

**APOYO EN EL DISEÑO DE LA CREACIÓN Y ACTUALIZACIÓN DEL MANUAL
DE FUNCIONES POR COMPETENCIAS EN EL PROCESO DE CUENTAS
NUEVAS Y LA DIVISIÓN DE P.Q.R. DE LA EMPRESA ELECTROHUILA S.A.
E.S.P. EN LA CIUDAD DE NEIVA**

**HEIDY TATIANA MONJE JOVEN
MONICA MARIA GONZALEZ RESTREPO
SANDY LORENA SALAS BALDION
YURY LORENA ROA SANCHEZ**

**UNIVERSIDAD COOPERATIVA DE COLOMBIA
FACULTAD DE INGENIERÍAS
PROGRAMA DE INGENIERÍA INDUSTRIAL
NEIVA
2017**

**APOYO EN EL DISEÑO DE LA CREACIÓN Y ACTUALIZACIÓN DEL MANUAL
DE FUNCIONES POR COMPETENCIAS EN EL PROCESO DE CUENTAS
NUEVAS Y LA DIVISIÓN DE P.Q.R. DE LA EMPRESA ELECTROHUILA S.A.
E.S.P. EN LA CIUDAD DE NEIVA**

**HEIDY TATIANA MONJE JOVEN
MONICA MARIA GONZALEZ RESTREPO
SANDY LORENA SALAS BALDION
YURY LORENA ROA SANCHEZ**

**Informe Final de seminario de profundización presentado como requisito
para optar al título de INGENIERO(A) INDUSTRIAL**

**Asesor
Ing. RAFAEL MARTIN GUTIÉRREZ GUTIÉRREZ**

**UNIVERSIDAD COOPERATIVA DE COLOMBIA
FACULTAD DE INGENIERÍAS
PROGRAMA DE INGENIERÍA INDUSTRIAL
NEIVA
2017**

Nota de aceptación

Firma del presidente del jurado

Firma del jurado

Firma del jurado

Neiva, 25 de Noviembre de 2017

DEDICATORIA

A mis padres quienes son mi pilar y mi motivación diaria, a Dios por permitirme cumplir un paso más en mi vida y a las personas que me contribuyen a que cada día siga adelante.

HEIDY TATINA MONJE

A la vida, que cambió el rumbo de mi ser, a Dios, que me dio seres maravillosos, a la persona que más admiro mi madre, al motor de mi vida Dylan y a la razón de mi vida mi familia.

MÓNICA MARÍA GONZALEZ

A Dios por la oportunidad de culminar una etapa más en mi proyecto de vida. A mis padres quienes por ellos soy lo que soy. A aquel hombre que se ha convertido en mi punto de partida por la confianza y el apoyo incondicional. A mis familiares, amigos y demás personas que desinteresadamente han contribuido en mi formación personal y profesional.

SANDY LORENA SALAS BALDION

Doy infinitas gracias a Dios y mi madre la Virgen María por tantos favores que ha hecho conmigo y darme tantas bendiciones, a mi padre que siempre ha estado conmigo cuando más necesito de él ,a mi madre gracias por enseñarme a ser esa mujer ejemplar, fuerte y trabajadora, A mi querido Andrés Felipe Padilla Cuellar que ha sido mi gran apoyo y motivación para lograr cumplir mis sueños, a mi hermano Juan David que ha sido uno de mis grandes motivos de salir Adelante para poder estar con él en todo momento y a mi Ahijado que me aunque ya no está conmigo lo amo demasiado.

YURY LORENA ROA SÁNCHEZ

AGRADECIMIENTOS

Las autoras expresan sus agradecimientos a:

La psicóloga **CAROLINA ARENAS MORENO**, tutora en el diplomado de gestión de talento humano, por transmitirnos los conocimientos necesarios para el desarrollo de este trabajo.

Al **ING. LUIS EDUARDO SERRANO**, Subgerente comercial de la Empresa **ELECTROHUILA S.A E.S.P**, por otorgarnos la autorización para desarrollar nuestra modalidad de grado con la empresa.

Al **ING. OSCAR EDUARDO ANDRADE CACHAYA**, coordinador del proceso de cuentas Nuevas y al **DOCTOR VILVIO ROJAS CICERI** jefe de división de PQR (Petitionen, Quejas y reclamos) por la confianza, el apoyo, atención y colaboración oportuna.

CONTENIDO

	Pág.
INTRODUCCIÓN	16
1. JUSTIFICACIÓN.....	17
2. OBJETIVOS.....	18
2.1 OBJETIVO GENERAL	18
2.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS.....	18
3. ASPECTOS GENERALES ANÁLISIS DEL PROBLEMA.....	19
3.1 TÍTULO	19
3.2 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	19
3.3 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA.....	20
4. MARCO TEÓRICO	21
4.1 MARCO CONCEPTUAL	21
4.2 MARCO LEGAL.....	22
5. CONTEXTUALIZACIÓN DE LA EMPRESA.....	33
5.1 MISIÓN	33
5.2 VISIÓN.....	33
5.3 RESEÑA HISTÓRICA.....	33
5.4 POLÍTICAS DE LA EMPRESA	35
5.5 VALORES INSTITUCIONALES	36

5.6 ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL	39
5.6.1 Estructura organizacional de la división de PQR.	40
5.6.2 Estructura organizacional del proceso de cuentas nuevas.	41
5.7 MAPA DE PROCESOS.....	42
6. DISEÑO METODOLÓGICO.....	43
7. DESARROLLO DEL TRABAJO	44
7.1 COMPETENCIAS ORGANIZACIONALES REQUERIDAS EN FUNCIONARIOS ADMINISTRATIVOS.....	45
7.1.1 Competencias organizacionales requeridas en funcionarios administrativos actuales.	45
7.1.2 Competencias organizacionales requeridas en funcionarios administrativos implementadas.	46
7.2 RIESGOS.....	47
7.2.1 Riesgos administrativos. Los riesgos observados en los puestos de Trabajo del personal administrativo son:	47
7.2.2 Riesgos operativos.	50
7.3 MANUALES DE FUNCIONARIOS DE CADA UNO DE LOS FUNCIONARIOS DEL PROCESO CUENTAS NUEVAS.....	54
7.4 MANUALES DE FUNCIONARIOS DE CADA UNO DE LOS FUNCIONARIOS DE LA DIVISION DE PQR.....	92
8. CONCLUSIONES	132
RECOMENDACIONES.....	133

BIBLIOGRAFÍA.....135

LISTA DE TABLAS

	Pág.
Tabla 1. Competencias comportamentales por nivel jerárquico.....	24
Tabla 2. Competencias comportamentales nivel asesor.....	25
Tabla 3. Competencias comportamentales nivel profesional.....	25
Tabla 4. Competencias comportamentales nivel técnico.....	29
Tabla 5. Competencias comportamentales nivel asistencial.....	29
Tabla 6. Cuadro comparativo organizaciones.....	44
Tabla 7. Competencias organizacionales requeridas en funcionarios administrativos actuales evaluadas según el porcentaje.....	45
Tabla 8. Competencias organizacionales requeridas en funcionarios administrativos implementadas evaluadas según el porcentaje.....	47
Tabla 9. Riesgos requeridos, fuente de peligro, consecuencia y nivel de riesgo en funcionarios administrativos.....	48
Tabla 10. Riesgos requeridos, fuente de peligro, consecuencia y nivel de riesgo en funcionarios operativos.....	50
Tabla 11. Cuadro comparativo de los riesgos y nivel de riesgo requeridos en funcionarios administrativos y operativos.....	52
Tabla 12. 2133 - Ingenieros electricistas.....	54
Tabla 13. 1211 - Supervisores de empleados de apoyo administrativo.....	58
Tabla 14. 1341 - Auxiliares administrativos.....	62
Tabla 15. 1353 - Auxiliares de información y servicio al cliente.....	66
Tabla 16. 4222 - Asistentes legales y afines.....	71
Tabla 17. 1353 - Auxiliares de información y servicio al cliente.....	75
Tabla 18. 1343 - Auxiliares administrativos.....	79

Tabla 19. 1124 - Archivistas	83
Tabla 20. 2241 - Técnicos en electricidad	87
Tabla 21. Jefe de división	92
Tabla 22. Profesional I	97
Tabla 23. Profesional III	102
Tabla 24. Tecnólogo	106
Tabla 25. Auxiliar de control.....	111
Tabla 26. Auxiliares	117
Tabla 27. Revisor.....	126

LISTA DE FIGURAS

	Pág.
Figura 1. Estructura organizacional ELECTROHUILA S.A.E.S.....	39
Figura 2. Estructura organizacional de la división de Peticiones, Quejas y Reclamos (PQR)	40
Figura 3. Estructura organizacional del proceso cuentas nuevas.....	41
Figura 4. Mapa de procesos de la empresa ELECTROHUILA S.A E.S.P	42
Figura 5. Competencias organizacionales requeridas en funcionarios administrativos implementadas evaluadas en porcentaje	47

LISTA DE ANEXOS

	Pág.
Anexo A. Instrumento de recolección de la información universidad cooperativa de Colombia de Neiva.....	43

GLOSARIO

ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN: decodificación de datos contenidos en un documento, es ejecutado por un especialista en relación con las operaciones del procesamiento de la información para facilitar la recuperación y acceso a la misma.

Comunicación escrita: tiene la capacidad para transmitir ideas por medio de escrito o documentado de forma adecuada y clara.

COMUNICACIÓN: tiene la capacidad para transmitir ideas o pensamientos a través del lenguaje claro y respetuoso, sabe dar y recibir retroalimentación en forma cortés y adecuada.

CONTROL: capacidad para tomar decisiones que aseguren el control sobre métodos, personas y situaciones.

CLIMA ORGANIZACIONAL: comprende las relaciones que se llevan a cabo entre los distintos actores de la empresa constituyendo el ambiente en donde los empleados desarrollan sus actividades. El clima organizacional puede ser un vínculo positivo dentro de la organización o un obstáculo en su desempeño. Relacionado con el clima organizacional, los factores internos y externos de la organización afectan el desempeño de los integrantes de la empresa. Esto es así porque las características del medio de trabajo que son percibidas por los trabajadores de forma directa o indirecta influyendo en cierto modo en su comportamiento y rendimiento en el trabajo.

EMPATÍA: participación afectiva de una persona en una realidad ajena a ella, generalmente en los sentimientos de otra persona.

ORIENTACIÓN AL CLIENTE: interpreta las necesidades del cliente y está a su disposición con actitud positiva cuando este lo requiera.

ORIENTACIÓN AL LOGRO: se esfuerza e interesa por la ejecución de los objetivos propuestos en los plazos y con los niveles de eficacia y estándares de calidad requeridos, o bien superar los estándares ya establecidos.

PETICIÓN: es el derecho que tiene toda persona a presentar solicitudes respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener su pronta resolución.

PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS: el sistema PQRS, es un formulario en el que podrá interponer peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y consultas sobre los temas de competencia de la UAE junta central de contadores.

PLANIFICACIÓN Y ORGANIZACIÓN: capacidad para realizar de forma eficaz un plan apropiado de actuación personal o para terceros con el fin de alcanzar un objetivo.

PROACTIVIDAD: asume el pleno control de su conducta de modo activo, lo que implica la toma de iniciativa en el desarrollo de acciones creativas y audaces para generar mejoras; asumir la responsabilidad de hacer que las cosas sucedan; su energía es positiva.

QUEJA: es la manifestación de protesta, censura, descontento o inconformidad: que formula una persona en relación con una conducta que considera irregular de uno o varios servidores públicos en el desarrollo de sus funciones.

RECLAMO: es todo derecho que tiene toda persona de exigir, reivindicar o demandar una solución, ya sea por motivo general o particular, referente a la prestación indebida de un servicio o a la falta de atención de una solicitud.

SEGUIMIENTO DE PROCEDIMIENTO: se define en este documento el modo de controlar los procesos del sistema de gestión de calidad, definiendo las características de cada uno de ellos

SISTEMA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO: el sistema de atención al ciudadano, es un servicio implementado por el ministerio de educación nacional para recibir comunicación de parte de los ciudadanos, en cumplimiento del decreto 1151 de gobierno en línea.

TOLERANCIA: actitud de la persona que respeta las opiniones, ideas o actitudes de las demás personas aunque no coincidan con las propias.

TRABAJO EN EQUIPO: capacidad de interactuar con sus compañeros de trabajo para el logro de objetivos comunes.

RESUMEN

Como futuras ingenieras industriales debemos tener muy en claro el grado de responsabilidad que se lleva a la hora de contratar con personal, quizá nos puede traer grandes beneficios una excelente elección, como también nos puede generar un problema para la compañía, todo depende del grado de profesionalismo para llevar a cabo con el ingreso de una persona a la empresa.

Poder realizar este trabajo y llevar a cabo toda la investigación en la en ELECTROHUILA S.A E.S.P realmente fue muy satisfactorio ya que logramos fortalecer nuestros conocimientos adquiridos en la aula de clase durante las clases del diplomado en gestión de talento humano.

Las organizaciones actuales, se desenvuelven en un medio de constantes cambios y de una alta competitividad empresarial, por tanto requiere contar con los mejores recursos y de la más alta calidad para ser competitivos en el mercado. Uno de los elementos principales para ser competitivos, es su Talento Humano, las organizaciones, requieren contar con un departamento de Gestión Humana, que dirija todos sus esfuerzos para lograr que el personal de sus organizaciones sea competente, es decir, que todo su personal esté alineado a las políticas y objetivos organizacionales, donde realizan su trabajo de manera exitosa, produciendo beneficios y un valor agregado a las organizaciones.

A partir de esas necesidades es que se deben contar con procesos dentro del área de talento humano, por competencias de la empresa ELECTROHUILA S.A. E.S.P donde todos los empleados realicen sus funciones de la “mejor manera” desempeñados en su área de tal manera que se sientan satisfechos con su funciones claramente especificados. El presente trabajo de grado dirigida a la descripción de los perfiles de cargos del área de CUENTAS NUEVAS iniciando desde cero debido a que no contaba la empresa con los perfiles y manuales de cargos, y también en la división de PQR donde se realizó una actualización de los perfiles de cargos.

INTRODUCCIÓN

En la actualidad el factor humano se ha convertido en uno de los factores más importantes dentro de las organizaciones, debido a que la labor y el desempeño de cada uno de las personas que hacen parte de la organización, se ven reflejado en los procesos necesarios para ofrecer un resultado que satisfaga las necesidades del cliente, lo que podría determinar el éxito o el fracaso de cualquier organización.

ELECTROHUILA S.A. – E.S.P es una empresa de gran crecimiento y auge para la industria, en la cual se deben establecer ajustes y determinar prioridades, optimizando los recursos, y los objetivos posibles mediante el desarrollo de alternativas organizacionales como la constitución de un manual de procesos, procedimientos y funciones; en especial para el procesos de cuentas nuevas y la división de peticiones, quejas y recursos ya que tienen contacto directo con el cliente externo, para ello se recolecto la información pertinente para la creación y actualización de perfiles de cargos y manual de funciones correspondientemente.

En la realización del proyecto se hizo necesaria la colaboración activa del personal técnico y profesional con experiencia en sus cargos, en los cuales brindaron información fundamental, y complementaria en el proceso de direccionamiento y modificación de manuales que venía adelantando la organización, con el fin de adaptar los procesos operativos, y administrativos de forma correcta; y a su vez aplicarlo en las empresas temporales y aliadas.

El Manual de funciones permite identificar las labores pertinentes de cada área, el conocimiento claro y preciso de sus tareas, obligaciones y responsabilidades, permitiéndole así a los diferentes departamentos que constituyen la empresa, el desarrollo de una adecuada selección de personal que corresponda a los perfiles requeridos para desempeñar cada puesto de trabajo en particular, sirviendo así como un punto de partida para iniciar el proceso de cambio y organización.

1. JUSTIFICACIÓN

Un manual de funciones es una herramienta mediante la cual se describen las labores que se realiza en cada puesto de trabajo existente dentro de cualquier organización con el fin de delimitar y separar responsabilidades y roles que desempeñan los integrantes de esta.

ELECTROHUILA S.A E.S.P es una empresa líder en el Departamento del Huila, su cadena de valor está constituida por las actividades de generación, transmisión, distribución y comercialización de energía eléctrica, donde además le están apostando a la contratación responsable y con calidad.

Para ELECTROHUILA S.A E.S.P es de vital importancia la satisfacción del cliente en todos los servicios prestados, para este caso la atención al usuario (División de peticiones, quejas y reclamos) y la entrada de todos los nuevos clientes (Cuentas Nuevas).

Por estos motivos el personal de Cuentas nuevas no tiene claro las funciones que les compete a cada uno, y siguen órdenes del jefe del área sin tener escrito en un manual de funciones los que les corresponde. A la hora de ingresar una persona a la empresa no se lleva a cabo un plan de capacitación específico, es algo muy por encima que realiza la persona jefe del área de Talento humano y es básicamente de conocimiento general de la empresa.

Por lo anterior, se decidió crear el manual de funciones por competencias para los puestos de trabajo del proceso de cuentas nuevas y de actualizar dichos manuales en la división de PQR con el fin de describir y delegar las tareas de las divisiones de la empresa y distribución de las responsabilidades en cada uno de los cargos de la organización, eliminando funciones y responsabilidades compartidas en los cargos generando desgastes de tiempo y malos procedimientos.

Además de la falta de cumplimiento al cliente, de tal manera que se establezca un sistema de información directo, claro y conciso que permita modificar el ya existente; informando y controlando el cumplimiento de las jornadas de trabajo y evitando alteraciones arbitrarias, fallas o errores; aumentando la efectividad de los empleados y el compromiso con sus labores.

2. OBJETIVOS

2.1 OBJETIVO GENERAL

Elaborar el manual de funciones por competencias para el proceso de Cuentas Nuevas y actualizar dichos manuales de la división de peticiones, quejas y reclamos de la empresa ELECTROHUILA S.A.E.S.P.

2.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Verificar la existencia del manual de funciones por competencias en los procesos seleccionados.
- Identificar los procedimientos que se llevan a cabo en el proceso de cuentas nuevas con la finalidad de establecer responsables.
- Visitar los puestos de trabajo, con el fin de visualizar las actividades y tareas realizadas en el proceso de cuentas nuevas.
- Registrar información obtenida.
- Definir objetivos, funciones y competencias requeridas por cada puesto.
- Reorganizar el perfil del cargo de la línea del frente
- Diseñar instrumento que permita recolectar información relacionada con la división de PQR.
- Aplicar el instrumento en la división de PQR
- Diligenciar la información adquirida en los formatos establecidos.
- Realizar el manual de funciones por competencias del proceso de cuentas Nuevas y actualizar dichos manuales de la división de PQR para mejorar la estabilidad organizacional.

3. ASPECTOS GENERALES ANÁLISIS DEL PROBLEMA

3.1 TÍTULO

Apoyo en el diseño de la creación y actualización de manual de funciones por competencias en el proceso de cuentas nuevas y la división de P.Q.R. de la empresa ELECTROHUILA S.A. E.S.P. en la ciudad de Neiva.

3.2 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

El manual de funciones por competencias es una herramienta de gestión de talento humano que establece las funciones que deben realizarse en un puesto de trabajo, así mismo, establece las competencias laborales como conocimiento, experiencia, entre otras requeridas para aplicar a este. Además, funciona como mecanismo para delimitar niveles de responsabilidad controlando así las actividades y tareas a ejecutarse en cualquier proceso.

La electrificadora del Huila es una empresa prestadora de servicios públicos, lo que la hace muy susceptible a riesgos de imagen ya sea por la atención de los usuarios y/o los tiempos requeridos para legalizar un usuario nuevo, con esto se expone a riesgos económicos que ninguna organización quisiera someterse. Actualmente ELECTROHUILA S.A. E.S.P dentro de su proceso de Cuentas Nuevas no cuenta dentro de su programa de desarrollo organizacional con un manual de funciones compuesto por las actividades, requerimientos y responsabilidades de cada uno de sus cargos.

Por lo anterior consideramos necesario convertirnos en apoyo en el diseño de la creación y actualización de manual de funciones y perfiles de cargo por competencias en el proceso de cuentas nuevas y la división de P.Q.R. de la empresa ELECTROHUILA S.A E.S.P.

La realización de estos manuales de funciones con base en competencias es una necesidad como la herramienta dinámica necesaria para realizar, entre otros, adecuados procesos de selección de personal y capacitación del mismo. La organización apropiada de las actividades y los requerimientos específicos de cada una de estas se logran mediante este método de gestión, el cual aumenta la competitividad de la empresa y permite la constante optimización y efectividad de los procesos.

3.3 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

¿Qué beneficios traerá para la empresa la realización de los manuales del proceso de Cuentas Nuevas y la actualización de los manuales de proceso de PQRS y la implementación de los respectivos métodos y teorías?

4. MARCO TEÓRICO

4.1 MARCO CONCEPTUAL

- **Perfiles de puestos de trabajo:** la descripción de cargo es una de las principales áreas de aplicación de un sistema por competencias. La descripción de puestos de trabajo tiene por objeto el conocimiento exacto de la estructura de la organización, de su organización jerárquica con las consiguientes responsabilidades y dependencias, de los cometidos que se abordan en los diferentes elementos que la componen y de los requisitos necesarios para el adecuado desempeño de tales tareas y responsabilidades. La descripción de puestos hace referencia a las tareas, deberes y responsabilidades del cargo, es el proceso de estructuración del trabajo y de designación de las actividades de trabajo concretas de un individuo.
- **Cargo:** llamase cargo en general a la responsabilidad. Se aplica a un empleo o dignidad, y a la persona que lo ejerce. Por ejemplo cargo de gerente como puesto de trabajo, y el gerente que ejerce ese cargo. Hay cargos gerenciales en empresas, cargos docentes, cargos administrativos, cargos eclesiásticos, cargos militares, cargos ejecutivos, etcétera. El que ocupa un cargo se hace responsable de su buen desempeño.
- **Competencias:** son los conocimientos, habilidades y destrezas que desarrolla una persona para comprender, transformar y participar en el mundo en el que vive. La competencia no es una condición estática, sino que es un elemento dinámico que está en continuo desarrollo. Puede generar, potenciar apoyar y promover el conocimiento.
- **Habilidad:** Es la capacidad y destreza para realizar algo, que se obtiene en forma innata, o se adquiere o perfecciona, en virtud del aprendizaje y la práctica. Las habilidades o destrezas pueden darse en múltiples ámbitos de la vida, ya sea en el deporte, en las artes, en las ciencias, en las actividades manuales, etcétera. Todas las personas tienen una o más habilidades y es muy poco probable que alguien posea grandes habilidades en todos los campos.
- **Cualidad:** Las cualidades son las características que distinguen y definen a las personas, los seres vivos en general y las cosas. El término proviene del latín *qualitas* y permite hacer referencia a la manera de ser de alguien o algo.
- **Aptitud:** En psicología, la palabra aptitud refiere a las condiciones psicológicas de una persona que se vinculan con sus capacidades y posibilidades en el ámbito del aprendizaje. El concepto tiene su origen en el latín *aptus*.

- **Actitud:** La actitud es un procedimiento que conduce a un comportamiento en particular. Es la realización de una intención o propósito. Según la psicología, la actitud es el comportamiento habitual que se produce en diferentes circunstancias. Las actitudes determinan la vida anímica de cada individuo. Las actitudes están patentadas por las reacciones repetidas de una persona. Este término tiene una aplicación particular en el estudio del carácter, como indicación innata o adquirida, relativamente estable, para sentir y actuar de una manera determinada.

4.2 MARCO LEGAL

Decreto 2539 de 2005 (Julio 22): Por el cual se establecen las competencias laborales generales para los empleos públicos de los distintos niveles jerárquicos de las entidades a las cuales se aplican los Decretos-ley 770 y 785 de 2005. El Presidente de la República de Colombia, en ejercicio de las facultades que le confiere el numeral 11 del artículo 189 de la Constitución Política, el artículo 19 de la Ley 909 de 2004 y en los artículos 5º y 13 de los Decretos 770 de 2005 y 785 de 2005 decreta:

- **Artículo 1º. Campo de aplicación:** El presente decreto determina las competencias laborales comunes a los empleados públicos y las generales de los distintos niveles jerárquicos en que se agrupan los empleos de las entidades a las cuales se aplica los decretos ley 770 y 785 de 2005.
- **Artículo 2º. Definición de competencias:** Las competencias laborales se definen como la capacidad de una persona para desempeñar, en diferentes contextos y con base en los requerimientos de calidad y resultados esperados en el sector público, las funciones inherentes a un empleo; capacidad que está determinada por los conocimientos, destrezas, habilidades, valores, actitudes y aptitudes que debe poseer y demostrar el empleado público.
- **Artículo 3º. Componentes:** Las competencias laborales se determinarán con base en el contenido funcional de un empleo, e incluirán los siguientes aspectos: 3.1 Requisitos de estudio y experiencia del empleo, los cuales deben estar en armonía con lo dispuesto en los decretos ley 770 y 785 de 2005, y sus decretos reglamentarios, según el nivel jerárquico en que se agrupen los empleos. 3.2 Las competencias funcionales del empleo. 3.3 las competencias comportamentales.
- **Artículo 4º. Contenido funcional del empleo:** Con el objeto de identificar las responsabilidades y competencias exigidas al titular de un empleo, deberá describirse el contenido funcional de este, teniendo en cuenta los siguientes

aspectos: 4.1. La identificación del propósito principal del empleo que explica la necesidad de su existencia o su razón de ser dentro de la estructura de procesos y misión encomendados al área a la cual pertenece. 4.2. Las funciones esenciales del empleo con las cuales se garantice el cumplimiento del propósito principal o razón de ser del mismo.

