAMENTALES -PROFESIONAL

Competencia	*Definicion*	*Conducta*
Aprendizaje Continuo	Adquirir y desarrollar permanentemente conocimientos, destrezas y habilidades, con el fin de mantener altos estándares de eficacia organizacional.	•Aprende de la experiencia de otros y de la propia. •Se adapta y aplica nuevas tecnologías que se implanten en la organización. •Aplica los conocimientos adquiridos a los desafíos que se presentan en el desarrollo del trabajo. •Investiga, indaga y profundiza en los temas de su entorno o área de desempeño. •Reconoce las propias limitaciones y las necesidades de mejorar su preparación. •Asimila nueva información y la aplica correctamente.
Experticia profesional	Aplicar el conocimiento profesional en la resolución de problemas y transferirlo a su entorno laboral.	•Analiza de un modo sistemático y racionallos aspectos del trabajo, basándose en la información relevante. •Aplica reglas básicas y conceptos complejos aprendidos. •Identifica y reconoce con facilidad las causas de los problemas y sus posibles soluciones. •Clarifica datos o situaciones complejas. •Planea, organiza y ejecuta múltiples tareas tendientes a alcanzar resultados institucionales.
Trabajo en Equipo y Colaboración	Trabajar con otros de forma conjunta y de manera participativa, integrando esfuerzos para la consecución de metas institucionales comunes.	•Coopera en distintas situaciones y comparte información. •Aporta sugerencias, ideas y opiniones. •Expresa expectativas positivas del equipo o de los miembros del mismo. •Planifica las propias acciones teniendo en cuenta la repercusión de las mismas para la consecución de los objetivos grupales. •Establece diálogo directo con los miembros del equipo que permita compartir información e ideas en condiciones de respeto y cordialidad. •Respeta criterios dispares y distintas opiniones del equipo
Creatividad e Innovación	Generar y desarrollar nuevas ideas, conceptos, métodos y soluciones.	•Ofrece respuestas alternativas. •Aprovecha las oportunidades y problemas para dar soluciones novedosas. •Desarrolla nuevas formas de hacer y tecnologías. •Busca nuevas alternativas de solución y se arriesga a romper esquemas tradicionales. •Inicia acciones para superar los obstáculos y alcanzar metas específicas.

IX. COMPETENCIAS COMUNES

Competencia	*Definicion*	*Conducta*
Orientación a resultados	Realizar las funciones y cumplir los compromisos organizacionales con eficacia y calidad.	•Cumple con oportunidad en función de estándares, objetivos y metas establecidas por la entidad, las funciones que le son asignadas. •Asume la responsabilidad por sus resultados. •Compromete recursos y tiempos para mejorar la productividad tomando las medidas necesarias para minimizar los riesgos. •Realiza todas las acciones necesarias para alcanzar los objetivos propuestos enfrentando los obstáculos que se

		presentan.
Orientación al usuario y al ciudadano	Dirigir las decisiones y acciones a la satisfacción de las necesidades e intereses de los usuarios internos y externos, de conformidad con las responsabilidades públicas asignadas a la entidad.	•Atiende y valora las necesidades y peticiones de los usuarios y de ciudadanos en general. •Considera las necesidades de los usuarios al diseñar proyectos o servicios. •Da respuesta oportuna a las necesidades de los usuarios de conformidad con el servicio que ofrece la entidad. •Establece diferentes canales de comunicación con el usuario para conocer sus necesidades y propuestas y responde a las mismas. •Reconoce la interdependencia entre su trabajo y el de otros.
Transparencia	Hacer uso responsable y claro de los recursos públicos, eliminando cualquier discrecionalidad indebida en su utilización y garantizar el acceso a la información gubernamental	•Proporciona información veraz, objetiva y basada en hechos. •Facilita el acceso a la información relacionada con sus responsabilidades y con el servicio a cargo de la entidad en que labora. •Demuestra imparcialidad en sus decisiones. •Ejecuta sus funciones con base en las normas y criterios aplicables. •Utiliza los recursos de la entidad para el desarrollo de las labores y la prestación del servicio.
Compromiso con la Organización	Alinear el propio comportamiento a las necesidades, prioridades y metas organizacionales	•Promueve las metas de la organización y respeta sus normas. •Antepone las necesidades de la organización a sus propias necesidades. •Apoya a la organización en situaciones difíciles. •Demuestra sentido de pertenencia en todas sus actuaciones.