- **Artículo 5°. Competencias funcionales:** Las competencias funcionales precisarán y detallarán lo que debe estar en capacidad de hacer el empleado para ejercer un cargo y se definirán una vez se haya determinado el contenido funcional de aquel, conforme a los siguientes parámetros: 5.1. Los criterios de desempeño o resultados de la actividad laboral, que dan cuenta de la calidad que exige el buen ejercicio de sus funciones. 5.2. Los conocimientos básicos que se correspondan con cada criterio de desempeño de un empleo. 5.3. Los contextos en donde deberán demostrarse las contribuciones del empleado para evidenciar su competencia. 5.4. Las evidencias requeridas que demuestren las competencias laborales de los empleados.
- **Artículo 6°. Competencias comportamentales:** Las competencias comportamentales se describirán teniendo en cuenta los siguientes criterios: 6.1. Responsabilidad por personal a cargo. 6.2. Habilidades y aptitudes laborales. 6.3. Responsabilidad frente al proceso de toma de decisiones. 6.4. Iniciativa de innovación en la gestión. 6.5 Valor estratégico e incidencia de la responsabilidad.
- **Artículo 7°. Competencias comunes los servidores públicos.** Todos los servidores públicos a quienes se aplican los Decretos 770 y 785 de 2005, deberán poseer y evidenciar las siguientes competencias: 7.2.1 Competencias Comportamentales por nivel jerárquico.
- **Artículo 8°. Competencias Comportamentales por nivel jerárquico:** Las siguientes son las competencias comportamentales que, como mínimo, deben establecer las entidades para cada nivel jerárquico de empleos; cada entidad con fundamento en sus particularidades podrá adicionarlas.

Tabla 1. Competencias comportamentales por nivel jerárquico

COMPETENCIA	DEFINICIÓN DE LA COMPETENCIA	CONDUCTAS ASOCIADAS
Liderazgo	Guiar y dirigir grupos y establecer y mantener la cohesión de grupo necesaria para alcanzar los objetivos organizacionales.	<ul style="list-style-type: none"> • Mantiene a sus colaboradores motivados. • Fomenta la comunicación clara, directa y concreta. • Constituye y mantiene grupos de trabajo con un desempeño conforme a los estándares. • Promueve la eficacia del equipo. • Genera un clima positivo y de seguridad en sus colaboradores. • Fomenta la participación de todos en los procesos de reflexión y de toma de decisiones. • Unifica esfuerzos hacia objetivos y metas institucionales.
Planeación	Determinar eficazmente las metas y prioridades institucionales, identificando las acciones, los responsables, los plazos y los recursos requeridos para alcanzarlas	<ul style="list-style-type: none"> • Anticipa situaciones y escenarios futuros con acierto. • Establece objetivos claros y concisos, estructurados y coherentes con las metas organizacionales. • Traduce los objetivos estratégicos en planes prácticos y factibles. • Busca soluciones a los problemas. • Distribuye el tiempo con eficiencia. • Establece planes alternativos de acción.
Toma de decisiones	Elegir entre una o varias alternativas para solucionar un problema o atender una situación, comprometiéndose con acciones concretas y consecuentes con la decisión.	<ul style="list-style-type: none"> • Elige con oportunidad, entre muchas alternativas, los proyectos a realizar. • Efectúa cambios complejos y comprometidos en sus actividades o en las funciones que tiene asignadas cuando detecta problemas o dificultades para su realización. • Decide bajo presión. • Decide en situaciones de alta complejidad e incertidumbre
Dirección y Desarrollo de Personal	Favorecer el aprendizaje y desarrollo de sus colaboradores, articulando las potencialidades y necesidades individuales con las de la organización para optimizar la calidad de las contribuciones de los equipos de trabajo y de las personas, en el cumplimiento de los objetivos y metas organizacionales presentes y futuras.	<ul style="list-style-type: none"> • Identifica necesidades de formación y capacitación y propone acciones para satisfacerlas. • Permite niveles de autonomía con el fin de estimular el desarrollo integral del empleado. • Delega de manera efectiva sabiendo cuando intervenir y cuando no hacerlo. • Hace uso de las habilidades y recurso de su grupo de trabajo para alcanzar las metas y los estándares de productividad. • Establece espacios regulares de retroalimentación y reconocimiento del desempeño y sabe manejar hábilmente el bajo desempeño. • Tiene en cuenta las opiniones de sus colaboradores. • Mantiene con sus colaboradores relaciones de respeto
Conocimiento del entorno	Estar al tanto de las circunstancias y las relaciones de poder que influyen en el entorno organizacional	<ul style="list-style-type: none"> • Es consciente de las condiciones específicas del entorno organizacional. • Está al día en los acontecimientos claves del sector y del Estado. • Conoce y hace seguimiento a las políticas gubernamentales. • Identifica las fuerzas políticas que afectan la organización y las posibles alianzas para cumplir con los propósitos organizacionales

Fuente: Decreto 2539 de 2005.

Tabla 2. Competencias comportamentales nivel asesor

COMPETENCIA	DEFINICIÓN DE LA COMPETENCIA	CONDUCTAS ASOCIADAS
Experticia	Aplicar el conocimiento profesional	<ul style="list-style-type: none"> Orienta el desarrollo de proyectos especiales para el logro de resultados de la alta dirección. Aconseja y orienta la toma de decisiones en los temas que le han sido asignados. Asesora en materias propias de su campo de conocimiento, emitiendo conceptos, juicios o propuestas ajustados a lineamientos teóricos y técnicos. Se comunica de modo lógico, claro, efectivo y seguro.
Conocimiento del entorno	Conocer e interpretar la organización, su funcionamiento y sus relaciones políticas y administrativas.	<ul style="list-style-type: none"> Comprende el entorno organizacional que enmarca las situaciones objeto de asesoría y lo toma como referente obligado para emitir juicios, conceptos o propuestas a desarrollar. Se informa permanentemente sobre políticas gubernamentales, problemas y demandas del entorno.
Construcción de relaciones	Establecer y mantener relaciones cordiales y recíprocas con redes o grupos de personas internas y externas a la organización que faciliten la consecución de los objetivos institucionales.	<ul style="list-style-type: none"> Utiliza sus contactos para conseguir objetivos. Comparte información para establecer lazos. Interactúa con otros de un modo efectivo y adecuado.
Iniciativa	Anticiparse a los problemas iniciando acciones para superar los obstáculos y alcanzar metas concretas	<ul style="list-style-type: none"> Prevé situaciones y alternativas de solución que orientan la toma de decisiones de la alta dirección. Enfrenta los problemas y propone acciones concretas para solucionarlos. Reconoce y hace viables las oportunidades.

Fuente: Decreto 2539 de 2005.

Tabla 3. Competencias comportamentales nivel profesional

COMPETENCIA	DEFINICIÓN DE LA COMPETENCIA	CONDUCTAS ASOCIADAS
Aprendizaje Continuo	Adquirir y desarrollar permanentemente conocimientos, destrezas y habilidades, con el fin de mantener altos estándares de eficacia organizacional.	<ul style="list-style-type: none"> 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 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	<ul style="list-style-type: none"> Analiza de un modo sistemático y racional los 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 soluciones. Clarifica datos o situaciones complejas.

	entorno laboral.	<ul style="list-style-type: none">• Planea, organiza y ejecuta múltiples tareas tendientes a alcanzar resultados institucionales.
--	------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

Fuente: Decreto 2539 de 2005.

Tabla 3. (Continuación)

COMPETENCIA	DEFINICIÓN DE LA COMPETENCIA	CONDUCTAS ASOCIADAS
Trabajo en equipo y Colaboración	Trabajar con otros de forma conjunta y de manera participativa, integrando esfuerzos para la consecución de metas institucionales comunes.	<ul style="list-style-type: none"> • 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.	<ul style="list-style-type: none"> • 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.

Fuente: Decreto 2539 de 2005.

Se agregan cuando tengan personal a cargo:

Tabla 3. (Continuación)

COMPETENCIA	DEFINICIÓN DE LA COMPETENCIA	CONDUCTAS ASOCIADAS
Liderazgo de Grupos de Trabajo	Asumir el rol de orientar y guía de un grupo o equipo de trabajo, utilizando la autoridad con arreglo a las normas y promoviendo la Efectividad en la consecución de objetivos y metas institucionales.	<ul style="list-style-type: none"> • Establece los objetivos del grupo de forma clara y equilibrada. Asegura que los integrantes del grupo compartan planes, programas y proyectos institucionales. • Orienta y coordina el trabajo del grupo para la identificación de planes y actividades a seguir. • Facilita la colaboración con otras áreas y dependencias. • Escucha y tiene en cuenta las opiniones de los integrantes del grupo. Gestiona los recursos necesarios para poder cumplir con las metas propuestas. • Garantiza los recursos necesarios para poder cumplir con las metas propuestas. Garantiza que el grupo tenga la información necesaria. Explica las razones de las decisiones.
Toma de decisiones	Elegir entre una o varias alternativas para solucionar un problema y tomar las acciones concretas y consecuentes con la elección realizada.	<ul style="list-style-type: none"> • Elige alternativas de solución efectiva y suficiente para atender los asuntos encomendados. • Decide y establece prioridades para el trabajo del grupo. • Asume posiciones concretas para el manejo de temas o situaciones que demandan su atención. • Efectúa cambios en las actividades o en la manera de desarrollar sus responsabilidades cuando detecta dificultades para su realización o mejores prácticas que pueden optimizar el desempeño. Asume las consecuencias de las decisiones adoptadas.

Fuente: Decreto 2539 de 2005.

Tabla 4. Competencias comportamentales nivel técnico

COMPETENCIA	DEFINICIÓN DE LA COMPETENCIA	CONDUCTAS ASOCIADAS
Experticia Técnica	Entender y aplicar los conocimientos técnicos del área de desempeño y mantenerlos actualizados	<ul style="list-style-type: none"> • Capta y asimila con facilidad conceptos e información. • Aplica el conocimiento técnico a las actividades cotidianas. • Analiza la información de acuerdo con las necesidades de la organización. • Comprende los aspectos técnicos y los aplica al desarrollo de procesos y procedimientos en los que está involucrado. • Resuelve problemas utilizando sus conocimientos técnicos de su especialidad y garantizando indicadores y estándares establecidos.
Trabajo en equipo	Trabajar con otros para conseguir metas comunes	<ul style="list-style-type: none"> • Identifica claramente los objetivos del grupo y orienta su trabajo a la consecución de los mismos. • Colabora con otros para la realización de actividades y metas grupales.
Creatividad e innovación	Presentar ideas y métodos novedosos y concretarlos en acciones	<ul style="list-style-type: none"> • Propone y encuentra formas nuevas y eficaces de hacer las cosas. • Es recursivo. • Es práctico. • Busca nuevas alternativas de solución. • Revisa permanentemente los procesos y procedimientos para optimizar los resultados. • Fomenta la participación en la toma de decisiones.

Fuente: Decreto 2539 de 2005.

Tabla 5. Competencias comportamentales nivel asistencial

COMPETENCIA	DEFINICIÓN DE LA COMPETENCIA	CONDUCTAS ASOCIADAS
Manejo de la información	Manejar con respeto las informaciones personales e institucionales de que dispone.	<ul style="list-style-type: none"> • Evade temas que indagan sobre información confidencial. • Recoge sólo información imprescindible para el desarrollo de la tarea. • Organiza y guarda de forma adecuada la información a su cuidado, teniendo en cuenta las normas legales y de la organización. • No hace pública información laboral o de las personas que pueda afectar la organización o las personas. • Es capaz de discernir que se puede hacer público y que no. • Transmite información oportuna y objetiva.
Adaptación al cambio	Enfrentarse con flexibilidad y versatilidad a situaciones nuevas para aceptar los cambios positiva y constructivamente.	<ul style="list-style-type: none"> • Acepta y se adapta fácilmente los cambios. • Responde al cambio con flexibilidad. • Promueve el cambio.
Disciplina	Adaptarse a las políticas institucionales y buscar información de los cambios en la autoridad competente	<ul style="list-style-type: none"> • Acepta instrucciones aunque se difiera de ellas. • Realiza los cometidos y tareas del puesto de trabajo. • Acepta la supervisión constante. • Realiza funciones orientadas a apoyar la acción de otros miembros de la organización.

Fuente: Decreto 2539 de 2005.

Tabla 5. (Continuación)

COMPETENCIA	DEFINICIÓN DE LA COMPETENCIA	CONDUCTAS ASOCIADAS
Relaciones Interpersonales	Establecer y mantener relaciones de trabajo amistosas y positivas, basadas en la comunicación abierta y fluida y en el respeto por los demás.	<ul style="list-style-type: none"> • Escucha con interés a las personas y capta las preocupaciones, intereses y necesidades de los demás. • Transmite eficazmente las ideas, sentimientos e información impidiendo con ello malos entendidos o situaciones confusas que puedan generar conflictos.
Colaboración	Cooperar con los demás con el fin de alcanzar los objetivos institucionales	<ul style="list-style-type: none"> • Ayuda al logro de los objetivos articulando sus actuaciones con los demás. • Cumple los compromisos que adquiere. • Facilita la labor de sus superiores y compañeros de trabajo.

Fuente: Decreto 2539 de 2005.

- **Artículo 9°. Manuales de funciones y requisitos:** De conformidad con lo dispuesto en el presente decreto, las entidades y organismos deberán ajustar sus manuales específicos de funciones y requisitos, incluyendo: El contenido funcional de los empleos; las competencias comunes a los empleados públicos y las comportamentales, de acuerdo con lo previsto en los artículos 7° y 8° de este decreto; las competencias funcionales; y los requisitos de estudio y experiencia de acuerdo con lo establecido en el decreto que para el efecto expida el Gobierno Nacional. Para la aprobación del Plan Anual de Empleos Vacantes, el Departamento Administrativo de la Función Pública podrá verificar que las diferentes entidades y organismos hayan incorporado en sus manuales específicos las competencias de que trata el presente decreto. El Departamento Administrativo de la Función Pública definirá parámetros e instructivos a partir de los cuales las entidades elaborarán los respectivos manuales de funciones y requisitos y hará el seguimiento selectivo de su cumplimiento en las entidades del nivel nacional.

- **Artículo 10. Definición de las competencias para la convocatoria a concurso:** Para efectos de las convocatorias a concurso que deberá adelantar la Comisión Nacional del Servicio Civil, de acuerdo con lo dispuesto en el artículo transitorio de la Ley 909 de 2004, las entidades y organismos sujetos al campo de aplicación de la misma y mediante acto administrativo, deberán definir, por lo menos, los siguientes aspectos, con el objeto de remitir la respectiva información al citado organismo: 10.1 El propósito principal o razón de ser del respectivo empleo. 10.2 Las funciones esenciales del empleo. 10.3 Los requisitos de estudio y experiencia. 10.4 Las competencias comunes a los empleados públicos y las comportamentales de que trata el presente decreto. 10.5. Las contribuciones individuales de quien esté llamado a desempeñar el empleo. 10.6 Los conocimientos esenciales requeridos para desempeñar el empleo. Los manuales específicos de Funciones y de Requisitos de los empleos que se van a convocar a concurso a que se refiere el presente

artículo, se ajustarán con fundamento en los criterios aquí establecidos, a más tardar el 15 de septiembre de 2005. En los municipios de 4, 5 y 6 categoría el plazo anteriormente señalado se extiende hasta el 15 de octubre de 2005.

- **Artículo 11. Asesoría a las entidades territoriales:** Con el objeto de garantizar el cumplimiento y las condiciones de ajuste de los manuales de funciones y requisitos en el nivel territorial, en los términos previstos en el presente decreto, el Departamento Administrativo de la Función Pública determinará los lineamientos generales para el desarrollo de un programa especial de asistencia territorial, que deberá ejecutar la Escuela Superior de Administración Pública, ESAP. A través de sus Direcciones Territoriales.
- **Artículo 12. Vigencia.** El presente decreto rige a partir de la fecha de su publicación y deroga las disposiciones que le sean contrarias.

5. CONTEXTUALIZACIÓN DE LA EMPRESA

ELECTROHUILA S.A. E.S.P. es una sociedad comercial constituida mediante escritura pública No 0417 de la Notaria Octava de Bogotá el 17 de julio de 1947 inscrita bajo el No. 00470428 del libro IX de la cámara de comercio, organizada bajo la forma de sociedad anónima y empresa de servicios públicos mixta sometida al régimen general de la ley 142 y al especial de la ley 143 de 1994.

5.1 MISIÓN

“Transmitimos buena energía, generamos confianza y distribuimos bienestar”

5.2 VISIÓN

“La Electrificadora del Huila S.A. E.S.P. será reconocida por su excelencia en la prestación de servicios públicos contribuyendo con el desarrollo del país”

5.3 RESEÑA HISTÓRICA

La Electrificadora del Huila lleva 70 años cumpliéndole al Huila. La creación de la primera planta eléctrica en el Huila, fue el dos de mayo de 1908, cuando doña Octavia Trujillo de Matiz y sus hijos Reynaldo, Julio e Isidoro; ante el Notario primero de Neiva constituyeron la sociedad de comercio denominada "Matiz y compañía".

El cuatro de diciembre de 1911, en la Notaría segunda de Bogotá, se constituyó la sociedad anónima y comercial denominada "Energía Hidroeléctrica de Neiva"; cuyos socios eran Reynaldo Matiz y Joaquín Emilio Cardozo, de Neiva, y Pedro Jaramillo y Clímaco Mejía, de Bogotá. Tres de ellos eran comerciantes y Cardozo ingeniero civil.

Las demandas crecían en un pueblo que quería ser moderno. Por ello, a finales de 1923, el Personero Municipal de Neiva firmó un nuevo contrato para la producción de energía eléctrica, lo cual dio origen a una nueva empresa en la ciudad de Neiva llamada “Compañía de Energía Eléctrica del Huila”, cuyo objetivo era el de "ejecutar el contrato celebrado entre Roberto Bahamón y el Municipio para establecer una planta hidroeléctrica en Neiva", contrato que se había formalizado previamente el 19 de julio de 1924.

El 17 de Julio de 1947, se creó la Sociedad Anónima “Centrales Eléctricas del Huila S.A cuyo objeto era:

- a. Beneficiar las aguas de los ríos que corrían por el departamento del Huila y de sus afluentes, de acuerdo con lo autorizado en la ley 151 de 1941, para la producción de luz, calor y fuerza eléctrica y la prestación de los Servicios respectivos.
- b. El estudio, establecimiento, mejoramiento y beneficio de las instalaciones de energía eléctrica para usos públicos y privados del Departamento del Huila, especialmente para el municipio de Neiva.
- c. En la aplicación de energía Eléctrica a usos públicos industriales y domésticos. En la compra y venta de toda clase de muebles e inmuebles, con destino a realizar el objeto de la sociedad.

El 18 de Agosto de 1972, el Presidente de la República Misael Pastrana Borrero, firmo el contrato para el estudio del proyecto de aprovechamiento múltiple de Betania, Pero solo fue hasta el año de 1981 que se iniciaron los trabajos de construcción de la Central Eléctrica de Betania y en el año de 1986 entro en funcionamiento. El 15 de Febrero de 1971, la Empresa Centrales Eléctricas del Huila S.A, cambia su razón social por la de “Electrificadora del Huila S.A”, quien finalmente se convertiría en el operador de la Central Hidroeléctrica de Betania, en consideración a su capacidad y al esfuerzo financiero realizado, decisión que fue recibida como un voto de confianza por las directivas de la Empresa.

Durante los inicios de esta década, se iniciaron los trabajos en la generación y transmisión de energía, por medio de un mejoramiento de plantas y una ampliación del sistema de subestaciones. Se crearon las cuadrillas de trabajos en líneas energizadas, disminuyendo considerablemente los cortes en el servicio y se realizó un mantenimiento preventivo en los transformadores de distribución. Se continuó con el avance de la electrificación rural, con aportes de varias entidades estatales.

Por otra parte, se realizaron estudios de pre factibilidad técnica de aprovechamientos hidroeléctricos del Alto Magdalena, con apoyo del ICEL y de la Electrificadora. Simultáneamente, se contrataron los estudios de los posibles proyectos del Páez, Aránzazu, La Plata y Paicol.

Al principio de la década de los 90's, Electrohuila amplió su cobertura de electrificación rural en el departamento, integrando al municipio de Colombia al sistema eléctrico del Huila al terminarse la línea Baraya - Colombia y la subestación reductora del municipio de Colombia. En el año de 1992, se realizaron trabajos de reconstrucción, reparación y fabricación de partes electromecánicas y el reacondicionamiento de obras civiles, con el fin de rescatar la capacidad de generación de los micros centrales de la Pital e Iquira.

Se inició la construcción de la línea Betania – Hobo, y se implementó la programación sistemática para la ejecución y control del mantenimiento preventivo en las subestaciones y plantas menores de generación del sistema eléctrico del Huila. En 1995, la Electrificadora del Huila, adopta una nueva estructura organizacional, define un plan estratégico, descentraliza algunas de sus actividades y privatiza otras, implementa nuevos sistemas de información con el fin de asumir nuevos retos, los cuales se veían venir, de acuerdo a los documentos reglamentarios expedidos por la CREG (Comisión de Regulación de Energía y Gas).

En el año 2000, Electrohuila logra la estabilidad financiera, la cual venía buscando durante los años anteriores, razón por la cual ascendió a un importante lugar dentro del sector, volviéndose así, más atractiva para sus inversionistas. Se adquirieron activos de transformación para el respaldo técnico del sistema, lo cual ha permitido dar una respuesta rápida y oportuna a situaciones coyunturales, tales como los atentados terroristas contra la infraestructura eléctrica del departamento.

En la Actualidad, Electrohuila goza de una mayor credibilidad por parte del cliente, debido a su gran esfuerzo por mantener la prestación del servicio de energía eléctrica de una manera continua.

5.4 POLÍTICAS DE LA EMPRESA

- **Política de calidad:** “Brindar satisfacción a nuestros clientes en la prestación del servicio de energía eléctrica, con talento humano competente y comprometido que promueva la mejora continua en la organización”
- **Política de salud ocupacional:** “La ELECTRIFICADORA DEL HUILA S.A. ESP, mediante el liderazgo de la alta Gerencia, está comprometida en mantener y mejorar la calidad de vida de su talento humano, asignando los recursos, cumpliendo la legislación vigente, y asumiendo el compromiso del mejoramiento continuo, protección a la propiedad y control de emergencias para el desarrollo del Sistema de Gestión de seguridad y Salud Ocupacional. Los trabajadores deben cumplir las prácticas de seguridad en el trabajo, incorporando a su desempeño las normas, procedimientos e instrucciones impartidas para la efectividad de esta política.”
- **Política de responsabilidad social:** “Sobre la base de tres pilares fundamentales económico, social y ambiental, se implementa la política de responsabilidad social para Electro Huila S.A.E.S.P, manteniendo la sostenibilidad de los negocios y sustentada en los valores, y principios éticos y transparentes de la organización.

- **Política ambiental:** La ELECTRIFICADORA DEL HUILA S.A. E.S.P. se compromete a implementar con su recurso humano buenas prácticas corporativas, orientadas a la preservación y protección del medio ambiente, generando compromiso y satisfacción en sus grupos de interés.
- **Política de accidentalidad:** "La ELECTRIFICADORA DEL HUILA S.A. ESP, mediante el liderazgo de la Alta Gerencia apoyado en el COPASO, mantiene y mejora la calidad de vida de sus trabajadores adoptando la metodología para la investigación de los incidentes y accidentes de trabajo, basados en los lineamientos mínimos legales y asignando los recursos necesarios para su realización".

5.5 VALORES INSTITUCIONALES

- **Excelencia personal:** Este valor comienza con el reconocimiento realista de uno mismo: nuestras fortalezas y debilidades. La excelencia personal es un proceso de mejoramiento continuo para minimizar hábitos negativos y adquirir otros positivos. La excelencia personal acaba la envidia y el orgullo que son auto destructores de ésta. La excelencia no es un acto aislado sino un hábito.
- **Espíritu positivo:** El espíritu positivo es una mezcla de serenidad interior, optimismo, caras amables y buen humor. Cultive estas cuatro plantas. Haga de la confianza una clave de su vida. El espíritu positivo es el resultado de confiar en uno mismo, en los demás y en Dios.
- **Creatividad:** La creatividad más que un talento innato de las personas, es una consecuencia del trabajo perseverante de los individuos que buscan hacer cada vez mejor su tarea diaria. Todo proceso es susceptible de ser mejorado. Cualquier problema puede tener una mejor solución.
- **Respeto:** Respetar una persona es tratarla como se merece de acuerdo con su dignidad de ser humano (todos somos iguales en este sentido). Tener buenos modales y guardar las normas de educación son señales claras de respeto a los demás. El respeto implica no apropiarse de las ideas ajenas, es también reconocer los méritos de los demás, sin menoscabar el mérito ajeno, lo cual es otra injusticia.
- **Confianza:** Sentir que se confía en uno mismo es la motivación mayor que tiene el ser humano para hacer las cosas bien. La desconfianza genera ansiedad en uno mismo y mueve a la simulación.

- **Honestidad:** Ser honesto es ser transparente, es desprenderse de las máscaras que el ser humano se pone para defenderse y para ocultar sus inseguridades o miedos. La honestidad significa ser íntegro tanto en lo público como en lo privado, es ser sincero, ser verás, no aparentar lo que no corresponde a la realidad, es aparentar virtudes que no se tienen, cuando se es honesto no hay que preocuparse del qué dirán. La persona vive lo que predica y habla lo que piensa. La sinceridad consiste en decir toda la verdad a quien corresponde de un modo oportuno y en el lugar correspondiente. Decir la verdad no implica irrespetar a nadie.
- **Lealtad:** Ser leal debe reflejarse en uno mismo, en la empresa, en la familia y en la sociedad. Hablar mal de alguien que no está presente es una falta de lealtad a esa persona. El compromiso con la organización debe ser total, sin embargo no se puede transgredir los principios por buscar el beneficio de la empresa o de alguien. La lealtad se refiere a la pertenencia a una empresa, se refiere a la cultura organizacional, es alinear los propios valores con los valores corporativos. Los compromisos y la lealtad son de doble vía: de las personas hacia la organización y de esta hacia la gente.
- **Pro actividad:** No haga algo por costumbre, porque es la moda o porque le guste; piense, elija y actúe según sus principios. La pro actividad enseña el hábito de observarse a usted mismo como se mira a otra persona así será más objetivo. Usted es el responsable de su propia vida no deje que sean los demás o los sentimientos o las circunstancias quienes determinen su conducta. Cuando se proponga un objetivo cúmplalo, cuando se comprometa con alguien o algo hágalo; después de tomar una decisión es necesario asumir las consecuencias de lo contrario es una irresponsabilidad.
- **Calidad:** La calidad es hacerlo todo bien, desde el principio hasta el fin, cuidando hasta los detalles para esto, se requiere que planee con tiempo las actividades que va a hacer, evite las improvisaciones éstas le hacen mucho daño a la calidad. Para tener calidad se requiere de los cinco sentidos, atención y concentración; requiere esfuerzo; no se acelere, declárele la guerra a las urgencias, la calidad exige serenidad, calma, pero sin pausa; revise siempre las cosas dos veces; tenga una actitud permanente de autoevaluación y retroalimentación; de sí mismo y de lo que hace. Tenga ojos para ver lo que otros no ven: detalles que pueden ser mejorados. De nada sirve la calidad de vez en cuando o en algunos procesos; la calidad es en todo y siempre. La calidad requiere buen gusto, armonía, la calidad es bella, la calidad es hermosa, calidad es nuestro ser, calidad en nuestras actividades, calidad en las cosas.

- **Laboriosidad:** Es cualidad de la persona que ama el trabajo y trata de hacerlo bien. La laboriosidad lleva consigo mismo el afán de aprovechar el tiempo, de concentrarse en el trabajo, no abandonar las actividades a medio- hacer consiste en hacer el trabajo con entusiasmo de buena gana, con empeño. El peor enemigo de la laboriosidad es el afán. Piense en las hormigas o en las abejas.
- **Voluntad:** La voluntad es perseverar en lo que comienza, la voluntad es autodominio, la voluntad lo hace libre de lo contrario se es prisionero de uno mismo. No acepte nunca ser esclavo de sus vicios o de sus sentimientos.
- **Servicio:** Es aquel que se anticipa a las necesidades de las personas, es aquella actitud de disciplina, es aquel sentido del deber, es compromiso, es el querer de la gente. El servicio no admite vacaciones ni excepciones, el servicio debe ser permanente, el servicio requiere ponerse en el lugar del otro, saber qué piensa, qué quiere, cómo se siente, el servicio es vivir el espíritu de todos permanentemente con clientes, proveedores, compañeros, familiares, etc.

5.6 ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL

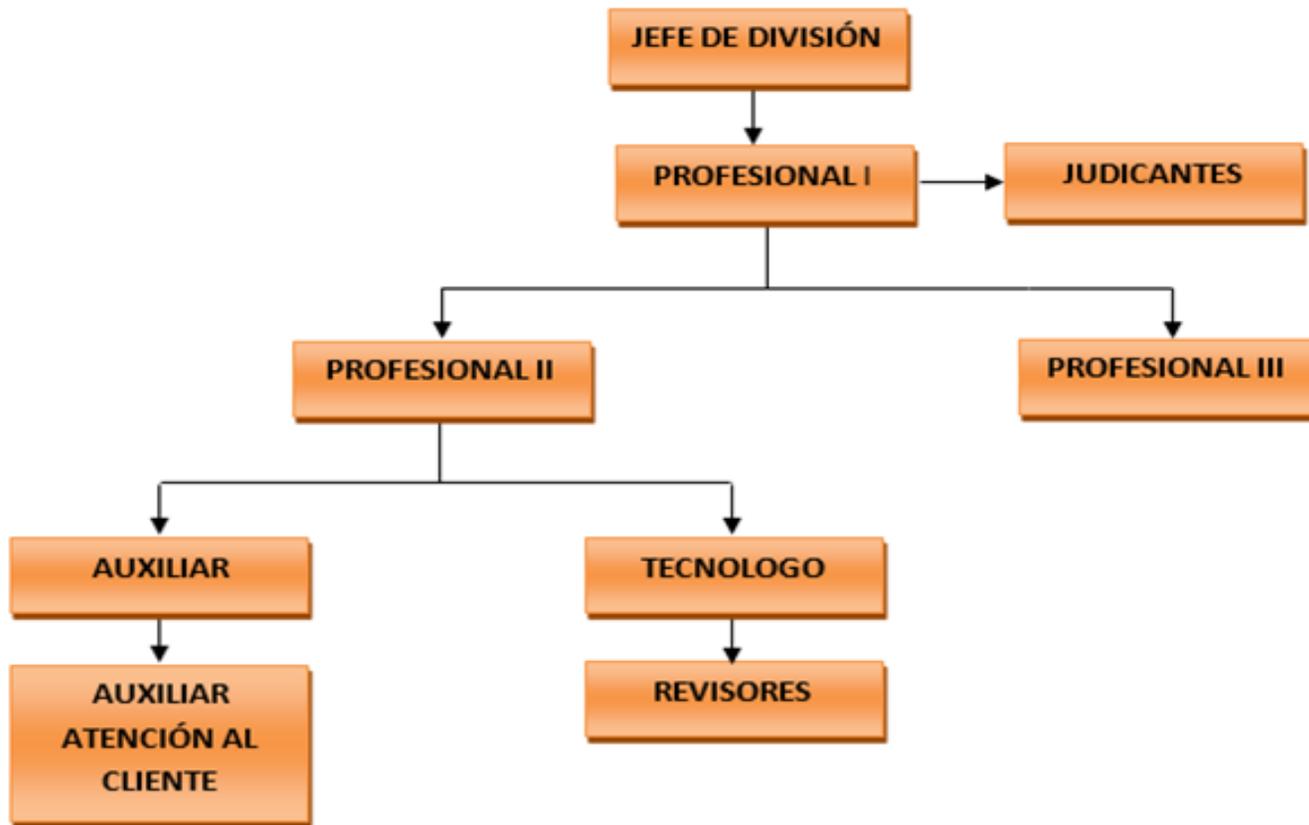
Figura 1. Estructura organizacional ELECTROHUILA S.A.E.S.



Fuente: ELECTROHUILA S.A.E.S.P

5.6.1 Estructura organizacional de la división de PQR.

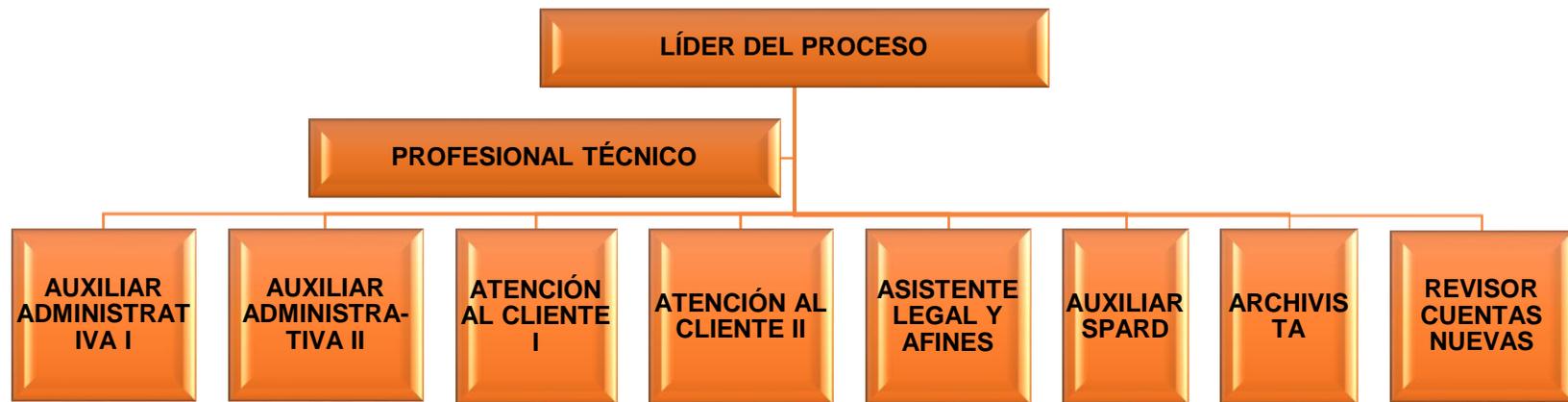
Figura 2. Estructura organizacional de la división de Peticiones, Quejas y Reclamos (PQR)



Fuente: Autores

5.6.2 Estructura organizacional del proceso de cuentas nuevas.

Figura 3. Estructura organizacional del proceso cuentas nuevas.



Fuente: Autores

5.7 MAPA DE PROCESOS

Figura 4. Mapa de procesos de la empresa ELECTROHUILA S.A E.S.P



Fuente:

ELECTROHUILA

S.A.E.S.P

6. DISEÑO METODOLÓGICO

Para el desarrollo del trabajo propuesto será necesaria la recolección de información para determinar el estado actual y el deseado en cuanto a perfiles de cargo en los procesos a intervenir. Para el proceso de cuentas nuevas se encontró que no existía ningún tipo de manual de funciones ni nada similar, por tanto, se procederá a identificar las actividades ejecutadas en dicho proceso.

Lo anterior se llevará a cabo mediante visitas personalizadas a cada puesto de trabajo con el fin de visualizar y registrar cada actividad y tarea realizada, y así definir objetivos, funciones y competencias requeridas por cargo. Posteriormente, se diligenciarán los formatos establecidos por la empresa para los perfiles de cargo haciendo unos pequeños ajustes y obteniendo como resultado el manual de funciones por competencias.

En la división de PQR se realizarán diferentes actividades para determinar el respectivo manual de funciones por competencias, entre las cuales están una serie de entrevistas y talleres en los cuales se podrá corroborar y determinar si están cumpliendo las verdaderas funciones asignadas, si no cumplían con dicho objetivo se retroalimentará su función, con tal de aclarar las verdaderas funciones, disminuyendo la carga laboral, cumpliendo con los tiempos establecidos e incluso mejorando el clima laboral (Ver Anexo A. Instrumento de recolección de la información universidad cooperativa de Colombia de Neiva)

Por último se realizarán las respectivas recomendaciones que contribuyan al buen desarrollo y funcionamiento de los cargos, y la creación de nuevos perfiles, contando siempre con el apoyo y supervisión de los profesionales, garantizando que los manuales estén de forma correcta.

7. DESARROLLO DEL TRABAJO

En el clima organizacional de la división y el proceso se va implementar la TEORIA Z OUCHI para identificar los beneficios que poder generar.

Son tres los principios básicos de la teoría de Ouchi:

- Confianza
- Atención a las relaciones humanas (Sutileza)
- Relaciones sociales estrechas (Intimidad)

Los cinco factores comunes de las empresas Z:

- Formación de todos su empleados, desde arriba hacia abajo y viceversa.
- Existe un plan de capacitación constante, integral.
- Su política conduce a disminuir la rotación del personal.
- Se ha adaptado a un proceso más lento para la evaluación y promoción del personal.
- Los objetivos y las políticas que ha definido la empresa, en su aplicación de la Filosofía Z, han de ser totalmente congruentes.

Tabla 6. Cuadro comparativo organizaciones

ORGANIZACIONES JAPONESAS	ORGANIZACIONES NORTEAMERICANAS
Empleo de por vida	Empleo a corto plazo
Proceso lento de evaluación y promoción	Proceso rápido de evaluación y promoción
Carreras no especializadas	Carreras especializadas
Mecanismos implícitos de control	Mecanismos explícitos de control
Proceso colectivo de toma de decisiones	Proceso individual de toma de decisiones
Responsabilidad colectiva	Responsabilidad individual
Interés "integralista"	Interés segmentado

Fuente: William Ouchi. (1982)

Se desea dar a conocer el tipo de competencia que necesita ser los funcionarios y a que riesgos se expone.

7.1 COMPETENCIAS ORGANIZACIONALES REQUERIDAS EN FUNCIONARIOS ADMINISTRATIVOS

7.1.1 Competencias organizacionales requeridas en funcionarios administrativos actuales.

- **Orientación al cliente:** Interpreta las necesidades del cliente y está a su disposición con actitud positiva cuando este lo requiera.
- **Proactividad:** Asume el pleno control de su conducta de modo activo, lo que implica la toma de iniciativa en el desarrollo de acciones creativas y audaces para generar mejoras; asumir la responsabilidad de hacer que las cosas sucedan; su energía es positiva
- **Comunicación:** Tiene la capacidad para transmitir ideas o pensamientos a través del lenguaje claro y respetuoso, sabe dar y recibir retroalimentación en forma cortés y adecuada.
- **Orientación al logro:** Se esfuerza e interesa por la ejecución de los objetivos propuestos en los plazos y con los niveles de eficacia y estándares de calidad requeridos, o bien superar los estándares ya establecidos.
- **Trabajo en equipo:** Capacidad de interactuar con sus compañeros de trabajo para el logro de objetivos comunes.
- **Experticia técnica/profesional:** Entiende, aplica y transfiere en su entorno laboral el conocimiento en las funciones/actividades que realiza manteniéndose actualizado y aportando en resolución de problemas.

Tabla 7. Competencias organizacionales requeridas en funcionarios administrativos actuales evaluadas según el porcentaje

COMPETENCIA	VALOR
Orientación al cliente	12%
Proactividad	7%
Comunicación efectiva	12%
Comunicación escrita	11%
Experticia técnica/profesional	8%
Control	8%
Planificación y organización	10%
Orientación al logro	9%
Trabajo en equipo	9%
Análisis de la información	14%
	100%

Fuente: Autores

7.1.2 Competencias organizacionales requeridas en funcionarios administrativos implementadas.

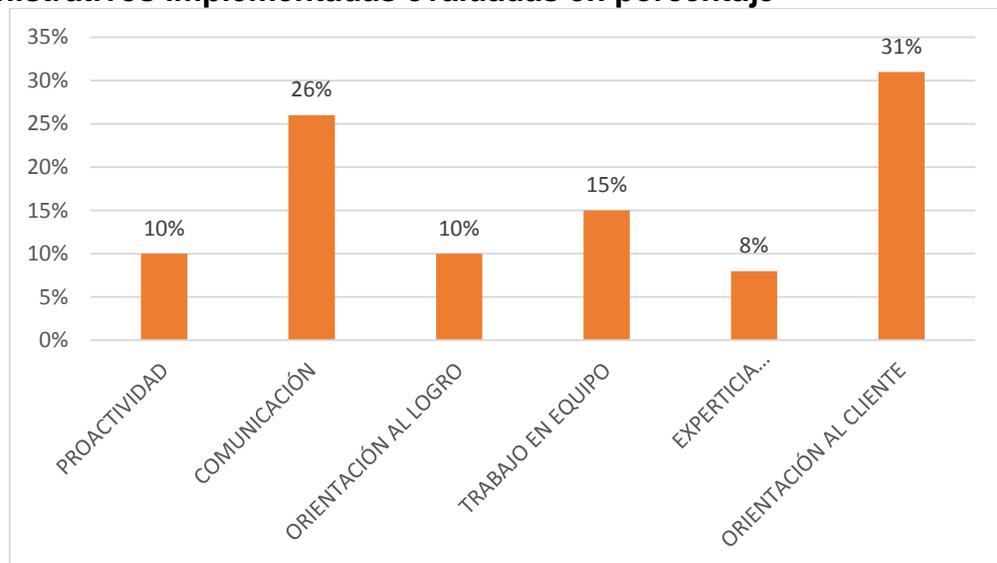
- **Orientación al cliente:** Interpreta las necesidades del cliente y está a su disposición con actitud positiva cuando este lo requiera.
- **Proactividad:** Asume el pleno control de su conducta de modo activo, lo que implica la toma de iniciativa en el desarrollo de acciones creativas y audaces para generar mejoras; asumir la responsabilidad de hacer que las cosas sucedan; su energía es positiva
- **Comunicación escrita:** Tiene la capacidad para transmitir ideas por medio de escrito o documentado de forma adecuada y clara.
- **Comunicación:** Tiene la capacidad para transmitir ideas o pensamientos a través del lenguaje claro y respetuoso, sabe dar y recibir retroalimentación en forma cortés y adecuada.
- **Orientación al logro:** Se esfuerza e interesa por la ejecución de los objetivos propuestos en los plazos y con los niveles de eficacia y estándares de calidad requeridos, o bien superar los estándares ya establecidos.
- **Trabajo en equipo:** Capacidad de interactuar con sus compañeros de trabajo para el logro de objetivos comunes.
- **Experticia técnica/profesional:** Entiende, aplica y transfiere en su entorno laboral el conocimiento en las funciones/actividades que realiza manteniéndose actualizado y aportando en resolución de problemas.
- **Control:** Capacidad para tomar decisiones que aseguren el control sobre métodos, personas y situaciones.
- **Planificación y organización:** Capacidad para realizar de forma eficaz un plan apropiado de actuación personal o para terceros con el fin de alcanzar un objetivo.
- **Análisis de la información:** Decodificación de datos contenidos en un documento, es ejecutado por un especialista en relación con las operaciones del procesamiento de la **información** para facilitar la recuperación y acceso a la misma

Tabla 8. Competencias organizacionales requeridas en funcionarios administrativos implementadas evaluadas según el porcentaje

COMPETENCIAS	VALOR
Proactividad	10%
Comunicación	26%
Orientación al logro	10%
Trabajo en equipo	15%
Experticia técnica/profesional	8%
Orientación al cliente	31%
	100%

Fuente: Autores

Figura 5. Competencias organizacionales requeridas en funcionarios administrativos implementadas evaluadas en porcentaje



Fuente: Autores

7.2 RIESGOS

7.2.1 Riesgos administrativos. Los riesgos observados en los puestos de Trabajo del personal administrativo son:

- **Físico:** calor y frío.
- **Psicosocial:** contenido de la tarea.
- **Psicosocial:** relaciones humanas
- **Psicosocial:** organización del tiempo de trabajo.

- **Biomecánicos:** ergonómicos (por carga física, estática).
- **Biomecánicos:** ergonómico (carga dinámica).
- **Condiciones de seguridad:** eléctricos (baja tensión).
- **Condiciones de seguridad:** locativos (superficies de trabajo, estructura e instalaciones, distribución de áreas y orden).
- **Condiciones de seguridad:** mecánicos (herramientas manuales).
- **Condiciones de seguridad:** públicos.
- **Fenómenos naturales:** temblores, terremotos, inundaciones

Tabla 9. Riesgos requeridos, fuente de peligro, consecuencia y nivel de riesgo en funcionarios administrativos.

FACTORES DE RIESGO	DESCRIPCION	FUENTE DE PELIGRO	CONSECUENCIA	NIVEL DE RIESGO
Físico	Calor y frío	Exposición a fuentes generadoras, como sistemas de refrigeración y condiciones del medio ambiente	Perseccion subjetiva de calor o frío y disconfor con la temperatura y sensación de confort térmico de acuerdo al tiempo de exposición, fatiga.	Bajo
Psicosocial	Contenido de la tarea	Por el desarrollo de la tarea de altos ritmos de trabajo, trabajo repetitivo y monotonía.	Stress, desmotivación, aumento de accidentalidad y enfermedad	Medio
Psicosocial	Relaciones humanas	Por la participación en toma de decisiones, opiniones, conflictos y relaciones funcionales y jerárquica	Stress y trastornos físicos o psicosomáticos, cambios sicológicos de comportamiento (agresividad, ansiedad e insatisfacción)	Medio
Psicosocial	Organización del tiempo de trabajo	Altos ritmos de trabajo, supervisión estricta, horas extras, trabajos en serie,	Estrés, aumentos de la accidentalidad y enfermedad, cansancio, fatiga, apatía, disminución del rendimiento.	Medio

Fuente: Autores

Tabla 9. (Continuación)

Biomecánicos	Ergonómicos: por carga física, estática	Por exposición de carga estática de pie, sentado, diseños de puesto de trabajo, alturas de plano de trabajo, sillas, aspectos espaciales, equipos y organización del trabajo	Fatiga muscular, lesiones del sistema músculo esqueléticos, desviación lumbar y de columna, dolores articulares y trastornos musculares, aceleración de la generación de estructuras osteomusculares	Medio
Biomecánicos	Ergonómico: carga dinámica	Por esfuerzos visuales y otros grupos musculares, también movimientos de cuello extremidades superiores e inferiores y tronco, diseños de puesto de trabajo, alturas de plano de trabajo, sillas, aspectos espaciales, equipos y organización del trabajo	Fatiga muscular, lesiones del sistema músculo esqueléticos, desviación de columna, aceleración de la degeneración de estructuras osteomusculares	Medio
Condiciones de seguridad	Eléctricos. Baja tensión	Contacto con corriente eléctrica y otras fuentes como conexiones eléctricas toma corrientes, cableado al descubierto	Quemaduras, shock, electrocución, fibrilación ventricular	Baja
Condiciones de seguridad	Locativos: superficies de trabajo, estructura e instalaciones, distribución de áreas y orden.	Pisos lisos, archivadores, sillas, escritorios, escaleras a segundo piso, cielo rasos en mal estado que pueden causar caídas a mismo y diferente nivel, espacios inadecuados, falta de orden, estructuras e instalaciones inseguras, diseños y distribución.	Golpes, caídas, fracturas	BAJO
Condiciones de seguridad	Mecánicos: herramientas manuales	Por contacto y manejo de Herramientas manuales causados por el uso continuo de cosedora, quita ganchos, perforadoras y manejo de otros elementos del área	Heridas, pinchazos, laceraciones, golpes	MEDIO
Condiciones de seguridad	Públicos	Por presencia posible de objetos o personas imprudentes en la vía, delincuencia, atentado, violencia, desordenes públicos.	Accidentes de tránsito, trauma especiales y muerte	Alto
Fenómenos naturales:	Temblores, terremotos, inundaciones	Por exposición a condiciones adversas a la naturaleza	Caídas, fracturas, aplastamientos, shock, muerte, pánico	Medio

Fuente: Autores

7.2.2 Riesgos operativos. Los riesgos observados en los puestos de Trabajo del personal operativo son:

- **Químico:** líquidos (rocíos) y material particulado.
- **Físico:** energía térmica (calor y frío).
- **Psicosocial:** contenido de la tarea.
- **Psicosocial:** relaciones humanas.
- **Psicosocial:** organización del tiempo de trabajo.
- **Biomecánicos:** ergonómicos (por carga física, estática)
- **Biomecánicos:** ergonómico (carga dinámica)
- **Condiciones de seguridad:** eléctricos
- **Condiciones de seguridad:** locativos (superficies de trabajo, estructura e instalaciones, distribución de áreas y orden)
- **Condiciones de seguridad:** eléctricos (baja tensión)
- **Condiciones de seguridad:** mecánicos (herramientas manuales)
- **Condiciones de seguridad:** públicos
- **Fenómenos naturales:** temblores, terremotos, inundaciones.

Tabla 10. Riesgos requeridos, fuente de peligro, consecuencia y nivel de riesgo en funcionarios operativos

FACTORES DE RIESGO	DESCRIPCION	FUENTE DE PELIGRO	CONSECUENCIA	NIVEL DE RIESGO
QUÍMICO	Líquidos (rocíos) y material particulado.	Exposición a fuentes generadoras, como líquido o material particulado en las condiciones del ambiente		Medio

Fuente: Autores

Tabla 10. (Continuación)

FISICO	ENERGIA TERMICA: Calor y frío	Exposición a fuentes generadoras, como sistemas de refrigeración y condiciones del medio ambiente	Perseccion subjetiva de calor o frío y disconfor con la temperatura y sensación de confort térmico de acuerdo al tiempo de exposición, fatiga.	Bajo
PSICOSOCIAL	Contenido de la tarea	Por el desarrollo de la tarea de altos ritmos de trabajo, trabajo repetitivo y monotonía.	Stress, desmotivación, aumento de accidentalidad y enfermedad	Medio
PSICOSOCIAL	Relaciones Humanas	Por la participación en toma de decisiones, opiniones, conflictos y relaciones funcionales y jerárquica	Stress y trastornos físicos o psicossomáticos, cambios psicológicos de comportamiento (agresividad, ansiedad e insatisfacción)	Medio
PSICOSOCIAL	Organización del tiempo de trabajo	Altos ritmos de trabajo, supervisión estricta, horas extras, trabajos en serie,	Estrés, aumentos de la accidentalidad y enfermedad, cansancio, fatiga, apatía, disminución del rendimiento.	Medio
BIOMECANICOS	ERGONOMICOS: por Carga Física, estática	Por exposición de carga estática de pie, sentado, diseños de puesto de trabajo, alturas de plano de trabajo, sillas, aspectos espaciales, equipos y organización del trabajo	Fatiga muscular, lesiones del sistema músculo esqueléticos, desviación lumbar y de columna, dolores articulares y trastornos musculares, aceleración de la generación de estructuras osteomusculares.	Medio
BIOMECANICOS	ERGONOMICO: Carga Dinámica	Por esfuerzos visuales y otros grupos musculares, también movimientos de cuello extremidades superiores e inferiores y tronco, diseños de puesto de trabajo, alturas de plano de trabajo, sillas, aspectos espaciales, equipos y organización del trabajo	Fatiga muscular, lesiones del sistema músculo esqueléticos, desviación de columna, aceleración de la degeneración de estructuras osteomusculares	Medio
CONDICIONES DE SEGURIDAD	ELECTRICOS	Contacto con la corriente eléctrica y otras fuentes como los circuitos neutros, fase y tierra.	Quemaduras, shock, electrocución.	Alto

Fuente: Autores

Tabla 10. (Continuación)

CONDICIONES DE SEGURIDAD	ELECTRICOS. Baja Tensión	Contacto con corriente eléctrica y otras fuentes como conexiones eléctricas toma corrientes, cableado al descubierto	Quemaduras, shock, electrocución, fibrilación ventricular	Alto
CONDICIONES DE SEGURIDAD	Locativos: superficies de trabajo, estructura e instalaciones, distribución de áreas y orden.	Pisos lisos, archivadores, sillas, escritorios, escaleras a segundo piso, cielo rasos en mal estado que pueden causar caídas a mismo y diferente nivel, espacios inadecuados, falta de orden, estructuras e instalaciones inseguras, diseños y distribución.	Golpes, caídas, fracturas	BAJO
CONDICIONES DE SEGURIDAD	Mecánicos: Herramientas manuales	Por contacto y manejo de Herramientas manuales causados por el uso continuo de cosedora, quita ganchos, perforadoras y manejo de otros elementos del área	Heridas, pinchazos, laceraciones, golpes	MEDIO
CONDICIONES DE SEGURIDAD	PUBLICOS	Por presencia posible de objetos o personas imprudentes en la vía, delincuencia, atentado, violencia, desordenes públicos.	Accidentes de tránsito, trauma especiales y muerte	Alto
FENOMENOS NATURALES	Temblores, terremotos, inundaciones	Por exposición a condiciones adversas a la naturaleza	Caídas, fracturas, aplastamientos, shock, muerte, pánico	Medio

Fuente: Autores

Tabla 11. Cuadro comparativo de los riesgos y nivel de riesgo requeridos en funcionarios administrativos y operativos

FACTORES DE RIESGO	DESCRIPCION	ADMINISTRATIVOS			OPERATIVOS		
		BAJO	MEDIO	ALTO	BAJO	MEDIO	ALTO
Químico	Líquidos (rocíos) y material particulado.		X				
Físico	Energía térmica: calor y frío	X			X		
Psicosocial	Contenido de la tarea		X			X	
Psicosocial	Relaciones humanas		X			X	
Psicosocial	Organización del tiempo de trabajo		X			X	
Biomecánicos	Ergonómicos: por carga física, estática		X			X	
Biomecánicos	Ergonómico: carga dinámica		X			X	
Condiciones de seguridad	Eléctricos			X			
Condiciones de seguridad	Eléctricos. Baja tensión			X	X		

Fuente: Autores

Tabla 11. (Continuación)

Condiciones de	Locativos:	X			X		
----------------	------------	---	--	--	---	--	--

seguridad	superficies de trabajo, estructura e instalaciones, distribución de áreas y orden.						
Condiciones de seguridad	Mecánicos: herramientas manuales		X			X	
Condiciones de seguridad	Públicos			X			X
Fenómenos naturales	Temblores, terremotos, inundaciones		X			X	

Fuente: Autores

7.3 MANUALES DE FUNCIONARIOS DE CADA UNO DE LOS FUNCIONARIOS DEL PROCESO CUENTAS NUEVAS

Tabla 12. 2133 - Ingenieros electricistas

	MANUAL DE OCUPACIONES CUENTAS NUEVAS COMPETENCIAS LABORALES	MA-ATH-01-001	
		FECHA 27/09/2011	VERSIÓN 001

I. IDENTIFICACIÓN DE LA OCUPACIÓN			
DENOMINACIÓN:	PROFESIONAL II		
CÓDIGO:	2133 - Ingenieros Electricistas		
GRADO:	OPERATIVO		
Marque con X el TIPO DE PROCESO al cual se asocia esta ocupación	<input type="checkbox"/> ESTRATÉGICO		
	<input type="checkbox"/> MISIONAL		
	<input type="checkbox"/> DE APOYO		
NOMBRE DEL MACRO-PROCESO	COMERCIALIZACIÓN		
NOMBRE DEL PROCESO:	CUENTAS NUEVAS		
CARGO DEL JEFE INMEDIATO:	LIDER DEL PROCESO		
NOMBRE DEL CARGO	PROFESIONAL TÉCNICO		
ACTIVIDAD DEL CARGO	Control Y Seguimiento		

II. PROPOSITO PRINCIPAL: Planear, evaluar y determinar la aprobación de diseños y conexiones a redes de los proyectos radicados ante la empresa y cuya capacidad supere los 10 KVA.

III. FUNCIONES CLAVES	IV. CONTRIBUCIONES INDIVIDUALES
<p>Determinar si los planos cumplen con lo requerido según normas técnicas EH Y Reglamento Técnico de Instalaciones Eléctricas (RETIE). Coordinar valoración con línea viva y visita de control, establecer si la valoración será ejecutada por consigna o por el grupo de línea viva (Zona Norte). Liquidar Plan de Trabajo y/o consigna. Coordinar y autorizar Conexión a la red.</p>	<p>Conservar el ambiente de trabajo cumpliendo con las condiciones de seguridad y salud establecidas en los procedimientos empresariales. Responder frente a emergencias de acuerdo a las situaciones identificadas, los procedimientos establecidos y la normatividad vigente. Dar Cumplimiento Al Reglamento Interno. Atender Y Asesorar Al Cliente Según Los Criterios Establecidos Por La Empresa, Utilizando Normas de cortesía. Dar oportuna respuesta en los tiempos establecidos. Adaptación Al Cambio. Solución de problemas.</p>
<p>OTRAS FUNCIONES: Revisar junto con el ingeniero responsable/encargado del proyecto los diseños. En caso de que los diseños (planos) no sean aprobados, dar una explicación verbal al ingeniero/usuario responsable del porque no y sugerirle las correcciones que se deben realizar. Generar oficio SIMAD Informando si los diseños (planos) fueron aprobados o rechazados, de ser rechazados especificar las razones por las cuales se rechazó. Enviar correo a la persona encargada de la generación de facturas por ciclo 33, dicho correo debe contener información básica del proyecto, Nombre de quien vaya a quedar a cargo y contacto del ingeniero responsable del proyecto para efectos de actualización en la base de datos.</p>	

Fuente: Autores

Tabla 12. (Continuación)

NIVEL DE RESPONSABILIDAD	
Supervisión	Supervisión Personal Operativo.
Calidad del trabajo/ Normatividad:	Cumplimiento de metas, Reglamento Interno de Trabajo, funciones de su puesto de trabajo, políticas institucionales.
Contacto:	Cliente interno y externo
Bienes de la empresa:	Manejo Información de redes EH.

PERFIL POR COMPETENCIAS

V. CONOCIMIENTOS ESENCIALES:

Conceptos Básicos de Seguridad Y Salud En El Trabajo.

Comunicación Verbal Y Escrita.

Identificación y uso de elementos de seguridad y equipos de protección frente a emergencias y desastres relacionados con el proceso .

Liderazgo, relaciones humanas, y trabajo en equipo.

Manejo de información, herramientas tecnológicas tic's.

Comunicación.

Tratamiento de la información (bases de datos, análisis de información para generar valor).

REQUISITOS ACADEMICOS

Ingeniero Electricista

REQUISITOS DE FORMACION

RETIE

Norma Técnica EH

Experiencia en construcción de redes de media y baja tensión hasta 34,5 KVA.

VI. REQUISITOS DE DESEMPEÑO

5 Años de Experiencia en la labor.

VII. COMPETENCIAS ORGANIZACIONALES REQUERIDAS EN ESTA OCUPACIÓN

COMPETENCIA	DESCRIPCION	VALOR
ORIENTACIÓN AL CLIENTE	Interpreta las necesidades del cliente y está a su disposición con actitud positiva cuando este lo requiera.	12%
PROACTIVIDAD	Asume el pleno control de su conducta de modo activo, lo que implica la toma de iniciativa en el desarrollo de acciones creativas y audaces para generar mejoras; asumir la responsabilidad de hacer que las cosas sucedan; su energía es positiva	7%
COMUNICACIÓN EFECIVA	Tiene la capacidad para transmitir ideas o pensamientos a través del lenguaje claro y respetuoso, sabe dar y recibir retroalimentación en forma cortés y adecuada.	12%
COMUNICACIÓN ESCRITA	Tiene la capacidad para transmitir ideas por medio de escrito o documentado de forma adecuada y clara	11%
EXPERTICIA TÉCNICA/PROFESIONAL	Entiende, aplica y transfiere en su entorno laboral el conocimiento en las funciones/actividades que realiza manteniéndose actualizado y aportando en resolución de problemas.	8%
CONTROL	Capacidad para tomar decisiones que aseguren el control sobre métodos, personas y situaciones.	8%
PLANIFICACIÓN Y ORGANIZACIÓN	Capacidad para realizar de forma eficaz un plan apropiado de actuación personal o para terceros con el fin de alcanzar un objetivo.	10%

Fuente: Autores

Tabla 12. (Continuación)

ORIENTACIÓN AL LOGRO	Se esfuerza e interesa por la ejecución de los objetivos propuestos en los plazos y con los niveles de eficacia y estándares de calidad requeridos, o bien superar los estándares ya establecidos.	9%
TRABAJO EN EQUIPO	Capacidad de interactuar con sus compañeros de trabajo para el logro de objetivos comunes.	9%
ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN	Decodificación de datos contenidos en un documento, es ejecutado por un especialista en relación con las operaciones del procesamiento de la información para facilitar la recuperación y acceso a la misma	14%
		100%

FACTORES DE RIESGO	DESCRIPCION	FUENTE DE PELIGRO	CONSECUENCIA	NIVEL DE RIESGO
Físico	Calor y frío	Exposición a fuentes generadoras, como sistemas de refrigeración y condiciones del medio ambiente	Perseccion subjetiva de calor o frío y disconfor con la temperatura y sensación de confort térmico de acuerdo al tiempo de exposición, fatiga.	Bajo
Psicosocial	Contenido de la tarea	Por el desarrollo de la tarea de altos ritmos de trabajo, trabajo repetitivo y monotonía.	Stress, desmotivación, aumento de accidentalidad y enfermedad	Medio
Psicosocial	Relaciones humanas	Por la participación en toma de decisiones, opiniones, conflictos y relaciones funcionales y jerárquica	Stress y trastornos físicos o psicosomáticos, cambios sicológicos de comportamiento (agresividad, ansiedad e insatisfacción)	Medio
Psicosocial	Organización del tiempo de trabajo	Altos ritmos de trabajo, supervisión estricta, horas extras, trabajos en serie,	Estrés, aumentos de la accidentalidad y enfermedad, cansancio, fatiga, apatía, disminución del rendimiento.	Medio
Biomecánicos	Ergonómicos: por carga física, estática	Por exposición de carga estática de pie, sentado, diseños de puesto de trabajo, alturas de plano de trabajo, sillas, aspectos espaciales, equipos y organización del trabajo	Fatiga muscular, lesiones del sistema músculo esqueléticos, desviación lumbar y de columna, dolores articulares y trastornos musculares, aceleración de la generación de estructuras osteomusculares	Medio

Fuente: Autores

Tabla 12. (Continuación)

Biomecánicos	Ergonómico: carga dinámica	Por esfuerzos visuales y otros grupos musculares, también movimientos de cuello extremidades superiores e inferiores y tronco, diseños de puesto de trabajo, alturas de plano de trabajo, sillas, aspectos espaciales, equipos y organización del trabajo	Fatiga muscular, lesiones del sistema músculo esqueléticos, desviación de columna, aceleración de la degeneración de estructuras osteomusculares	Medio
Condiciones de seguridad	Eléctricos. Baja tensión	Contacto con corriente eléctrica y otras fuentes como conexiones eléctricas toma corrientes, cableado al descubierto	Quemaduras, shock, electrocución, fibrilación ventricular	Baja
Condiciones de seguridad	Locativos: superficies de trabajo, estructura e instalaciones, distribución de áreas y orden.	Pisos lisos, archivadores, sillas, escritorios, escaleras a segundo piso, cielo rasos en mal estado que pueden causar caídas a mismo y diferente nivel, espacios inadecuados, falta de orden, estructuras e instalaciones inseguras, diseños y distribución.	Golpes, caídas, fracturas	BAJO
Condiciones de seguridad	Mecánicos: herramientas manuales	Por contacto y manejo de Herramientas manuales causados por el uso continuo de cosedora, quita ganchos, perforadoras y manejo de otros elementos del área	Heridas, pinchazos, laceraciones, golpes	MEDIO
Condiciones de seguridad	Públicos	Por presencia posible de objetos o personas imprudentes en la vía, delincuencia, atentado, violencia, desordenes públicos.	Accidentes de tránsito, trauma especiales y muerte	Alto
Fenómenos naturales:	Temblores, terremotos, inundaciones	Por exposición a condiciones adversas a la naturaleza	Caídas, fracturas, aplastamientos, shock, muerte, pánico	Medio

Fuente: Autores

Tabla 13. 1211 - Supervisores de empleados de apoyo administrativo

	MANUAL DE OCUPACIONES CUENTAS NUEVAS COMPETENCIAS LABORALES	MA-ATH-01-001	
		FECHA 27/09/2011	VERSIÓN 001

I. IDENTIFICACIÓN DE LA OCUPACIÓN									
DENOMINACIÓN:	PROFESIONAL I								
CÓDIGO:	1211 - Supervisores de empleados de apoyo Administrativo								
GRADO:	ADMINISTRATIVO								
Marque con X el TIPO DE PROCESO al cual se asocia esta ocupación	<table border="1"> <tr> <td>ESTRATÉGICO</td> <td>X</td> </tr> <tr> <td>MISIONAL</td> <td></td> </tr> <tr> <td>DE APOYO</td> <td></td> </tr> </table>			ESTRATÉGICO	X	MISIONAL		DE APOYO	
ESTRATÉGICO	X								
MISIONAL									
DE APOYO									
NOMBRE DEL MACRO-PROCESO	COMERCIALIZACIÓN								
NOMBRE DEL PROCESO:	CUENTAS NUEVAS								
CARGO DEL JEFE INMEDIATO:	JEFE DE DIVISIÓN – 0912								
NOMBRE DEL CARGO	LIDER DEL PROCESO								
ACTIVIDAD DEL CARGO	Planear, Organizar, Dirigir Y Controlar								

II. PROPOSITO PRINCIPAL: Supervisar, dirigir, coordinar y controlar las actividades de empleados de oficina y apoyo administrativo.

III. FUNCIONES CLAVES	IV. CONTRIBUCIONES INDIVIDUALES
<p>Coordinar, asignar y revisar el trabajo de las totalidad de actividades relacionadas con el proceso.</p> <p>Establecer procedimientos y programas de trabajo y coordinar actividades con otros grupos o departamentos.</p> <p>Realizar seguimiento continuo a cada uno de los procedimientos y procesos establecidos.</p>	<p>Conservar el ambiente de trabajo cumpliendo con las condiciones de seguridad y salud establecidas en los procedimientos empresariales.</p> <p>Responder frente a emergencias de acuerdo a las situaciones identificadas, los procedimientos establecidos y la normatividad vigente.</p> <p>Dar Cumplimiento Al Reglamento Interno.</p> <p>Atender Y Asesorar Al Cliente Según Los Criterios Establecidos Por La Empresa, Utilizando Normas de cortesía.</p> <p>Adaptación Al Cambio.</p> <p>Solución de problemas.</p>
OTRAS FUNCIONES:	
<p>Preparar, presentar informes y atender problemas relacionados con el trabajo.</p> <p>Entrenar a los empleados en el desarrollo de sus labores, normas de seguridad y reglamentos de la empresa.</p> <p>Brindar información pertinente al proceso y sus procedimientos a clientes internos y externos.</p>	

Fuente: Autores

Tabla 13. (Continuación)

NIVEL DE RESPONSABILIDAD	
Supervisión	Supervisión Personal Administrativo y Operativo.
Calidad del trabajo/ Normatividad:	Cumplimiento de metas, Reglamento Interno de Trabajo, funciones de su puesto de trabajo, políticas institucionales.
Contacto:	Cliente interno y externo
Bienes de la empresa:	Manejo Información de redes EH.

PERFIL POR COMPETENCIAS

V. CONOCIMIENTOS ESENCIALES:

Conceptos Básicos de Seguridad Y Salud En El Trabajo.
 Comunicación Verbal Y Escrita.
 Identificación y uso de elementos de seguridad y equipos de protección frente a emergencias y desastres relacionados con el proceso .
 Liderazgo, relaciones humanas, y trabajo en equipo.
 Manejo de información, herramientas tecnológicas tic's.
 Comunicación.
 Tratamiento de la información (bases de datos, análisis de información para generar valor).

REQUISITOS ACADEMICOS

Ing. Electricista, con estudios de postgrado en gestión de proyectos o areas administrativas o afines.

REQUISITOS DE FORMACION

RETIE
 Norma Técnica EH
 Construcción redes en Media Y Baja Tensión.
 Gestión de proyectos.
 Manejo de personal.
 Conocimiento Comercial del sector electrico y regulatorio.

VI. REQUISITOS DE DESEMPEÑO

5 Años de Experiencia en la labor.

VII. COMPETENCIAS ORGANIZACIONALES REQUERIDAS EN ESTA OCUPACIÓN

COMPETENCIA	DESCRIPCION	VALOR
ORIENTACIÓN AL CLIENTE	Interpreta las necesidades del cliente y está a su disposición con actitud positiva cuando este lo requiera.	12%
PROACTIVIDAD	Asume el pleno control de su conducta de modo activo, lo que implica la toma de iniciativa en el desarrollo de acciones creativas y audaces para generar mejoras; asumir la responsabilidad de hacer que las cosas sucedan; su energía es positiva	7%
COMUNICACIÓN EFECIVA	Tiene la capacidad para transmitir ideas o pensamientos a través del lenguaje claro y respetuoso, sabe dar y recibir retroalimentación en forma cortés y adecuada.	12%
COMUNICACIÓN ESCRITA	Tiene la capacidad para transmitir ideas por medio de escrito o documentado de forma adecuada y clara	11%
EXPERTICIA TÉCNICA/PROFESIONAL	Entiende, aplica y transfiere en su entorno laboral el conocimiento en las funciones/actividades que realiza manteniéndose actualizado y aportando en resolución de problemas.	8%

Fuente: Autores

Tabla 13. (Continuación)

CONTROL	Capacidad para tomar decisiones que aseguren el control sobre métodos, personas y situaciones.	8%
PLANIFICACIÓN Y ORGANIZACIÓN	Capacidad para realizar de forma eficaz un plan apropiado de actuación personal o para terceros con el fin de alcanzar un objetivo.	10%
ORIENTACIÓN AL LOGRO	Se esfuerza e interesa por la ejecución de los objetivos propuestos en los plazos y con los niveles de eficacia y estándares de calidad requeridos, o bien superar los estándares ya establecidos.	9%
TRABAJO EN EQUIPO	Capacidad de interactuar con sus compañeros de trabajo para el logro de objetivos comunes.	9%
ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN	Decodificación de datos contenidos en un documento, es ejecutado por un especialista en relación con las operaciones del procesamiento de la información para facilitar la recuperación y acceso a la misma	14%
		100%

FACTORES DE RIESGO	DESCRIPCIÓN	FUENTE DE PELIGRO	CONSECUENCIA	NIVEL DE RIESGO
Físico	Calor y frío	Exposición a fuentes generadoras, como sistemas de refrigeración y condiciones del medio ambiente	Persección subjetiva de calor o frío y disconfor con la temperatura y sensación de confort térmico de acuerdo al tiempo de exposición, fatiga.	Bajo
Psicosocial	Contenido de la tarea	Por el desarrollo de la tarea de altos ritmos de trabajo, trabajo repetitivo y monotonía.	Stress, desmotivación, aumento de accidentalidad y enfermedad	Medio
Psicosocial	Relaciones humanas	Por la participación en toma de decisiones, opiniones, conflictos y relaciones funcionales y jerárquica	Stress y trastornos físicos o psicosomáticos, cambios psicológicos de comportamiento (agresividad, ansiedad e insatisfacción)	Medio
Psicosocial	Organización del tiempo de trabajo	Altos ritmos de trabajo, supervisión estricta, horas extras, trabajos en serie,	Estrés, aumentos de la accidentalidad y enfermedad, cansancio, fatiga, apatía, disminución del rendimiento.	Medio
Biomecánicos	Ergonómicos: por carga física, estática	Por exposición de carga estática de pie, sentado, diseños de puesto de trabajo, alturas de plano de trabajo, sillas, aspectos espaciales, equipos y organización del trabajo	Fatiga muscular, lesiones del sistema músculo esquelético, desviación lumbar y de columna, dolores articulares y trastornos musculares, aceleración de la generación de estructuras osteomusculares	Medio

Fuente: Autores

Tabla 13. (Continuación)

Biomecánicos	Ergonómico: carga dinámica	Por esfuerzos visuales y otros grupos musculares, también movimientos de cuello extremidades superiores e inferiores y tronco, diseños de puesto de trabajo, alturas de plano de trabajo, sillas, aspectos espaciales, equipos y organización del trabajo	Fatiga muscular, lesiones del sistema músculo esqueléticos, desviación de columna, aceleración de la degeneración de estructuras osteomusculares	Medio
Condiciones de seguridad	Eléctricos. Baja tensión	Contacto con corriente eléctrica y otras fuentes como conexiones eléctricas toma corrientes, cableado al descubierto	Quemaduras, shock, electrocución, fibrilación ventricular	Baja
Condiciones de seguridad	Locativos: superficies de trabajo, estructura e instalaciones, distribución de áreas y orden.	Pisos lisos, archivadores, sillas, escritorios, escaleras a segundo piso, cielo rasos en mal estado que pueden causar caídas a mismo y diferente nivel, espacios inadecuados, falta de orden, estructuras e instalaciones inseguras, diseños y distribución.	Golpes, caídas, fracturas	BAJO
Condiciones de seguridad	Mecánicos: herramientas manuales	Por contacto y manejo de Herramientas manuales causados por el uso continuo de cosedora, quita ganchos, perforadoras y manejo de otros elementos del área	Heridas, pinchazos, laceraciones, golpes	MEDIO
Condiciones de seguridad	Públicos	Por presencia posible de objetos o personas imprudentes en la vía, delincuencia, atentado, violencia, desordenes públicos.	Accidentes de tránsito, trauma especiales y muerte	Alto
Fenómenos naturales:	Temblores, terremotos, inundaciones	Por exposición a condiciones adversas a la naturaleza	Caídas, fracturas, aplastamientos, shock, muerte, pánico	Medio

Fuente: Autores

Tabla 14. 1341 - Auxiliares administrativos

	MANUAL DE OCUPACIONES CUENTAS NUEVAS COMPETENCIAS LABORALES	MA-ATH-01-001	
		FECHA 27/09/2011	VERSIÓN 001

I. IDENTIFICACIÓN DE LA OCUPACIÓN				
DENOMINACIÓN:	AUXILIAR			
CÓDIGO:	1341 - Auxiliares administrativos			
GRADO:	ADMINISTRATIVO			
Marque con X el TIPO DE PROCESO al cual se asocia esta ocupación	ESTRATÉGICO			
	MISIONAL			<input checked="" type="checkbox"/>
	DE APOYO			
NOMBRE DEL MACRO-PROCESO	COMERCIALIZACIÓN			
NOMBRE DEL PROCESO:	CUENTAS NUEVAS			
CARGO DEL JEFE INMEDIATO:	LIDER DEL PROCESO			
NOMBRE DEL CARGO	AUXILIAR ADMINISTRATIVA I			
ACTIVIDAD DEL CARGO	Programación Visitas Técnicas - Verificación Información			

II. PROPOSITO PRINCIPAL: Planear y programar Visitas técnicas correspondientes a cuentas nuevas (Dispersas).

III. FUNCIONES CLAVES	IV. CONTRIBUCIONES INDIVIDUALES
<p>Programar visita de Revisión y sellado, definir día, ruta, revisor, cargar trabajo al sistema. Actualizar Base de datos Cuentas Nuevas con los estados INST_RECIB - CONE_RED o INST_RECH - DESC_REAL, SOLI_REVI , REVI_PROGR, TERMINADO según corresponda. Verificar Información.</p>	<p>Conservar el ambiente de trabajo cumpliendo con las condiciones de seguridad y salud establecidas en los procedimientos empresariales. Responder frente a emergencias de acuerdo a las situaciones identificadas, los procedimientos establecidos y la normatividad vigente. Dar Cumplimiento Al Reglamento Interno. Adaptación Al Cambio. Solución de problemas.</p>
<p>OTRAS FUNCIONES: Generar y Reportar Informe de las cuentas revisadas que presentan riesgo eléctrico por media y/o baja tensión con Zona Norte. Solicitar visitas de control cada vez que se encuentren cuentas rechazadas y de las cuales ya ha transcurrido tiempo considerable y no se registren informes de correctivos. Generar Informe semanal Sobre el estado de las cuentas (REC_DOC, SOLI_REVI, Etc). Aplicar Cargos.</p>	

NIVEL DE RESPONSABILIDAD	
Supervisión	Revisores
Calidad del trabajo/ Normatividad:	Cumplimiento de metas, Reglamento Interno de Trabajo, funciones de su puesto de trabajo, políticas institucionales.
Contacto:	Cliente Interno
Bienes de la empresa:	Manejo Información de redes EH.

Fuente: Autores

Tabla 14. (Continuación)
PERFIL POR COMPETENCIAS

<p>V. CONOCIMIENTOS ESENCIALES: Conceptos Básicos de Seguridad Y Salud En El Trabajo. Comunicación Verbal Y Escrita. Identificación y uso de elementos de seguridad y equipos de protección frente a emergencias y desastres relacionados con el proceso . Liderazgo, relaciones humanas, y trabajo en equipo. Manejo de información, herramientas tecnológicas tic´s. Comunicación. Tratamiento de la información (bases de datos, análisis de información para generar valor).</p> <p>REQUISITOS ACADEMICOS Profesional o Estudiante de 5 semestre en adelante de Administración de empresas, Ingeniería o areas a fines / Tecnológico en areas con enfoque administrativo. EQUIVALENCIA: 2 Año de experiencia en manejo de base de datos.</p> <p>REQUISITOS DE FORMACION Ofimatica Manejo de software y sistemas (Aplicativo Cuentas Nuevas, SIEC, DISCOVERY) Indicadores (Especificos de Cuentas Nuevas) Liderazgo Y Manejo de Personal. Conocimiento en Facturación Y Tarifas. Cartografía de la zona. Manejo confidencial de información. Relaciones Interpersonales.</p>

<p>VI. REQUISITOS DE DESEMPEÑO 1 Año de Experiencia en labores relacionadas en áreas a fin.</p>

VII. COMPETENCIAS ORGANIZACIONALES REQUERIDAS EN ESTA OCUPACIÓN		
COMPETENCIA	DESCRIPCION	VALOR
ORIENTACIÓN AL CLIENTE	Interpreta las necesidades del cliente y está a su disposición con actitud positiva cuando este lo requiera.	12%
PROACTIVIDAD	Asume el pleno control de su conducta de modo activo, lo que implica la toma de iniciativa en el desarrollo de acciones creativas y audaces para generar mejoras; asumir la responsabilidad de hacer que las cosas sucedan; su energía es positiva	7%
COMUNICACIÓN EFECIVA	Tiene la capacidad para transmitir ideas o pensamientos a través del lenguaje claro y respetuoso, sabe dar y recibir retroalimentación en forma cortés y adecuada.	12%
COMUNICACIÓN ESCRITA	Tiene la capacidad para transmitir ideas por medio de escrito o documentado de forma adecuada y clara	11%
EXPERTICIA TÉCNICA/ PROFESIONAL	Entiende, aplica y transfiere en su entorno laboral el conocimiento en las funciones/actividades que realiza manteniéndose actualizado y aportando en resolución de problemas.	8%
CONTROL	Capacidad para tomar decisiones que aseguren el control sobre métodos, personas y situaciones.	8%
PLANIFICACIÓN Y ORGANIZACIÓN	Capacidad para realizar de forma eficaz un plan apropiado de actuación personal o para terceros con el fin de alcanzar un objetivo.	10%
ORIENTACIÓN AL LOGRO	Se esfuerza e interesa por la ejecución de los objetivos propuestos en los plazos y con los niveles de eficacia y estándares de calidad requeridos, o bien superar los estándares ya establecidos.	9%
TRABAJO EN EQUIPO	Capacidad de interactuar con sus compañeros de trabajo para el logro de objetivos comunes.	9%
ANALISIS DE LA INFORMACIÓN	Decodificación de datos contenidos en un documento, es ejecutado por un especialista en relación con las operaciones del procesamiento de la información para facilitar la recuperación y acceso a la misma	14%
		100%

Fuente: Autores

Tabla 14. (Continuación)

FACTORES DE RIESGO	DESCRIPCION	FUENTE DE PELIGRO	CONSECUENCIA	NIVEL DE RIESGO
Físico	Calor y frío	Exposición a fuentes generadoras, como sistemas de refrigeración y condiciones del medio ambiente	Perseccion subjetiva de calor o frío y disconfor con la temperatura y sensación de confort térmico de acuerdo al tiempo de exposición, fatiga.	Bajo
Psicosocial	Contenido de la tarea	Por el desarrollo de la tarea de altos ritmos de trabajo, trabajo repetitivo y monotonía.	Stress, desmotivación, aumento de accidentalidad y enfermedad	Medio
Psicosocial	Relaciones humanas	Por la participación en toma de decisiones, opiniones, conflictos y relaciones funcionales y jerárquica	Stress y trastornos físicos o psicosomáticos, cambios sicológicos de comportamiento (agresividad, ansiedad e insatisfacción)	Medio
Psicosocial	Organización del tiempo de trabajo	Altos ritmos de trabajo, supervisión estricta, horas extras, trabajos en serie,	Estrés, aumentos de la accidentalidad y enfermedad, cansancio, fatiga, apatía, disminución del rendimiento.	Medio
Biomecánicos	Ergonómicos: por carga física, estática	Por exposición de carga estática de pie, sentado, diseños de puesto de trabajo, alturas de plano de trabajo, sillas, aspectos espaciales, equipos y organización del trabajo	Fatiga muscular, lesiones del sistema músculo esqueléticos, desviación lumbar y de columna, dolores articulares y trastornos musculares, aceleración de la generación de estructuras osteomusculares	Medio
Biomecánicos	Ergonómico: carga dinámica	Por esfuerzos visuales y otros grupos musculares, también movimientos de cuello extremidades superiores e inferiores y tronco, diseños de puesto de trabajo, alturas de plano de trabajo, sillas, aspectos espaciales, equipos y organización del trabajo	Fatiga muscular, lesiones del sistema músculo esqueléticos, desviación de columna, aceleración de la degeneración de estructuras osteomusculares	Medio

Fuente: Autores

Tabla 14. (Continuación)

Condiciones de seguridad	Eléctricos. Baja tensión	Contacto con corriente eléctrica y otras fuentes como conexiones eléctricas toma corrientes, cableado al descubierto	Quemaduras, shock, electrocución, fibrilación ventricular	Baja
Condiciones de seguridad	Locativos: superficies de trabajo, estructura e instalaciones, distribución de áreas y orden.	Pisos lisos, archivadores, sillas, escritorios, escaleras a segundo piso, cielo rasos en mal estado que pueden causar caídas a mismo y diferente nivel, espacios inadecuados, falta de orden, estructuras e instalaciones inseguras, diseños y distribución.	Golpes, caídas, fracturas	BAJO
Condiciones de seguridad	Mecánicos: herramientas manuales	Por contacto y manejo de Herramientas manuales causados por el uso continuo de cosedora, quita ganchos, perforadoras y manejo de otros elementos del área	Heridas, pinchazos, laceraciones, golpes	MEDIO
Condiciones de seguridad	Públicos	Por presencia posible de objetos o personas imprudentes en la vía, delincuencia, atentado, violencia, desordenes públicos.	Accidentes de tránsito, trauma especiales y muerte	Alto
Fenómenos naturales:	Temblores, terremotos, inundaciones	Por exposición a condiciones adversas a la naturaleza	Caídas, fracturas, aplastamientos, shock, muerte, pánico	Medio

Fuente: Autores

Tabla 15. 1353 - Auxiliares de información y servicio al cliente

	MANUAL DE OCUPACIONES CUENTAS NUEVAS COMPETENCIAS LABORALES		MA-ATH-01-001	
			FECHA 27/09/2011	VERSIÓN 001
I. IDENTIFICACIÓN DE LA OCUPACIÓN				
DENOMINACIÓN:	AUXILIAR			
CÓDIGO:	1353 Auxiliares De Información Y Servicio Al Cliente			
GRADO:	ADMINISTRATIVO			
Marque con X el TIPO DE PROCESO al cual se asocia esta ocupación	ESTRATÉGICO			
	MISIONAL	<input checked="" type="checkbox"/>		
	DE APOYO			
NOMBRE DEL MACRO-PROCESO	COMERCIALIZACIÓN			
NOMBRE DEL PROCESO:	CUENTAS NUEVAS			
CARGO DEL JEFE INMEDIATO:	LIDER DEL PROCESO			
NOMBRE DEL CARGO	AUXILIAR ATENCIÓN AL CLIENTE II			
ACTIVIDAD DEL CARGO	Atención Al Usuario			

II. PROPOSITO PRINCIPAL: Atender, tramitar, resolver y suministrar información respecto al proceso de legalización de cuentas nuevas (Proyectos), con el ingreso de nuevos clientes al sistema eléctrico y comercial, que presenten los usuarios del servicio de energía eléctrica. Planear y programar Visitas técnicas correspondientes a cuentas nuevas (Proyectos).

III. FUNCIONES CLAVES	IV. CONTRIBUCIONES INDIVIDUALES
Brindar Información a los clientes en todo lo referente al tema de proyectos. Revisar La totalidad de la documentación asociada a la preliminar presentada por el ingeniero o usuario (Formato FT-DEX-03-004) Programar visita de Revisión y sellado, definir día, ruta, revisor, cargar trabajo al sistema. Actualizar Base de datos Cuentas Nuevas con los estados INST_RECIB - CONE_RED o INST_RECH - DESC_REAL, SOLI_REVI , REVI_PROGR, TERMINADO según corresponda. Verificar Información.	Conservar el ambiente de trabajo cumpliendo con las condiciones de seguridad y salud establecidas en los procedimientos empresariales. Responder frente a emergencias de acuerdo a las situaciones identificadas, los procedimientos establecidos y la normatividad vigente. Dar Cumplimiento Al Reglamento Interno. Atender Y Asesorar Al Cliente Según Los Criterios Establecidos Por La Empresa, Utilizando Normas de cortesía. Adaptación Al Cambio. Solución de problemas. Matricular Al Cliente Observando Procedimientos Establecidos Por La Empresa.
OTRAS FUNCIONES:	
Actualizar Aplicativo de Cuentas Nuevas con los estados RECH_RECIB, REC_DOC y SOLI_REVI de acuerdo al momento. Validar y complementar información según corresponda en la base de datos de cuentas nuevas. Crear el proyecto en la base de datos cuentas nuevas una vez el usuario o ingeniero presente la documentación. Solicitar visitas de control cada vez que se encuentren cuentas rechazadas y de las cuales ya ha transcurrido tiempo considerable y no se registren informes de correctivos. Generar Informe semanal Sobre el estado de las cuentas (REC_DOC, SOLI_REVI, Etc).	

Fuente: Autores

Tabla 15. (Continuación)

NIVEL DE RESPONSABILIDAD	
Supervisión	
Calidad del trabajo/ Normatividad:	
Contacto:	
Bienes de la empresa:	

PERFIL POR COMPETENCIAS

V. CONOCIMIENTOS ESENCIALES:

Conceptos Básicos de Seguridad Y Salud En El Trabajo.
 Comunicación Verbal Y Escrita.
 Identificación y uso de elementos de seguridad y equipos de protección frente a emergencias y desastres relacionados con el proceso .
 Liderazgo, relaciones humanas, y trabajo en equipo.
 Manejo de idencial.
 información, herramientas tecnológicas tic´s.
 Servicio Al Cliente.
 Manejo De Información Confidencial.
 Comunicación.
 Tratamiento de la información (bases de datos, análisis de información para generar valor).

REQUISITOS ACADEMICOS

Profesional o Estudiante de 5 semestre en adelante de Administración de empresas, Ingeniería o areas a fines / Tecnólogo en areas con enfoque administrativo.
 EQUIVALENCIA: 2 Año de experiencia en manejo de base de datos.

REQUISITOS DE FORMACION

Ofimatica
 Manejo de software y sistemas (Aplicativo Cuentas Nuevas, SITEC, DISCOVERY)
 Indicadores (Especificos de Cuentas Nuevas)
 Liderazgo Y Manejo de Personal.
 Cartografía de la zona.
 Conocimientos Básicos en electricidad.
 Servicio al cliente.
 Relaciones Interpersonales.
 Manejo confidencial de información.

VI. REQUISITOS DE DESEMPEÑO

1 Año de Experiencia en labores afines.

VII. COMPETENCIAS ORGANIZACIONALES REQUERIDAS EN ESTA OCUPACIÓN

COMPETENCIA	DESCRIPCION	VALOR
ORIENTACIÓN AL CLIENTE	Interpreta las necesidades del cliente y está a su disposición con actitud positiva cuando este lo requiera.	12%
PROACTIVIDAD	Asume el pleno control de su conducta de modo activo, lo que implica la toma de iniciativa en el desarrollo de acciones creativas y audaces para generar mejoras; asumir la responsabilidad de hacer que las cosas sucedan; su energía es positiva	7%

Fuente: Autores

Tabla 15. (Continuación)

COMUNICACIÓN EFECIVA	Tiene la capacidad para transmitir ideas o pensamientos a través del lenguaje claro y respetuoso, sabe dar y recibir retroalimentación en forma cortés y adecuada.	12%
COMUNICACIÓN ESCRITA	Tiene la capacidad para transmitir ideas por medio de escrito o documentado de forma adecuada y clara	11%
EXPERTICIA TÉCNICA/PROFESIONAL	Entiende, aplica y transfiere en su entorno laboral el conocimiento en las funciones/actividades que realiza manteniéndose actualizado y aportando en resolución de problemas.	8%
CONTROL	Capacidad para tomar decisiones que aseguren el control sobre métodos, personas y situaciones.	8%
PLANIFICACIÓN Y ORGANIZACIÓN	Capacidad para realizar de forma eficaz un plan apropiado de actuación personal o para terceros con el fin de alcanzar un objetivo.	10%
ORIENTACIÓN AL LOGRO	Se esfuerza e interesa por la ejecución de los objetivos propuestos en los plazos y con los niveles de eficacia y estándares de calidad requeridos, o bien superar los estándares ya establecidos.	9%
TRABAJO EN EQUIPO	Capacidad de interactuar con sus compañeros de trabajo para el logro de objetivos comunes.	9%
ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN	Decodificación de datos contenidos en un documento, es ejecutado por un especialista en relación con las operaciones del procesamiento de la información para facilitar la recuperación y acceso a la misma	14%
		100%

FACTORES DE RIESGO	DESCRIPCION	FUENTE DE PELIGRO	CONSECUENCIA	NIVEL DE RIESGO
Físico	Calor y frío	Exposición a fuentes generadoras, como sistemas de refrigeración y condiciones del medio ambiente	Perseccion subjetiva de calor o frío y disconfor con la temperatura y sensación de confort térmico de acuerdo al tiempo de exposición, fatiga.	Bajo
Psicosocial	Contenido de la tarea	Por el desarrollo de la tarea de altos ritmos de trabajo, trabajo repetitivo y monotonía.	Stress, desmotivación, aumento de accidentalidad y enfermedad	Medio
Psicosocial	Relaciones humanas	Por la participación en toma de decisiones, opiniones, conflictos y relaciones funcionales y jerárquica	Stress y trastornos físicos o psicosomáticos, cambios sicológicos de comportamiento (agresividad, ansiedad e insatisfacción)	Medio
Psicosocial	Organización del tiempo de trabajo	Altos ritmos de trabajo, supervisión estricta, horas extras, trabajos en serie,	Estrés, aumentos de la accidentalidad y enfermedad, cansancio, fatiga, apatía, disminución del rendimiento.	Medio

Fuente: Autores

Tabla 15. (Continuación)

Biomecánicos	Ergonómicos: por carga física, estática	Por exposición de carga estática de pie, sentado, diseños de puesto de trabajo, alturas de plano de trabajo, sillas, aspectos espaciales, equipos y organización del trabajo	Fatiga muscular, lesiones del sistema músculo esqueléticos, desviación lumbar y de columna, dolores articulares y trastornos musculares, aceleración de la generación de estructuras osteomusculares	Medio
Biomecánicos	Ergonómico: carga dinámica	Por esfuerzos visuales y otros grupos musculares, también movimientos de cuello extremidades superiores e inferiores y tronco, diseños de puesto de trabajo, alturas de plano de trabajo, sillas, aspectos espaciales, equipos y organización del trabajo	Fatiga muscular, lesiones del sistema músculo esqueléticos, desviación de columna, aceleración de la degeneración de estructuras osteomusculares	Medio
Condiciones de seguridad	Eléctricos. Baja tensión	Contacto con corriente eléctrica y otras fuentes como conexiones eléctricas toma corrientes, cableado al descubierto	Quemaduras, shock, electrocución, fibrilación ventricular	Baja
Condiciones de seguridad	Locativos: superficies de trabajo, estructura e instalaciones, distribución de áreas y orden.	Pisos lisos, archivadores, sillas, escritorios, escaleras a segundo piso, cielo rasos en mal estado que pueden causar caídas a mismo y diferente nivel, espacios inadecuados, falta de orden, estructuras e instalaciones inseguras, diseños y distribución.	Golpes, caídas, fracturas	BAJO
Condiciones de seguridad	Mecánicos: herramientas manuales	Por contacto y manejo de Herramientas manuales causados por el uso continuo de cosedora, quita ganchos, perforadoras y manejo de otros elementos del área	Heridas, pinchazos, laceraciones, golpes	MEDIO
Condiciones de seguridad	Públicos	Por presencia posible de objetos o personas imprudentes en la vía, delincuencia, atentado, violencia, desordenes públicos.	Accidentes de tránsito, trauma especiales y muerte	Alto

Fuente: Autores

Tabla 15. (Continuación)

Fenómenos naturales:	Temblores, terremotos, inundaciones	Por exposición a condiciones adversas a la naturaleza	Caídas, fracturas, aplastamientos, shock, muerte, pánico	Medio
----------------------	-------------------------------------	-------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------	-------

Fuente: Autores

Tabla 16. 4222 - Asistentes legales y afines

	MANUAL DE OCUPACIONES Cuentas Nuevas COMPETENCIAS LABORALES	MA-ATH-01-001
	FECHA 27/09/2011	VERSIÓN 001

I. IDENTIFICACIÓN DE LA OCUPACIÓN	
DENOMINACIÓN:	ASISTENTE
CÓDIGO:	4222 - Asistentes Legales y Afines
GRADO:	ADMINISTRATIVO
Marque con X el TIPO DE PROCESO al cual se asocia esta ocupación	ESTRATÉGICO
	MISIONAL
	DE APOYO
	
NOMBRE DEL MACRO-PROCESO:	COMERCIALIZACIÓN
NOMBRE DEL PROCESO:	Cuentas Nuevas
CARGO DEL JEFE INMEDIATO:	LÍDER DEL PROCESO
NOMBRE DEL CARGO:	ASISTENTE LEGAL Y AFINES
ACTIVIDAD DEL CARGO:	Dar respuesta Actos Administrativos

II. PROPOSITO PRINCIPAL: Dar Respuesta según lineamientos establecidos a los actos administrativos y derechos de petición radicados ante la oficina de cuenta snuevas.

III. FUNCIONES CLAVES	IV. CONTRIBUCIONES INDIVIDUALES
Dar respuesta dentro del plazo estipulado a todos los derechos de petición de la oficina Cuentas Nuevas. Gestionar cualquiera sea la tarea para dar respuesta a los derechos de petición (visitas de campo, buscar expedientes en archivo, manejo base de datos, censos de carga *OMS*, Factibilidades de energía, certificados, entre otros).	Conservar el ambiente de trabajo cumpliendo con las condiciones de seguridad y salud establecidas en los procedimientos empresariales. Responder frente a emergencias de acuerdo a las situaciones identificadas, los procedimientos establecidos y la normatividad vigente. Dar Cumplimiento Al Reglamento Interno. Dar oportuna respuesta en los tiempos establecidos. Adaptación Al Cambio. Solución de problemas. Despachar Los Documentos Producidos, Teniendo En Cuenta La Legislación Y Las Normas Vigentes. Generar Opciones De Solución A Peticiones Y Sugerencias Con Base En Los Registros De Los Clientes. Recibir Y Tramitar Las Peticiones, Quejas Y Recursos Formuladas Por Los Clientes De Acuerdo Con La Normatividad Del Sector.
OTRAS FUNCIONES: Comprobar la validez de documentos. Revisar expedientes, registros y otros documentos según sea requerido. Llevar registros de control. Actualizar Aplicativo de Cuentas Nuevas cuando sea necesario. Dejar Trazabilidad de respuestas proyectadas. Archivar Respuestas otorgadas a los actos administrativos.	

NIVEL DE RESPONSABILIDAD	
Supervisión	N.A
Calidad del trabajo/ Normatividad:	Cumplimiento de metas, Reglamento Interno de Trabajo, funciones de su puesto de trabajo, políticas institucionales.
Contacto:	Cliente interno y externo
Bienes de la empresa:	Manejo Información de redes EH.

Fuente: Autores

Tabla 16. (Continuación)

PERFIL POR COMPETENCIAS

V. CONOCIMIENTOS ESENCIALES:

Conceptos Básicos de Seguridad Y Salud En El Trabajo.
 Comunicación Verbal Y Escrita.
 Identificación y uso de elementos de seguridad y equipos de protección frente a emergencias y desastres relacionados con el proceso .
 Liderazgo, relaciones humanas, y trabajo en equipo.
 Manejo de información, herramientas tecnológicas tic´s.
 Comunicación.
 Tratamiento de la información (bases de datos, análisis de información para generar valor).

REQUISITOS ACADEMICOS

Abogada o Estudiante de últimos semestre de derecho.

REQUISITOS DE FORMACION

Código de presatación de servicios públicos ELECTROHUILA S.A E.S.P.
 RETIE
 Ley 142 de servicios publicos.
 Ofimatica
 Manejo de software y sistemas (Aplicativo Cuentas Nuevas, SIEC,SITEC, SIMAD DISCOVERY)

VI. REQUISITOS DE DESEMPEÑO

N.A

VII. COMPETENCIAS ORGANIZACIONALES REQUERIDAS EN ESTA OCUPACIÓN

COMPETENCIA	DESCRIPCION	VALOR
ORIENTACIÓN AL CLIENTE	Interpreta las necesidades del cliente y está a su disposición con actitud positiva cuando este lo requiera.	12%
PROACTIVIDAD	Asume el pleno control de su conducta de modo activo, lo que implica la toma de iniciativa en el desarrollo de acciones creativas y audaces para generar mejoras; asumir la responsabilidad de hacer que las cosas sucedan; su energía es positiva	7%
COMUNICACIÓN EFECIVA	Tiene la capacidad para transmitir ideas o pensamientos a través del lenguaje claro y respetuoso, sabe dar y recibir retroalimentación en forma cortés y adecuada.	12%
COMUNICACIÓN ESCRITA	Tiene la capacidad para transmitir ideas por medio de escrito o documentado de forma adecuada y clara	11%
EXPERTICIA TÉCNICA/ PROFESIONAL	Entiende, aplica y transfiere en su entorno laboral el conocimiento en las funciones/actividades que realiza manteniéndose actualizado y aportando en resolución de problemas.	8%
CONTROL	Capacidad para tomar decisiones que aseguren el control sobre métodos, personas y situaciones.	8%
PLANIFICACIÓN Y ORGANIZACIÓN	Capacidad para realizar de forma eficaz un plan apropiado de actuación personal o para terceros con el fin de alcanzar un objetivo.	10%
ORIENTACIÓN AL LOGRO	Se esfuerza e interesa por la ejecución de los objetivos propuestos en los plazos y con los niveles de eficacia y estándares de calidad requeridos, o bien superar los estándares ya establecidos.	9%
TRABAJO EN EQUIPO	Capacidad de interactuar con sus compañeros de trabajo para el logro de objetivos comunes.	9%
ANALISIS DE LA INFORMACIÓN	Decodificación de datos contenidos en un documento, es ejecutado por un especialista en relación con las operaciones del procesamiento de la información para facilitar la recuperación y acceso a la misma	14%
		100%

Fuente: Autores

Tabla 16. (Continuación)

FACTORES DE RIESGO	DESCRIPCION	FUENTE DE PELIGRO	CONSECUENCIA	NIVEL DE RIESGO
Físico	Calor y frío	Exposición a fuentes generadoras, como sistemas de refrigeración y condiciones del medio ambiente	Perseccion subjetiva de calor o frío y disconfor con la temperatura y sensación de confort térmico de acuerdo al tiempo de exposición, fatiga.	Bajo
Psicosocial	Contenido de la tarea	Por el desarrollo de la tarea de altos ritmos de trabajo, trabajo repetitivo y monotonía.	Stress, desmotivación, aumento de accidentalidad y enfermedad	Medio
Psicosocial	Relaciones humanas	Por la participación en toma de decisiones, opiniones, conflictos y relaciones funcionales y jerárquica	Stress y trastornos físicos o psicossomáticos, cambios sicológicos de comportamiento (agresividad, ansiedad e insatisfacción)	Medio
Psicosocial	Organización del tiempo de trabajo	Altos ritmos de trabajo, supervisión estricta, horas extras, trabajos en serie,	Estrés, aumentos de la accidentalidad y enfermedad, cansancio, fatiga, apatía, disminución del rendimiento.	Medio
Biomecánicos	Ergonómicos: por carga física, estática	Por exposición de carga estática de pie, sentado, diseños de puesto de trabajo, alturas de plano de trabajo, sillas, aspectos espaciales, equipos y organización del trabajo	Fatiga muscular, lesiones del sistema músculo esqueléticos, desviación lumbar y de columna, dolores articulares y trastornos musculares, aceleración de la generación de estructuras osteomusculares	Medio
Biomecánicos	Ergonómico: carga dinámica	Por esfuerzos visuales y otros grupos musculares, también movimientos de cuello extremidades superiores e inferiores y tronco, diseños de puesto de trabajo, alturas de plano de trabajo, sillas, aspectos espaciales, equipos y organización del trabajo	Fatiga muscular, lesiones del sistema músculo esqueléticos, desviación de columna, aceleración de la degeneración de estructuras osteomusculares	Medio
Condiciones de seguridad	Eléctricos. Baja tensión	Contacto con corriente eléctrica y otras fuentes como conexiones eléctricas toma corrientes, cableado al descubierto	Quemaduras, shock, electrocución, fibrilación ventricular	Baja

Fuente: Autores

Tabla 16. (Continuación)

Condiciones de seguridad	Locativos: superficies de trabajo, estructura e instalaciones, distribución de áreas y orden.	Pisos lisos, archivadores, sillas, escritorios, escaleras a segundo piso, cielo rasos en mal estado que pueden causar caídas a mismo y diferente nivel, espacios inadecuados, falta de orden, estructuras e instalaciones inseguras, diseños y distribución.	Golpes, fracturas caídas,	BAJO
Condiciones de seguridad	Mecánicos: herramientas manuales	Por contacto y manejo de Herramientas manuales causados por el uso continuo de cosedora, quita ganchos, perforadoras y manejo de otros elementos del área	Heridas, pinchazos, laceraciones, golpes	MEDIO
Condiciones de seguridad	Públicos	Por presencia posible de objetos o personas imprudentes en la vía, delincuencia, atentado, violencia, desordenes públicos.	Accidentes de tránsito, trauma especiales y muerte	Alto
Fenómenos naturales:	Temblores, terremotos, inundaciones	Por exposición a condiciones adversas a la naturaleza	Caídas, fracturas, aplastamientos, shock, muerte, pánico	Medio

Fuente: Autores

Tabla 17. 1353 - Auxiliares de información y servicio al cliente

	MANUAL DE OCUPACIONES CUENTAS NUEVAS COMPETENCIAS LABORALES	MA-ATH-01-001	
		FECHA 27/09/2011	VERSIÓN 001

I. IDENTIFICACIÓN DE LA OCUPACIÓN			
DENOMINACIÓN:	AUXILIAR		
CÓDIGO:	1353 Auxiliares De Información Y Servicio Al Cliente		
GRADO:	ADMINISTRATIVO		
Marque con X el TIPO DE PROCESO al cual se asocia esta ocupación	ESTRATÉGICO <input type="checkbox"/> MISIONAL <input checked="" type="checkbox"/> DE APOYO <input type="checkbox"/>		
NOMBRE DEL MACRO-PROCESO	COMERCIALIZACIÓN		
NOMBRE DEL PROCESO:	CUENTAS NUEVAS		
CARGO DEL JEFE INMEDIATO:	LIDER DEL PROCESO		
NOMBRE DEL CARGO	AUXILIAR ATENCIÓN AL CLIENTE I		
ACTIVIDAD DEL CARGO	Atención Al Usuario		

II. PROPOSITO PRINCIPAL: Atender, tramitar, resolver y suministrar información respecto al proceso de legalización de cuentas nuevas (Cuentas Individuales/Dispensas), con el ingreso de nuevos clientes al sistema eléctrico y comercial, que presenten los usuarios del servicio de energía eléctrica.

III. FUNCIONES CLAVES	IV. CONTRIBUCIONES INDIVIDUALES
<p>Facilitar El Servicio A Los Clientes Internos Y Externos De Acuerdo Con Las Políticas De La Organización.</p> <p>Brindar Información a los clientes en todo lo referente al tema de Cuentas Nuevas y proyectos.</p> <p>Atender las solicitudes y dar respuesta a las peticiones, dudas del cliente externo del área comercial y técnica.</p> <p>Revisar La totalidad de la documentación asociada a la preliminar presentada por el técnico o usuario (Formato FT-DEX-03-002 Remisión documentos en trámite cuenta nueva, FT-DEX-03-001 Solicitud disponibilidad del servicio y Declaración del constructor).</p>	<p>Conservar el ambiente de trabajo cumpliendo con las condiciones de seguridad y salud establecidas en los procedimientos empresariales.</p> <p>Responder frente a emergencias de acuerdo a las situaciones identificadas, los procedimientos establecidos y la normatividad vigente.</p> <p>Dar Cumplimiento Al Reglamento Interno.</p> <p>Atender Y Asesorar Al Cliente Según Los Criterios Establecidos Por La Empresa, Utilizando Normas de cortesía.</p> <p>Adaptación Al Cambio.</p> <p>Solución de problemas.</p> <p>Matricular Al Cliente Observando Procedimientos Establecidos Por La Empresa.</p>
OTRAS FUNCIONES:	
<p>Clasificar y dar el manejo adecuado a las actas de visita realizadas por las empresas contratistas según corresponda. Actualizar Aplicativo de Cuentas Nuevas con los estados RECH_RECIB, SOLI_FACT, FACT_APROB REC_DOC y SOLI_REVI de acuerdo al momento. Crear el proyecto en la base de datos cuentas nuevas una vez el usuario o técnico presente la documentación. Generar Oficio SIMAD con la nota estándar correspondiente a la aprobación de la factibilidad de energía, esta nota debe ir firmada Por Líder del Proceso, se tendrá en cuenta el No de radicado de la documentación para generar dicho oficio. Validar y complementar información según corresponda en la base de datos de cuentas nuevas.</p>	

Fuente: Autores

Tabla 17. (Continuación)

NIVEL DE RESPONSABILIDAD	
Supervisión	N.A
Calidad del trabajo/ Normatividad:	Cumplimiento de metas, Reglamento Interno de Trabajo, funciones de su puesto de trabajo, políticas institucionales.
Contacto:	Cliente interno y externo
Bienes de la empresa:	Manejo Información de redes EH.

PERFIL POR COMPETENCIAS

V. CONOCIMIENTOS ESENCIALES:

Conceptos Básicos de Seguridad Y Salud En El Trabajo.
 Comunicación Verbal Y Escrita.
 Identificación y uso de elementos de seguridad y equipos de protección frente a emergencias y desastres relacionados con el proceso .
 Liderazgo, relaciones humanas, y trabajo en equipo.
 Manejo de idencial.
 información, herramientas tecnológicas tic's.
 Servicio Al Cliente.
 Manejo De Información Confidencial.
 Comunicación.
 Tratamiento de la información (bases de datos, análisis de información para generar valor).

REQUISITOS ACADEMICOS

Tecnologo en servicio al cliente
 Equivalencia: experiencia de 1 año en cargos administrativos.

REQUISITOS DE FORMACION

Ofimatica
 Manejo de software y sistemas (Aplicativo Cuentas Nuevas, SIEC, DISCOVERY)
 Indicadores (Especificos de Cuentas Nuevas)
 Conceptos Básicos en electricidad.
 Servicio al cliente.
 Relaciones Interpersonales.
 Manejo confidencial de información.

VI. REQUISITOS DE DESEMPEÑO

6 Meses de Experiencia en labores a fines.

VII. COMPETENCIAS ORGANIZACIONALES REQUERIDAS EN ESTA OCUPACIÓN

COMPETENCIA	DESCRIPCION	VALOR
ORIENTACIÓN AL CLIENTE	Interpreta las necesidades del cliente y está a su disposición con actitud positiva cuando este lo requiera.	12%
PROACTIVIDAD	Asume el pleno control de su conducta de modo activo, lo que implica la toma de iniciativa en el desarrollo de acciones creativas y audaces para generar mejoras; asumir la responsabilidad de hacer que las cosas sucedan; su energía es positiva	7%
COMUNICACIÓN EFECIVA	Tiene la capacidad para transmitir ideas o pensamientos a través del lenguaje claro y respetuoso, sabe dar y recibir retroalimentación en forma cortés y adecuada.	12%
COMUNICACIÓN ESCRITA	Tiene la capacidad para transmitir ideas por medio de escrito o documentado de forma adecuada y clara	11%

Fuente: Autores

Tabla 17. (Continuación)

EXPERTICIA TÉCNICA/PROFESIONAL	Entiende, aplica y transfiere en su entorno laboral el conocimiento en las funciones/actividades que realiza manteniéndose actualizado y aportando en resolución de problemas.	8%
CONTROL	Capacidad para tomar decisiones que aseguren el control sobre métodos, personas y situaciones.	8%
PLANIFICACIÓN Y ORGANIZACIÓN	Capacidad para realizar de forma eficaz un plan apropiado de actuación personal o para terceros con el fin de alcanzar un objetivo.	10%
ORIENTACIÓN AL LOGRO	Se esfuerza e interesa por la ejecución de los objetivos propuestos en los plazos y con los niveles de eficacia y estándares de calidad requeridos, o bien superar los estándares ya establecidos.	9%
TRABAJO EN EQUIPO	Capacidad de interactuar con sus compañeros de trabajo para el logro de objetivos comunes.	9%
ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN	Decodificación de datos contenidos en un documento, es ejecutado por un especialista en relación con las operaciones del procesamiento de la información para facilitar la recuperación y acceso a la misma	14%
		100%

FACTORES DE RIESGO	DESCRIPCIÓN	FUENTE DE PELIGRO	CONSECUENCIA	NIVEL DE RIESGO
Físico	Calor y frío	Exposición a fuentes generadoras, como sistemas de refrigeración y condiciones del medio ambiente	Persección subjetiva de calor o frío y disconfor con la temperatura y sensación de confort térmico de acuerdo al tiempo de exposición, fatiga.	Bajo
Psicosocial	Contenido de la tarea	Por el desarrollo de la tarea de altos ritmos de trabajo, trabajo repetitivo y monotonía.	Stress, desmotivación, aumento de accidentalidad y enfermedad	Medio
Psicosocial	Relaciones humanas	Por la participación en toma de decisiones, opiniones, conflictos y relaciones funcionales y jerárquica	Stress y trastornos físicos o psicosomáticos, cambios psicológicos de comportamiento (agresividad, ansiedad e insatisfacción)	Medio
Psicosocial	Organización del tiempo de trabajo	Altos ritmos de trabajo, supervisión estricta, horas extras, trabajos en serie,	Estrés, aumentos de la accidentalidad y enfermedad, cansancio, fatiga, apatía, disminución del rendimiento.	Medio
Biomecánicos	Ergonómicos: por carga física, estática	Por exposición de carga estática de pie, sentado, diseños de puesto de trabajo, alturas de plano de trabajo, sillas, aspectos espaciales, equipos y organización del trabajo	Fatiga muscular, lesiones del sistema músculo esqueléticos, desviación lumbar y de columna, dolores articulares y trastornos musculares, aceleración de la generación de estructuras osteomusculares	Medio

Fuente: Autores

Tabla 17. (Continuación)

Biomecánicos	Ergonómico: carga dinámica	Por esfuerzos visuales y otros grupos musculares, también movimientos de cuello extremidades superiores e inferiores y tronco, diseños de puesto de trabajo, alturas de plano de trabajo, sillas, aspectos espaciales, equipos y organización del trabajo	Fatiga muscular, lesiones del sistema músculo esqueléticos, desviación de columna, aceleración de la degeneración de estructuras osteomusculares	Medio
Condiciones de seguridad	Eléctricos. Baja tensión	Contacto con corriente eléctrica y otras fuentes como conexiones eléctricas toma corrientes, cableado al descubierto	Quemaduras, shock, electrocución, fibrilación ventricular	Baja
Condiciones de seguridad	Locativos: superficies de trabajo, estructura e instalaciones, distribución de áreas y orden.	Pisos lisos, archivadores, sillas, escritorios, escaleras a segundo piso, cielo rasos en mal estado que pueden causar caídas a mismo y diferente nivel, espacios inadecuados, falta de orden, estructuras e instalaciones inseguras, diseños y distribución.	Golpes, fracturas caídas,	BAJO
Condiciones de seguridad	Mecánicos: herramientas manuales	Por contacto y manejo de Herramientas manuales causados por el uso continuo de cosedora, quita ganchos, perforadoras y manejo de otros elementos del área	Heridas, pinchazos, laceraciones, golpes	MEDIO
Condiciones de seguridad	Públicos	Por presencia posible de objetos o personas imprudentes en la vía, delincuencia, atentado, violencia, desordenes públicos.	Accidentes de tránsito, trauma especiales y muerte	Alto
Fenómenos naturales:	Temblores, terremotos, inundaciones	Por exposición a condiciones adversas a la naturaleza	Caídas, fracturas, aplastamientos, shock, muerte, pánico	Medio

Fuente: Autores

Tabla 18. 1343 - Auxiliares administrativos

	MANUAL DE OCUPACIONES Cuentas Nuevas Competencias Laborales	MA-ATH-01-001	
		FECHA 27/09/2011	VERSIÓN 001

I. IDENTIFICACIÓN DE LA OCUPACIÓN				
DENOMINACIÓN:	AUXILIAR			
CÓDIGO:	1343 Auxiliares Administrativos			
GRADO:	ADMINISTRATIVO			
Marque con X el TIPO DE PROCESO al cual se asocia esta ocupación	ESTRATÉGICO			
	MISIONAL			
	DE APOYO	x		
NOMBRE DEL MACRO-PROCESO	COMERCIALIZACIÓN			
NOMBRE DEL PROCESO:	CUENTAS NUEVAS			
CARGO DEL JEFE INMEDIATO:	LIDER DEL PROCESO			
NOMBRE DEL CARGO	AUXILIAR SPARD			
ACTIVIDAD DEL CARGO	Dibujar Estructuras			

II. PROPOSITO PRINCIPAL: Revisar, Analizar y Dibujar Las estructuras correspondientes a los Proyectos Nuevos de la Zona en SPARD (Sistema Geográfico GIS Para la gestión y análisis de sistemas de distribución eléctrica).

III. FUNCIONES CLAVES	IV. CONTRIBUCIONES INDIVIDUALES
<p>Revisar los formatos y documentos radicados por el usuario (Ingeniero) correspondientes a la asignación de códigos SPARD: Formato 006, Formato 007, Formato 011, Protocolo del transformador, Archivo GPS, Planos y Fotos.</p> <p>Dibujar en el SPARD Las estructuras solicitadas una vez los formatos tenga la aprobación requerida.</p> <p>Crear Mapas Guías en caso de ser requeridos, generalmente se implementa cuando los proyectos son grandes (Cartografía)</p> <p>Actualizar y corregir SPARD como sea necesario.</p>	<p>Conservar el ambiente de trabajo cumpliendo con las condiciones de seguridad y salud establecidas en los procedimientos empresariales.</p> <p>Responder frente a emergencias de acuerdo a las situaciones identificadas, los procedimientos establecidos y la normatividad vigente.</p> <p>Dar Cumplimiento Al Reglamento Interno.</p>
<p>OTRAS FUNCIONES:</p> <p>En Caso de que los formatos estén incompletos, mal diligenciados o se encuentren anomalías debe Informar al usuario por medio de un Oficio SIMAD en el cual se Especifique las razones por las cuáles no fue posible dibujar en el SPARD para que el ingeniero a cargo pueda realizar las correcciones respectivas.</p> <p>Coordinar con el líder del proceso para la debida aprobación, radicación y firma de oficio con las anomalías encontradas. Hacer entrega del oficio firmado a la persona encargada de correspondencia para que esta efectúe el envío según lo requerido por el CAD.</p> <p>Actualizar Base de datos Cuentas Nuevas Con el estado RECH_SPARD relacionando El Numero de radicado Del oficio Saliente.</p> <p>Crear la relación (Consolidado) diario de los proyectos a los cuales ya se les reviso formatos y no se encontraron anomalías y por ende pueden dibujarse en el SPARD, enviarla por correo electrónico a la persona encargada para que esta cree el Transformador en el SIEC y así empezar el proceso de dibujo en el SPARD.</p>	

Fuente: Autores

Tabla 18. (Continuación)

<p>Actualizar Base de datos Cuentas Nuevas con el estado ING_SPARD Una vez dibujadas las estructuras.</p> <p>Una vez radicada la documentación correspondiente al plan de trabajo de conexión a la red, debe coordinar con Adriana para que se faciliten las fotos y así Revisar que las placas instaladas coincidan con las asignadas en la revisión de SPARD.</p> <p>Informar a Adriana si las placas instaladas coinciden o No con las asignadas, para efectos de Actualización de la base de datos CUENTAS NUEVAS.</p> <p>Generar Informe semanal de solicitudes de asignación de códigos/Numeración SPARD (Asignados y rechazados) Y de los proyectos que se encuentran en proceso de dibujo y proyectos dibujados en el SPARD y reportarlo al líder del proceso.</p>

NIVEL DE RESPONSABILIDAD	
Supervisión	N.A
Calidad del trabajo/ Normatividad:	Cumplimiento de metas, Reglamento Interno de Trabajo, funciones de su puesto de trabajo, políticas institucionales.
Contacto:	Cliente interno y externo
Bienes de la empresa:	Manejo Información de redes EH.

PERFIL POR COMPETENCIAS

V. CONOCIMIENTOS ESENCIALES:

Comunicación oral y escrita.
 Identificación y uso de elementos de seguridad y equipos de protección frente a emergencias y desastres relacionados con el proceso .
 Liderazgo, relaciones humanas, y trabajo en equipo.
 Manejo de información, herramientas tecnológicas tic 's.
 Conceptos básicos SST

REQUISITOS ACADEMICOS

Estudiantes de Ingeniería (Minimo 5 Semestree) / Tecnólogos en áreas afines.

REQUISITOS DE FORMACION

AUTOCAD
 Programas de Diseño
 Conocimiento Básico eléctrico (Estructuras, Etc)
 Ofimática
 Atención Al Cliente

VI. REQUISITOS DE DESEMPEÑO

N.A

VII. COMPETENCIAS ORGANIZACIONALES REQUERIDAS EN ESTA OCUPACIÓN

COMPETENCIA	DESCRIPCION	VALOR
ORIENTACIÓN AL CLIENTE	Interpreta las necesidades del cliente y está a su disposición con actitud positiva cuando este lo requiera.	12%
PROACTIVIDAD	Asume el pleno control de su conducta de modo activo, lo que implica la toma de iniciativa en el desarrollo de acciones creativas y audaces para generar mejoras; asumir la responsabilidad de hacer que las cosas sucedan; su energía es positiva	7%

Fuente: Autores

Tabla 18. (Continuación)

COMUNICACIÓN EFECIVA	Tiene la capacidad para transmitir ideas o pensamientos a través del lenguaje claro y respetuoso, sabe dar y recibir retroalimentación en forma cortés y adecuada.	12%
COMUNICACIÓN ESCRITA	Tiene la capacidad para transmitir ideas por medio de escrito o documentado de forma adecuada y clara	11%
EXPERTICIA TÉCNICA/PROFESIONAL	Entiende, aplica y transfiere en su entorno laboral el conocimiento en las funciones/actividades que realiza manteniéndose actualizado y aportando en resolución de problemas.	8%
CONTROL	Capacidad para tomar decisiones que aseguren el control sobre métodos, personas y situaciones.	8%
PLANIFICACIÓN Y ORGANIZACIÓN	Capacidad para realizar de forma eficaz un plan apropiado de actuación personal o para terceros con el fin de alcanzar un objetivo.	10%
ORIENTACIÓN AL LOGRO	Se esfuerza e interesa por la ejecución de los objetivos propuestos en los plazos y con los niveles de eficacia y estándares de calidad requeridos, o bien superar los estándares ya establecidos.	9%
TRABAJO EN EQUIPO	Capacidad de interactuar con sus compañeros de trabajo para el logro de objetivos comunes.	9%
ANALISIS DE LA INFORMACIÓN	Decodificación de datos contenidos en un documento, es ejecutado por un especialista en relación con las operaciones del procesamiento de la información para facilitar la recuperación y acceso a la misma	14%
		100%

FACTORES DE RIESGO	DESCRIPCION	FUENTE DE PELIGRO	CONSECUENCIA	NIVEL DE RIESGO
Físico	Calor y frío	Exposición a fuentes generadoras, como sistemas de refrigeración y condiciones del medio ambiente	Perseccion subjetiva de calor o frío y disconfor con la temperatura y sensación de confort térmico de acuerdo al tiempo de exposición, fatiga.	Bajo
Psicosocial	Contenido de la tarea	Por el desarrollo de la tarea de altos ritmos de trabajo, trabajo repetitivo y monotonía.	Stress, desmotivación, aumento de accidentalidad y enfermedad	Medio
Psicosocial	Relaciones humanas	Por la participación en toma de decisiones, opiniones, conflictos y relaciones funcionales y jerárquica	Stress y trastornos físicos o psicossomáticos, cambios sicológicos de comportamiento (agresividad, ansiedad e insatisfacción)	Medio
Psicosocial	Organización del tiempo de trabajo	Altos ritmos de trabajo, supervisión estricta, horas extras, trabajos en serie,	Estrés, aumentos de la accidentalidad y enfermedad, cansancio, fatiga, apatía, disminución del rendimiento.	Medio

Fuente: Autores

Tabla 18. (Continuación)

Biomecánicos	Ergonómicos: por carga física, estática	Por exposición de carga estática de pie, sentado, diseños de puesto de trabajo, alturas de plano de trabajo, sillas, aspectos espaciales, equipos y organización del trabajo	Fatiga muscular, lesiones del sistema músculo esqueléticos, desviación lumbar y de columna, dolores articulares y trastornos musculares, aceleración de la generación de estructuras osteomusculares	Medio
Biomecánicos	Ergonómico: carga dinámica	Por esfuerzos visuales y otros grupos musculares, también movimientos de extremidades superiores e inferiores y tronco, diseños de puesto de trabajo, alturas de plano de trabajo, sillas, aspectos espaciales, equipos y organización del trabajo	Fatiga muscular, lesiones del sistema músculo esqueléticos, desviación de columna, aceleración de la degeneración de estructuras osteomusculares	Medio
Condiciones de seguridad	Eléctricos. Baja tensión	Contacto con corriente eléctrica y otras fuentes como conexiones eléctricas toma corrientes, cableado al descubierto	Quemaduras, shock, electrocución, fibrilación ventricular	Baja
Condiciones de seguridad	Locativos: superficies de trabajo, estructura e instalaciones, distribución de áreas y orden.	Pisos lisos, archivadores, sillas, escritorios, escaleras a segundo piso, cielo rasos en mal estado que pueden causar caídas a mismo y diferente nivel, espacios inadecuados, falta de orden, estructuras e instalaciones inseguras, diseños y distribución.	Golpes, caídas, fracturas	BAJO
Condiciones de seguridad	Mecánicos: herramientas manuales	Por contacto y manejo de Herramientas manuales causados por el uso continuo de cosedora, quita ganchos, perforadoras y manejo de otros elementos del área	Heridas, pinchazos, laceraciones, golpes	MEDIO
Condiciones de seguridad	Públicos	Por presencia posible de objetos o personas imprudentes en la vía, delincuencia, atentado, violencia, desordenes públicos.	Accidentes de tránsito, trauma especiales y muerte	Alto
Fenómenos naturales:	Temblores, terremotos, inundaciones	Por exposición a condiciones adversas a la naturaleza	Caídas, fracturas, aplastamientos, shock, muerte, pánico	Medio

Fuente: Autores

Tabla 19. 1124 - Archivistas

	MANUAL DE OCUPACIONES Cuentas Nuevas COMPETENCIAS LABORALES	MA-ATH-01-001
	FECHA 27/09/2011	VERSIÓN 001

I. IDENTIFICACIÓN DE LA OCUPACIÓN		
DENOMINACIÓN:	AUXILIAR	
CÓDIGO:	1124 - Archivistas	
GRADO:	ADMINISTRATIVO	
Marque con X el TIPO DE PROCESO al cual se asocia esta ocupación	<input type="radio"/> ESTRATÉGICO	
	<input type="radio"/> MISIONAL	
	<input checked="" type="radio"/> DE APOYO	
NOMBRE DEL MACRO-PROCESO:	COMERCIALIZACIÓN	
NOMBRE DEL PROCESO:	CUENTAS NUEVAS	
CARGO DEL JEFE INMEDIATO:	LÍDER DEL PROCESO	
NOMBRE DEL CARGO:	ARCHIVO	
ACTIVIDAD DEL CARGO:	Archivar Documentación	

II. PROPOSITO PRINCIPAL: Recopilar y preservar el patrimonio documental institucional en cuanto al proceso de cuentas nuevas.

III. FUNCIONES CLAVES	IV. CONTRIBUCIONES INDIVIDUALES
<p>Planear la gestión documental en concordancia con el sistema de información institucional de acuerdo con políticas internas y normas vigentes.</p> <p>Garantizar la conservación y almacenamiento apropiado de documentos históricos, fotografías, mapas, material audiovisual, manuscritos, registros públicos y corporativos y otro material de archivo.</p> <p>Encarpetar la documentación radicada, respetando el orden y las normas básicas de archivo.</p>	<p>Conservar el ambiente de trabajo cumpliendo con las condiciones de seguridad y salud establecidas en los procedimientos empresariales.</p> <p>Responder frente a emergencias de acuerdo a las situaciones identificadas, los procedimientos establecidos y la normatividad vigente.</p> <p>Dar Cumplimiento Al Reglamento Interno.</p> <p>Adaptación Al Cambio.</p> <p>Solución de problemas.</p>

OTRAS FUNCIONES:

Organizar La Documentación Teniendo En Cuenta Las Normas Legales Y De La Organización.
 Control y seguimiento de la entrega y el despacho de la correspondencia. Manejo de las políticas de archivo.
 Organizar los expedientes para el trámite de los recursos ante la SSPD y llevar control de su archivo documental.
 Administrar los recursos de la gestión documental y garantizar su optimización.
 Establecer mecanismos de seguimiento y control para la gestión documental institucional.

NIVEL DE RESPONSABILIDAD	
Supervisión	N.A
Calidad del trabajo/ Normatividad:	Cumplimiento de metas, Reglamento Interno de Trabajo, funciones de su puesto de trabajo, políticas institucionales.
Contacto:	Cliente interno
Bienes de la empresa:	Manejo Información de redes EH.

Fuente: Autores

Tabla 19. (Continuación)

PERFIL POR COMPETENCIAS

V. CONOCIMIENTOS ESENCIALES:

Conceptos Básicos de Seguridad Y Salud En El Trabajo.

Comunicación Verbal Y Escrita.

Identificación y uso de elementos de seguridad y equipos de protección frente a emergencias y desastres relacionados con el proceso .

Liderazgo, relaciones humanas, y trabajo en equipo.

Manejo de información, herramientas tecnológicas tic´s.

Comunicación.

Tratamiento de la información (bases de datos, análisis de información para generar valor).

REQUISITOS ACADEMICOS

Profesional o Estudiante de 5 semestre en adelante de Administración de empresas o areas a fines / Tecnologo en areas con enfoque administrativo.

REQUISITOS DE FORMACION

Procesos y procedimientos

Inventarios

Reglas Básicas de Archivo

Manejo confidencial de información.

VI. REQUISITOS DE DESEMPEÑO

N.A

VII. COMPETENCIAS ORGANIZACIONALES REQUERIDAS EN ESTA OCUPACIÓN

COMPETENCIA	DESCRIPCION	VALOR
ORIENTACIÓN AL CLIENTE	Interpreta las necesidades del cliente y está a su disposición con actitud positiva cuando este lo requiera.	12%
PROACTIVIDAD	Asume el pleno control de su conducta de modo activo, lo que implica la toma de iniciativa en el desarrollo de acciones creativas y audaces para generar mejoras; asumir la responsabilidad de hacer que las cosas sucedan; su energía es positiva	7%
COMUNICACIÓN EFECIVA	Tiene la capacidad para transmitir ideas o pensamientos a través del lenguaje claro y respetuoso, sabe dar y recibir retroalimentación en forma cortés y adecuada.	12%
COMUNICACIÓN ESCRITA	Tiene la capacidad para transmitir ideas por medio de escrito o documentado de forma adecuada y clara	11%
EXPERTICIA TÉCNICA/PROFESIONAL	Entiende, aplica y transfiere en su entorno laboral el conocimiento en las funciones/actividades que realiza manteniéndose actualizado y aportando en resolución de problemas.	8%
CONTROL	Capacidad para tomar decisiones que aseguren el control sobre métodos, personas y situaciones.	8%
PLANIFICACIÓN Y ORGANIZACIÓN	Capacidad para realizar de forma eficaz un plan apropiado de actuación personal o para terceros con el fin de alcanzar un objetivo.	10%
ORIENTACIÓN AL LOGRO	Se esfuerza e interesa por la ejecución de los objetivos propuestos en los plazos y con los niveles de eficacia y estándares de calidad requeridos, o bien superar los estándares ya establecidos.	9%
TRABAJO EN EQUIPO	Capacidad de interactuar con sus compañeros de trabajo para el logro de objetivos comunes.	9%
ANALISIS DE LA INFORMACIÓN	Decodificación de datos contenidos en un documento, es ejecutado por un especialista en relación con las operaciones del procesamiento de la información para facilitar la recuperación y acceso a la misma	14%
		100%

Fuente: Autores

Tabla 19. (Continuación)

FACTORES DE RIESGO	DESCRIPCION	FUENTE DE PELIGRO	CONSECUENCIA	NIVEL DE RIESGO
Físico	Calor y frío	Exposición a fuentes generadoras, como sistemas de refrigeración y condiciones del medio ambiente	Perseccion subjetiva de calor o frío y disconfor con la temperatura y sensación de confort térmico de acuerdo al tiempo de exposición, fatiga.	Bajo
Psicosocial	Contenido de la tarea	Por el desarrollo de la tarea de altos ritmos de trabajo, trabajo repetitivo y monotonía.	Stress, desmotivación, aumento de accidentalidad y enfermedad	Medio
Psicosocial	Relaciones humanas	Por la participación en toma de decisiones, opiniones, conflictos y relaciones funcionales y jerárquica	Stress y trastornos físicos o psicosomáticos, cambios sicológicos de comportamiento (agresividad, ansiedad e insatisfacción)	Medio
Psicosocial	Organización del tiempo de trabajo	Altos ritmos de trabajo, supervisión estricta, horas extras, trabajos en serie,	Estrés, aumentos de la accidentalidad y enfermedad, cansancio, fatiga, apatía, disminución del rendimiento.	Medio
Biomecánicos	Ergonómicos: por carga física, estática	Por exposición de carga estática de pie, sentado, diseños de puesto de trabajo, alturas de plano de trabajo, sillas, aspectos espaciales, equipos y organización del trabajo	Fatiga muscular, lesiones del sistema músculo esqueléticos, desviación lumbar y de columna, dolores articulares y trastornos musculares, aceleración de la generación de estructuras osteomusculares	Medio
Biomecánicos	Ergonómico: carga dinámica	Por esfuerzos visuales y otros grupos musculares, también movimientos de cuello extremidades superiores e inferiores y tronco, diseños de puesto de trabajo, alturas de plano de trabajo, sillas, aspectos espaciales, equipos y organización del trabajo	Fatiga muscular, lesiones del sistema músculo esqueléticos, desviación de columna, aceleración de la degeneración de estructuras osteomusculares	Medio
Condiciones de seguridad	Eléctricos. Baja tensión	Contacto con corriente eléctrica y otras fuentes como conexiones eléctricas toma corrientes, cableado al descubierto	Quemaduras, shock, electrocución, fibrilación ventricular	Baja

Fuente: Autores

Tabla 19. (Continuación)

Condiciones de seguridad	Locativos: superficies de trabajo, estructura e instalaciones, distribución de áreas y orden.	Pisos lisos, archivadores, sillas, escritorios, escaleras a segundo piso, cielo rasos en mal estado que pueden causar caídas a mismo y diferente nivel, espacios inadecuados, falta de orden, estructuras e instalaciones inseguras, diseños y distribución.	Golpes, caídas, fracturas	BAJO
Condiciones de seguridad	Mecánicos: herramientas manuales	Por contacto y manejo de Herramientas manuales causados por el uso continuo de cosedora, quita ganchos, perforadoras y manejo de otros elementos del área	Heridas, pinchazos, laceraciones, golpes	MEDIO
Condiciones de seguridad	Públicos	Por presencia posible de objetos o personas imprudentes en la vía, delincuencia, atentado, violencia, desordenes públicos.	Accidentes de tránsito, trauma especiales y muerte	Alto
Fenómenos naturales:	Temblores, terremotos, inundaciones	Por exposición a condiciones adversas a la naturaleza	Caídas, fracturas, aplastamientos, shock, muerte, pánico	Medio

Fuente: Autores

Tabla 20. 2241 - Técnicos en electricidad

	MANUAL DE OCUPACIONES CUENTAS NUEVAS COMPETENCIAS LABORALES	MA-ATH-01-001	
		FECHA 27/09/2011	VERSIÓN 001

I. IDENTIFICACIÓN DE LA OCUPACIÓN				
DENOMINACIÓN:	REVISOR			
CÓDIGO:	2241 - Técnicos en electricidad			
GRADO:	OPERATIVO			
Marque con X el TIPO DE PROCESO al cual se asocia esta ocupación	ESTRATÉGICO			<input type="checkbox"/>
	MISIONAL			<input checked="" type="checkbox"/>
	DE APOYO	<input type="checkbox"/>		
NOMBRE DEL MACRO-PROCESO	COMERCIALIZACIÓN			
NOMBRE DEL PROCESO:	CUENTAS NUEVAS			
CARGO DEL JEFE INMEDIATO:	LIDER DEL PROCESO			
NOMBRE DEL CARGO	REVISOR CUENTAS NUEVAS			
ACTIVIDAD DEL CARGO	Determinar Estado de Instalaciones Eléctricas.			

II. PROPOSITO PRINCIPAL: Revisar las instalaciones eléctricas verificando que se cumplan las normas técnicas requeridas por EH y el RETIE para legalizar al usuario ante la empresa.

III. FUNCIONES CLAVES	IV. CONTRIBUCIONES INDIVIDUALES
<p>Revisar en campo que la instalación cumpla con lo requerido para poder conectarse a la red según las normas técnicas exigidas.</p> <p>Dejar con servicio normal al usuario si la instalación cumple con los requerimientos exigidos.</p> <p>Suspender el servicio de energía en caso que la instalación no cumpla con la totalidad de los requerimientos.</p> <p>Revisar y verificar si la instalación cumple con las normas técnicas exigidas.</p> <p>Realizar la respectiva visita en campo para la debida revisión y sellamiento de la cuenta.</p>	<p>Cumplir con los lineamientos requeridos por el SST.</p> <p>Conservar el ambiente de trabajo cumpliendo con las condiciones de seguridad y salud establecidas en los procedimientos empresariales.</p> <p>Responder frente a emergencias de acuerdo a las situaciones identificadas, los procedimientos establecidos y la normatividad vigente.</p> <p>Dar Cumplimiento Al Reglamento Interno.</p> <p>Adaptación Al Cambio.</p> <p>Solución de problemas.</p> <p>Identificar Las Perdidas Por Servicios No Facturados De Acuerdo Con La Normatividad Y Las Políticas De La Entidad.</p>
<p>OTRAS FUNCIONES:</p> <p>Determinar si la instalación es Recibida o Rechazada.</p> <p>Crear Acta de visita correspondiente a la revisión realizada.</p> <p>Dejar copia del acta al usuario o en el inmueble en caso de estar solo o abandonado.</p> <p>Entregar Acta de visita física a la persona encargada de verificar y subir actas al sistema.</p> <p>Cumplir con el total de las visitas programadas diariamente.</p> <p>Ejecutar las órdenes impartidas, identificando fallas, riesgos y estableciendo los controles requeridos para su intervención.</p> <p>Ingresar información de las actas de visita a la terminal portátil y descargarlas en el aplicativo diseñado por la Compañía.</p>	

Fuente: Autores

Tabla 20. (Continuación)

Garantizar que la información ingresada a las TP corresponda exactamente a la registrada en la documentación de los usuarios (Cedula de ciudadanía, certificado de nomenclatura, certificado de registro, estratificación entre otros.) verificando la información actual del usuario.

NIVEL DE RESPONSABILIDAD	
Supervisión	N.A
Calidad del trabajo/ Normatividad:	Cumplimiento de metas, Reglamento Interno de Trabajo, funciones de su puesto de trabajo, políticas institucionales.
Contacto:	Cliente interno y externo
Bienes de la empresa:	Manejo Información de redes EH.

PERFIL POR COMPETENCIAS**V. CONOCIMIENTOS ESENCIALES:**

Conceptos Básicos de Seguridad Y Salud En El Trabajo.
 Comunicación Verbal Y Escrita.
 Identificación y uso de elementos de seguridad y equipos de protección frente a emergencias y desastres relacionados con el proceso .
 Liderazgo, relaciones humanas, y trabajo en equipo.
 Manejo de información, herramientas tecnológicas tic´s.
 Comunicación.
 Tratamiento de la información (bases de datos, análisis de información para generar valor).

REQUISITOS ACADEMICOS

Técnicos Electricistas con calificación T5

REQUISITOS DE FORMACION

Conocimientos RETIE
 Distancias de seguridad
 Identificación de Riesgo Eléctrico
 Equipos de medida y conexiones
 Código de colores
 Norma Técnica ELECTROHUILA.
 Curso de alturas
 Manejo de Automoviles- SOAT
 Cartografía
 Comunicación Oral y escrita
 Relaciones Interpersonales
 Manejo de TPL (Terminal portatil)
 Manejo marca de equipos de medida
 Digitación de Información

VI. REQUISITOS DE DESEMPEÑO

2 Años de experiencia en la labor (Contados a partir de la obtención de la tarjeta CONTEC).

Fuente: Autores

Tabla 20. (Continuación)

VII. COMPETENCIAS ORGANIZACIONALES REQUERIDAS EN ESTA OCUPACIÓN		
COMPETENCIA	DESCRIPCION	VALOR
TRABAJO EN EQUIPO	Capacidad de interactuar con sus compañeros de trabajo para el logro de objetivos comunes.	7%
ANALISIS DE LA INFORMACIÓN	Decodificación de datos contenidos en un documento, es ejecutado por un especialista en relación con las operaciones del procesamiento de la información para facilitar la recuperación y acceso a la misma	8%
SEGUIMIENTO DE PROCEDIMIENTO	Se define en este documento el modo de controlar los procesos del sistema de gestión de calidad, definiendo las características de cada uno de ellos	4%
TOLERANCIA	Actitud de la persona que respeta las opiniones, ideas o actitudes de las demás personas aunque no coincidan con las propias.	10%
EMPATIA	Participación afectiva de una persona en una realidad ajena a ella, generalmente en los sentimientos de otra persona.	7%
ORIENTACIÓN AL CLIENTE	Interpreta las necesidades del cliente y está a su disposición con actitud positiva cuando este lo requiera.	12%
PROACTIVIDAD	Asume el pleno control de su conducta de modo activo, lo que implica la toma de iniciativa en el desarrollo de acciones creativas y audaces para generar mejoras; asumir la responsabilidad de hacer que las cosas sucedan; su energía es positiva	6%
COMUNICACIÓN	Tiene la capacidad para transmitir ideas o pensamientos a través del lenguaje claro y respetuoso, sabe dar y recibir retroalimentación en forma cortés y adecuada.	9%
<u>COMUNICACIÓN ESCRITA</u>	Tiene la capacidad para transmitir ideas por medio de escrito o documentado de forma adecuada y clara	9%
ORIENTACIÓN AL LOGRO	Se esfuerza e interesa por la ejecución de los objetivos propuestos en los plazos y con los niveles de eficacia y estándares de calidad requeridos, o bien superar los estándares ya establecidos.	4%
<u>CONTROL</u>	Capacidad para tomar decisiones que aseguren el control sobre métodos, personas y situaciones.	6%
<u>PLANIFICACIÓN Y ORGANIZACIÓN</u>	Capacidad para realizar de forma eficaz un plan apropiado de actuación personal o para terceros con el fin de alcanzar un objetivo.	9%
		100%

FACTORES DE RIESGO	DESCRIPCION	FUENTE DE PELIGRO	CONSECUENCIA	NIVEL DE RIESGO
QUÍMICO	Líquidos (rocíos) y material particulado.	Exposición a fuentes generadoras, como líquido o material particulado en las condiciones del ambiente		Medio
FISICO	ENERGIA TERMICA: Calor y frío	Exposición a fuentes generadoras, como sistemas de refrigeración y condiciones del medio ambiente	Perseccion subjetiva de calor o frío y disconfor con la temperatura y sensación de confort térmico de acuerdo al tiempo de exposición, fatiga.	Bajo
PSICOSOCIAL	Contenido de la tarea	Por el desarrollo de la tarea de altos ritmos de trabajo, trabajo repetitivo y monotonía.	Stress, desmotivación, aumento de accidentalidad y enfermedad	Medio

Fuente: Autores

Tabla 20. (Continuación)

PSICOSOCIAL	Relaciones Humanas	Por la participación en toma de decisiones, opiniones, conflictos y relaciones funcionales y jerárquica	Stress y trastornos físicos o psicosomáticos, cambios psicológicos de comportamiento (agresividad, ansiedad e insatisfacción)	Medio
PSICOSOCIAL	Organización del tiempo de trabajo	Altos ritmos de trabajo, supervisión estricta, horas extras, trabajos en serie,	Estrés, aumentos de la accidentalidad y enfermedad, cansancio, fatiga, apatía, disminución del rendimiento.	Medio
BIOMECANICOS	ERGONOMICOS: por Carga Física, estática	Por exposición de carga estática de pie, sentado, diseños de puesto de trabajo, alturas de plano de trabajo, sillas, aspectos espaciales, equipos y organización del trabajo	Fatiga muscular, lesiones del sistema músculo esqueléticos, desviación lumbar y de columna, dolores articulares y trastornos musculares, aceleración de la generación de estructuras osteomusculares.	Medio
BIOMECANICOS	ERGONOMICO: Carga Dinámica	Por esfuerzos visuales y otros grupos musculares, también movimientos de cuello extremidades superiores e inferiores y tronco, diseños de puesto de trabajo, alturas de plano de trabajo, sillas, aspectos espaciales, equipos y organización del trabajo	Fatiga muscular, lesiones del sistema músculo esqueléticos, desviación de columna, aceleración de la degeneración de estructuras osteomusculares	Medio
CONDICIONES DE SEGURIDAD	ELECTRICOS	Contacto con la corriente eléctrica y otras fuentes como los circuitos neutros, fase y tierra.	Quemaduras, shock, electrocución.	Alto
CONDICIONES DE SEGURIDAD	ELECTRICOS. Baja Tensión	Contacto con corriente eléctrica y otras fuentes como conexiones eléctricas toma corrientes, cableado al descubierto	Quemaduras, shock, electrocución, fibrilación ventricular	Alto
CONDICIONES DE SEGURIDAD	Locativos: superficies de trabajo, estructura e instalaciones, distribución de áreas y orden.	Pisos lisos, archivadores, sillas, escritorios, escaleras a segundo piso, cielo rasos en mal estado que pueden causar caídas a mismo y diferente nivel, espacios inadecuados, falta de orden, estructuras e instalaciones inseguras, diseños y distribución.	Golpes, caídas, fracturas	BAJO

Fuente: Autores

Tabla 20. (Continuación)

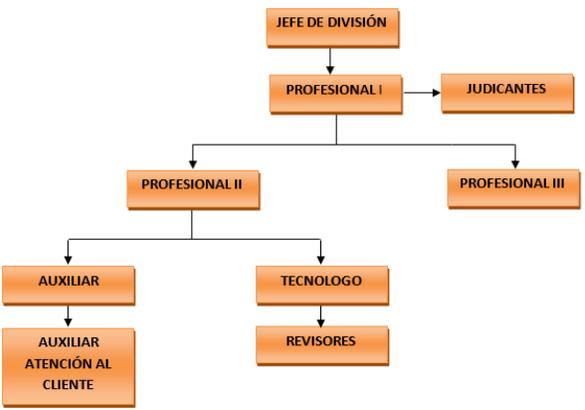
CONDICIONES DE SEGURIDAD	Mecánicos: Herramientas manuales	Por contacto y manejo de Herramientas manuales causados por el uso continuo de cosedora, quita ganchos, perforadoras y manejo de otros elementos del área	Heridas, pinchazos, laceraciones, golpes	MEDIO
CONDICIONES DE SEGURIDAD	PUBLICOS	Por presencia posible de objetos o personas imprudentes en la vía, delincuencia, atentado, violencia, desordenes públicos.	Accidentes de tránsito, trauma especiales y muerte	Alto
FENOMENOS NATURALES	Temblores, terremotos, inundaciones	Por exposición a condiciones adversas a la naturaleza	Caídas, fracturas, aplastamientos, shock, muerte, pánico	Medio

Fuente: Autores

7.4 MANUALES DE FUNCIONARIOS DE CADA UNO DE LOS FUNCIONARIOS DE LA DIVISION DE PQR

Tabla 21. Jefe de división

	MANUAL DE OCUPACIONES PQR COMPETENCIAS LABORALES	MA-ATH-01-001	
		FECHA 27/09/2011	VERSIÓN 001

I. IDENTIFICACIÓN DE LA OCUPACIÓN			
DENOMINACIÓN:	JEFE DE DIVISION		
CÓDIGO:	FT-ATH-01-007		
GRADO:	ADMINISTRATIVO		
Marque con X el TIPO DE PROCESO al cual se asocia esta ocupación	ESTRATÉGICO	X	
	MISIONAL		
	DE APOYO		
NOMBRE DEL MACRO PROCESO	COMERCIAL		
NOMBRE DEL PROCESO:	SERVICIO AL CLIENTE		
CARGO DEL JEFE INMEDIATO:	SUBGERENCIA COMERCIAL		
NOMBRE DEL CARGO	JEFE DE DIVISION		
ACTIVIDAD DEL CARGO	JEFE		

II. PROPOSITO PRINCIPAL: Propender por el mejoramiento continuo de los planes de acción, clima organizacional, metas e indicadores de gestión con el fin de dar cumplimiento a los políticas y protocolos institucionales de la empresa.

III. FUNCIONES CLAVES	IV. CONTRIBUCIONES INDIVIDUALES
210001001 Dirigir el diagnóstico de la organización según sus requerimientos.	01. Definir lineamientos de diagnóstico según requerimientos de las partes interesadas. 02. Guiar la elaboración del diagnóstico organizacional según lineamientos
210001002 Conducir el diseño del marco estratégico según resultados del diagnóstico	01 Fijar las bases del marco estratégico según resultados del diagnóstico. 02. Establecer los fines organizacionales según resultados del diagnóstico.

Fuente: Autores

Tabla 21. (Continuación)

280201198 Cumplir las prácticas de seguridad y salud en el trabajo atendiendo la normatividad vigente y los procedimientos establecidos.	01 Conservar el ambiente de trabajo cumpliendo con las condiciones de seguridad y salud establecidas en los procedimientos empresariales. 02 Ejecutar las actividades laborales cumpliendo con la normatividad vigente de salud ocupacional, seguridad industrial y los procedimientos establecidos.
	03 Responder frente a emergencias de acuerdo a las situaciones identificadas, los procedimientos establecidos y la normatividad vigente.
<p>OTRAS FUNCIONES:</p> <p>Coordinar con las zonas el cumplimiento de las disposiciones tomadas por la dirección en relación al mejoramiento en la atención al usuario y la solución oportuna de sus quejas, reclamos y recursos.</p> <p>Analizar y evaluar la información estadística de las PQR'S proponiendo acción de mejoramiento en la atención al cliente para ser aprobadas por la Subgerencia Comercial y la Gerencia General.</p> <p>Valorar y aprobar las solicitudes de indemnización por fallas en la prestación del servicio de energía eléctrica.</p> <p>Participar activa y efectivamente en Juntas, Comités, Grupos de Trabajo de orden externo que le sean delegados para representar a la empresa y en los internos que por razones de su cargo le sea asignado participar.</p> <p>Consolidar y elaborar informe mensual y anual de la estadística de las PQR'S para ser presentada ante la Subgerencia Comercial</p> <p>Analizar, tramitar y realizar seguimiento a los recursos de apelación, queja e investigaciones por silencio administrativo entre otros, emitidos por la SSPD que se generen de las reclamaciones interpuestas por los clientes, generando la estadística mensual de los resultados</p> <p>Participar y representar activamente a la Gerencia General en los tramites que son requeridos por la SSPD (acuerdos mejoramiento, recursos, investigaciones, entre otras)</p> <p>Representar al Gerente General de la compañía en los Comités de Estratificación en la zona norte</p> <p>Desarrollar las actividades y cumplir los compromisos inherentes al Sistema de Gestión de la Calidad-SGC.</p> <p>Observar las políticas corporativas que se impartan al interior de la compañía.</p> <p>Las demás afines con la naturaleza del cargo o que determine la ley, los estatutos sociales y el contrato laboral</p>	

NIVEL DE RESPONSABILIDAD	
Supervisión	Proceso Servicio al Cliente
Calidad del trabajo/ Normatividad:	Cumplimiento de metas, Reglamento Interno de Trabajo, funciones de su puesto de trabajo, políticas institucionales.
Contacto:	Cliente interno y externo
Bienes de la empresa:	El inventario relacionado con el ERP – documentos de la empresa

PERFIL POR COMPETENCIAS

<p>V. CONOCIMIENTOS ESENCIALES:</p> <p>Conceptos de diferentes tipos de estructura de empresas.</p> <p>Tipos de herramientas de diagnóstico.</p> <p>Metodologías para la formulación de lineamientos.</p> <p>Principios de presupuestación.</p> <p>Fundamentos sobre mercado.</p> <p>Manejo de información, herramientas tecnológicas tic's.</p> <p>Normatividad vigente.</p> <p>Principios de gestión administrativa y de calidad.</p> <p>Fundamentos sobre responsabilidad social empresarial.</p> <p>Liderazgo, relaciones humanas, y trabajo en equipo.</p> <p>Comunicación oral y escrita.</p> <p>Seguridad integral.</p> <p>Conceptos y técnicas de trabajo en equipo.</p> <p>Métodos y técnicas para conocer e interpretar el entorno.</p>

Fuente: Autores

Tabla 21. (Continuación)

<p>Metodologías y técnicas de recolección, tabulación y análisis de información. Fundamentos de planeación, organización, dirección y control. Fundamentos básicos en gestión del talento humano. Conceptos básicos de las tic's. Técnicas para identificar, formular y solucionar problemas. Métodos y técnicas participativas. Fundamentos y conceptos de direccionamiento estratégico. Fundamentos y conceptos de planeación operativa. Fundamentos y aplicación de tecnologías de la información y la comunicación. Interpretación de diagnósticos. Métodos y técnicas participativas. Fundamentos y conceptos de direccionamiento estratégico. Metodologías y técnicas de comunicaciones. Conocer y aplicar tecnologías de la información y las comunicaciones. Fundamentos de planeación, organización y dirección. Fundamentos básicos en gestión del talento humano. Técnicas para identificar, formular y solucionar problemas. Riesgos y peligros asociados a la labor. Elementos de protección personal: definición y tipos. Características de elementos, equipos y/o herramientas propias de la labor. Tipos de señalización. Incidentes, accidentes, enfermedades profesionales propias de la labor. Organigrama de la empresa. Definiciones asociadas a emergencias y desastres relacionados con el proceso. Medidas preventivas y de respuesta a emergencias y desastres relacionadas con el proceso. Identificación y uso de elementos de seguridad y equipos de protección frente a emergencias y desastres relacionados con el proceso. Normatividad vigente y/o procedimientos de la empresa referidas a emergencias y desastres. Procedimientos, instructivos y formatos establecidos por la organización.</p> <p>REQUISITOS ACADEMICOS Nivel Educativo: Profesional universitario con título de formación avanzada (postgrado-maestría, otros) Equivalencia: N/A</p> <p>REQUISITOS DE FORMACION Sistema de gestión de la calidad Ofimática Planeación estratégica Ley 142 de Servicios Públicos Indicadores Estadística Atención al Cliente Interno y Externo</p>

VI. REQUISITOS DE DESEMPEÑO

Dos (2) años en labores relacionadas en aérea a fin.

Fuente: Autores

Tabla 21. (Continuación)

VII. COMPETENCIAS ORGANIZACIONALES REQUERIDAS EN ESTA OCUPACIÓN		
COMPETENCIA	DESCRIPCION	VALOR
ORIENTACIÓN AL CLIENTE	Interpreta las necesidades del cliente y está a su disposición con actitud positiva cuando este lo requiera.	12%
PROACTIVIDAD	Asume el pleno control de su conducta de modo activo, lo que implica la toma de iniciativa en el desarrollo de acciones creativas y audaces para generar mejoras; asumir la responsabilidad de hacer que las cosas sucedan; su energía es positiva	7%
COMUNICACIÓN EFECIVA	Tiene la capacidad para transmitir ideas o pensamientos a través del lenguaje claro y respetuoso, sabe dar y recibir retroalimentación en forma cortés y adecuada.	12%
COMUNICACIÓN ESCRITA	Tiene la capacidad para transmitir ideas por medio de escrito o documentado de forma adecuada y clara	11%
EXPERTICIA TÉCNICA/PROFESIONAL	Entiende, aplica y transfiere en su entorno laboral el conocimiento en las funciones/actividades que realiza manteniéndose actualizado y aportando en resolución de problemas.	8%
CONTROL	Capacidad para tomar decisiones que aseguren el control sobre métodos, personas y situaciones.	8%
PLANIFICACIÓN Y ORGANIZACIÓN	Capacidad para realizar de forma eficaz un plan apropiado de actuación personal o para terceros con el fin de alcanzar un objetivo.	10%
ORIENTACIÓN AL LOGRO	Se esfuerza e interesa por la ejecución de los objetivos propuestos en los plazos y con los niveles de eficacia y estándares de calidad requeridos, o bien superar los estándares ya establecidos.	9%
TRABAJO EN EQUIPO	Capacidad de interactuar con sus compañeros de trabajo para el logro de objetivos comunes.	9%
ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN	Decodificación de datos contenidos en un documento, es ejecutado por un especialista en relación con las operaciones del procesamiento de la información para facilitar la recuperación y acceso a la misma	14%
		100%

FACTORES DE RIESGO	DESCRIPCION	FUENTE DE PELIGRO	CONSECUENCIA	NIVEL DE RIESGO
Físico	Calor y frío	Exposición a fuentes generadoras, como sistemas de refrigeración y condiciones del medio ambiente	Perseccion subjetiva de calor o frío y disconfor con la temperatura y sensación de confort térmico de acuerdo al tiempo de exposición, fatiga.	Bajo
Psicosocial	Contenido de la tarea	Por el desarrollo de la tarea de altos ritmos de trabajo, trabajo repetitivo y monotonía.	Stress, desmotivación, aumento de accidentalidad y enfermedad	Medio
Psicosocial	Relaciones humanas	Por la participación en toma de decisiones, opiniones, conflictos y relaciones funcionales y jerárquica	Stress y trastornos físicos o psicosomáticos, cambios psicológicos de comportamiento (agresividad, ansiedad e insatisfacción)	Medio

Fuente: Autores

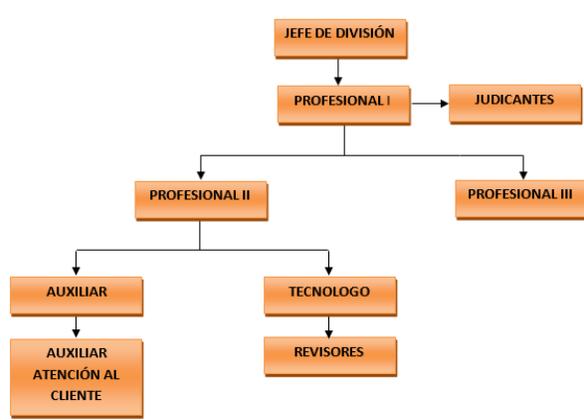
Tabla 21. (Continuación)

Psicosocial	Organización del tiempo de trabajo	Altos ritmos de trabajo, supervisión estricta, horas extras, trabajos en serie,	Estrés, aumentos de la accidentalidad y enfermedad, cansancio, fatiga, apatía, disminución del rendimiento.	Medio
Biomecánicos	Ergonómicos: por carga física, estática	Por exposición de carga estática de pie, sentado, diseños de puesto de trabajo, alturas de plano de trabajo, sillas, aspectos espaciales, equipos y organización del trabajo	Fatiga muscular, lesiones del sistema músculo esqueléticos, desviación lumbar y de columna, dolores articulares y trastornos musculares, aceleración de la generación de estructuras osteomusculares	Medio
Biomecánicos	Ergonómico: carga dinámica	Por esfuerzos visuales y otros grupos musculares, también movimientos de cuello extremidades superiores e inferiores y tronco, diseños de puesto de trabajo, alturas de plano de trabajo, sillas, aspectos espaciales, equipos y organización del trabajo	Fatiga muscular, lesiones del sistema músculo esqueléticos, desviación de columna, aceleración de la degeneración de estructuras osteomusculares	Medio
Condiciones de seguridad	Eléctricos. Baja tensión	Contacto con corriente eléctrica y otras fuentes como conexiones eléctricas toma corrientes, cableado al descubierto	Quemaduras, shock, electrocución, fibrilación ventricular	Baja
Condiciones de seguridad	Locativos: superficies de trabajo, estructura e instalaciones, distribución de áreas y orden.	Pisos lisos, archivadores, sillas, escritorios, escaleras a segundo piso, cielo rasos en mal estado que pueden causar caídas a mismo y diferente nivel, espacios inadecuados, falta de orden, estructuras e instalaciones inseguras, diseños y distribución.	Golpes, caídas, fracturas	BAJO
Condiciones de seguridad	Mecánicos: herramientas manuales	Por contacto y manejo de Herramientas manuales causados por el uso continuo de cosedora, quita ganchos, perforadoras y manejo de otros elementos del área	Heridas, pinchazos, laceraciones, golpes	MEDIO
Condiciones de seguridad	Públicos	Por presencia posible de objetos o personas imprudentes en la vía, delincuencia, atentado, violencia, desordenes públicos.	Accidentes de tránsito, trauma especiales y muerte	Alto
Fenómenos naturales:	Temblores, terremotos, inundaciones	Por exposición a condiciones adversas a la naturaleza	Caídas, fracturas, aplastamientos, shock, muerte, pánico	Medio

Fuente: Autores

Tabla 22. Profesional I

	MANUAL DE OCUPACIONES PQR COMPETENCIAS LABORALES	MA-ATH-01-001	
		FECHA 27/09/2011	VERSIÓN 001

I. IDENTIFICACIÓN DE LA OCUPACIÓN		
DENOMINACIÓN:	PROFESIONAL I	
CÓDIGO:	FT-ATH-01-007	
GRADO:	ADMINISTRATIVO	
Marque con X el TIPO DE PROCESO al cual se asocia esta ocupación	ESTRATÉGICO	
	MISIONAL	X
	DE APOYO	
		
NOMBRE DEL MACRO-PROCESO	COMERCIAL	
NOMBRE DEL PROCESO:	SERVICIO AL CLIENTE	
CARGO DEL JEFE INMEDIATO:	JEFE DE DIVISION	
NOMBRE DEL CARGO	PROFESIONAL I	
ACTIVIDAD DEL CARGO	PROFESIONAL I	

II. PROPOSITO PRINCIPAL: Apoyar al Jefe de la división y auxiliares en las actividades relacionadas con la atención y solución de las peticiones, quejas y recursos que se presenten de manera verbal o escrita y todas las demás actividades tendientes al cumplimiento de la misión y visión de la Electrificadora S.A.E.S.P.

III. FUNCIONES CLAVES	IV. CONTRIBUCIONES INDIVIDUALES
280201082 Realizar Las Labores Para Brindar Atención Al Cliente De Acuerdo Con La Normatividad Y Las Políticas De La Entidad.	01 Recibir Y Tramitar Las Peticiones, Quejas Y Recursos Formuladas Por Los Clientes De Acuerdo Con La Normatividad Del Sector. 02 Hacer El Seguimiento A Las Respuestas De Las Peticiones, Quejas Y Recursos Establecidos Por El Cliente.
280201198 Cumplir las prácticas de seguridad y salud en el trabajo atendiendo la normatividad vigente y los procedimientos establecidos.	01 Conservar el ambiente de trabajo cumpliendo con las condiciones de seguridad y salud establecidas en los procedimientos empresariales. 02 Ejecutar las actividades laborales cumpliendo con la normatividad vigente de salud ocupacional, seguridad industrial y los procedimientos establecidos. 03 Responder frente a emergencias de acuerdo a las situaciones identificadas, los procedimientos establecidos y la normatividad vigente.

Fuente: Autores

Tabla 22. (Continuación)

<p>OTRAS FUNCIONES:</p> <p>Atender las solicitudes y dar respuesta a las modificaciones de las peticiones, del cliente externo del área comercial y técnica.</p> <p>Ingresar al sistema de información comercial todos los datos generales de los usuarios conectados al sistema eléctrico, que cumplan con las normas técnicas.</p> <p>Dar al cliente orientación e información sobre créditos, financiaciones e intereses, u otros temas relacionados con la facturación.</p> <p>Producir los datos históricos que sean necesarios para la solución de los reclamos presentados y hacer las re liquidaciones a que haya lugar.</p> <p>Realizar seguimiento a los programas de atención al cliente.</p> <p>Cargar los valores en reclamación al Siec y aplica fallos emitidos por la SSPD dentro del proceso de recurso de apelación. Proyectar descargos sobre la apertura de investigaciones de silencios administrativos emitidos por la SSPD</p> <p>Programar y controlar las actividades realizadas por los revisores. Generando estadística mensual de resultados.</p> <p>Apoyar, controlar y realizar seguimiento a las actividades de análisis y respuesta de las PQR'S a cargo de los auxiliares de atención al cliente y Practicantes universitarios.</p> <p>Efectuar en el SIEC acciones por la responsabilidad del cargo (eliminación de cuenta-descuento de deuda-abonos-cancelación de cargos y otros.)</p> <p>Recepcionar, analizar y resolver las solicitudes de cargos aplicados en el Siec por convenios externos, Generando estadística mensual de resultados.</p> <p>Desarrollar las actividades y cumplir los compromisos inherentes al Sistema de Gestión de la Calidad-SGC.</p> <p>Observar las políticas corporativas que se impartan al interior de la compañía.</p> <p>Las demás afines con la naturaleza del cargo o que determine la ley, los estatutos sociales y el contrato laboral.</p>

NIVEL DE RESPONSABILIDAD	
Supervisión	N.A
Calidad del trabajo/ Normatividad:	Cumplimiento de metas, Reglamento Interno de Trabajo, funciones de su puesto de trabajo, políticas institucionales.
Contacto:	Cliente interno y externo
Bienes de la empresa:	El inventario relacionado con el ERP – documentos de la empresa

PERFIL POR COMPETENCIAS

<p>V. CONOCIMIENTOS ESENCIALES:</p> <p>Normatividad: ley 142/94, Política empresarial, Organigrama empresarial y líneas de mando, Manejo de relaciones interpersonales, Manual de procedimientos y funciones</p> <p>Política empresarial, Organigrama empresarial y líneas de mando</p> <p>Riesgos y peligros asociados a la labor.</p> <p>Elementos de protección personal: definición y tipos.</p> <p>Características de elementos, equipos y/o herramientas propias de la labor.</p> <p>Tipos de señalización.</p> <p>Incidentes, accidentes, enfermedades profesionales propias de la labor.</p> <p>Organigrama de la empresa.</p> <p>Definiciones asociadas a emergencias y desastres relacionados con el proceso.</p> <p>Medidas preventivas y de respuesta a emergencias y desastres relacionadas con el proceso.</p> <p>Identificación y uso de elementos de seguridad y equipos de protección frente a emergencias y desastres relacionados con el proceso.</p> <p>Normatividad vigente y/o procedimientos de la empresa referidas a emergencias y desastres.</p> <p>Procedimientos, instructivos y formatos establecidos por la organización.</p> <p>Riesgos y peligros asociados a la labor.</p> <p>Elementos de protección personal: definición y tipos.</p> <p>Características de elementos, equipos y/o herramientas propias de la labor.</p>

Fuente: Autores

Tabla 22. (Continuación)

<p>Tipos de señalización. Incidentes, accidentes, enfermedades profesionales propias de la labor. Organigrama de la empresa. Definiciones asociadas a emergencias y desastres relacionados con el proceso. Medidas preventivas y de respuesta a emergencias y desastres relacionadas con el proceso. Identificación y uso de elementos de seguridad y equipos de protección frente a emergencias y desastres relacionados con el proceso. Normatividad vigente y/o procedimientos de la empresa referidas a emergencias y desastres. Procedimientos, instructivos y formatos establecidos por la organización.</p> <p>REQUISITOS ACADÉMICOS Nivel Educativo: Título Profesional universitario Equivalencia: N/A</p> <p>REQUISITOS DE FORMACION Sistema de gestión de la calidad Ofimática Ley 142 de Servicios Públicos Análisis de Información Planeación y Organización del Trabajo Indicadores Estadística Atención al Cliente Interno y Externo</p>

VI. REQUISITOS DE DESEMPEÑO

Un (1) años en labores relacionadas en aéreas a fines.

VII. COMPETENCIAS ORGANIZACIONALES REQUERIDAS EN ESTA OCUPACIÓN

COMPETENCIA	DESCRIPCION	VALOR
ORIENTACIÓN AL CLIENTE	Interpreta las necesidades del cliente y está a su disposición con actitud positiva cuando este lo requiera.	12%
PROACTIVIDAD	Asume el pleno control de su conducta de modo activo, lo que implica la toma de iniciativa en el desarrollo de acciones creativas y audaces para generar mejoras; asumir la responsabilidad de hacer que las cosas sucedan; su energía es positiva	7%
COMUNICACIÓN EFECIVA	Tiene la capacidad para transmitir ideas o pensamientos a través del lenguaje claro y respetuoso, sabe dar y recibir retroalimentación en forma cortés y adecuada.	12%
COMUNICACIÓN ESCRITA	Tiene la capacidad para transmitir ideas por medio de escrito o documentado de forma adecuada y clara	11%
EXPERTICIA TÉCNICA/PROFESIONAL	Entiende, aplica y transfiere en su entorno laboral el conocimiento en las funciones/actividades que realiza manteniéndose actualizado y aportando en resolución de problemas.	8%
CONTROL	Capacidad para tomar decisiones que aseguren el control sobre métodos, personas y situaciones.	8%
PLANIFICACIÓN Y ORGANIZACIÓN	Capacidad para realizar de forma eficaz un plan apropiado de actuación personal o para terceros con el fin de alcanzar un objetivo.	10%
ORIENTACIÓN AL LOGRO	Se esfuerza e interesa por la ejecución de los objetivos propuestos en los plazos y con los niveles de eficacia y estándares de calidad requeridos, o bien superar los estándares ya establecidos.	9%

Fuente: Autores

Tabla 22. (Continuación)

TRABAJO EN EQUIPO	Capacidad de interactuar con sus compañeros de trabajo para el logro de objetivos comunes.	9%
ANALISIS DE LA INFORMACIÓN	Decodificación de datos contenidos en un documento, es ejecutado por un especialista en relación con las operaciones del procesamiento de la información para facilitar la recuperación y acceso a la misma	14%
		100%

FACTORES DE RIESGO	DESCRIPCION	FUENTE DE PELIGRO	CONSECUENCIA	NIVEL DE RIESGO
Físico	Calor y frío	Exposición a fuentes generadoras, como sistemas de refrigeración y condiciones del medio ambiente	Perseccion subjetiva de calor o frío y disconfor con la temperatura y sensación de confort térmico de acuerdo al tiempo de exposición, fatiga.	Bajo
Psicosocial	Contenido de la tarea	Por el desarrollo de la tarea de altos ritmos de trabajo, trabajo repetitivo y monotonía.	Stress, desmotivación, aumento de accidentalidad y enfermedad	Medio
Psicosocial	Relaciones humanas	Por la participación en toma de decisiones, opiniones, conflictos y relaciones funcionales y jerárquica	Stress y trastornos físicos o psicosomáticos, cambios psicológicos de comportamiento (agresividad, ansiedad e insatisfacción)	Medio
Psicosocial	Organización del tiempo de trabajo	Altos ritmos de trabajo, supervisión estricta, horas extras, trabajos en serie,	Estrés, aumentos de la accidentalidad y enfermedad, cansancio, fatiga, apatía, disminución del rendimiento.	Medio
Biomecánicos	Ergonómicos: por carga física, estática	Por exposición de carga estática de pie, sentado, diseños de puesto de trabajo, alturas de plano de trabajo, sillas, aspectos espaciales, equipos y organización del trabajo	Fatiga muscular, lesiones del sistema músculo esqueléticos, desviación lumbar y de columna, dolores articulares y trastornos musculares, aceleración de la generación de estructuras osteomusculares	Medio
Biomecánicos	Ergonómico: carga dinámica	Por esfuerzos visuales y otros grupos musculares, también movimientos de cuello extremidades superiores e inferiores y tronco, diseños de puesto de trabajo, alturas de plano de trabajo, sillas, aspectos espaciales, equipos y organización del trabajo	Fatiga muscular, lesiones del sistema músculo esqueléticos, desviación de columna, aceleración de la degeneración de estructuras osteomusculares	Medio

Fuente: Autores

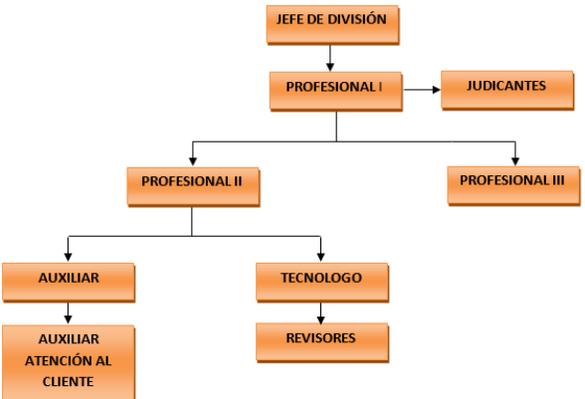
Tabla 22. (Continuación)

Condiciones de seguridad	Eléctricos. Baja tensión	Contacto con corriente eléctrica y otras fuentes como conexiones eléctricas toma corrientes, cableado al descubierto	Quemaduras, electrocución, shock, fibrilación ventricular	Baja
Condiciones de seguridad	Locativos: superficies de trabajo, estructura e instalaciones, distribución de áreas y orden.	Pisos lisos, archivadores, sillas, escritorios, escaleras a segundo piso, cielo rasos en mal estado que pueden causar caídas a mismo y diferente nivel, espacios inadecuados, falta de orden, estructuras e instalaciones inseguras, diseños y distribución.	Golpes, caídas, fracturas	BAJO
Condiciones de seguridad	Mecánicos: herramientas manuales	Por contacto y manejo de Herramientas manuales causados por el uso continuo de cosedora, quita ganchos, perforadoras y manejo de otros elementos del área	Heridas, pinchazos, laceraciones, golpes	MEDIO
Condiciones de seguridad	Públicos	Por presencia posible de objetos o personas imprudentes en la vía, delincuencia, atentado, violencia, desordenes públicos.	Accidentes de tránsito, trauma especiales y muerte	Alto
Fenómenos naturales:	Temblores, terremotos, inundaciones	Por exposición a condiciones adversas a la naturaleza	Caídas, fracturas, aplastamientos, shock, muerte, pánico	Medio

Fuente: Autores

Tabla 23. Profesional III

	MANUAL DE OCUPACIONES PQR COMPETENCIAS LABORALES	MA-ATH-01-001	
		FECHA 27/09/2011	VERSIÓN 001

I. IDENTIFICACIÓN DE LA OCUPACIÓN		
DENOMINACIÓN:	PROFESIONAL III	
CÓDIGO:	FT-ATH-01-007	
GRADO:	ADMINISTRATIVO	
Marque con X el TIPO DE PROCESO al cual se asocia esta ocupación	ESTRATÉGICO	
	MISIONAL	X
	DE APOYO	
		
NOMBRE DEL MACRO-PROCESO	COMERCIAL	
NOMBRE DEL PROCESO:	SERVICIO AL CLIENTE	
CARGO DEL JEFE INMEDIATO:	JEFE DE DIVISION	
NOMBRE DEL CARGO	PROFESIONAL II	
ACTIVIDAD DEL CARGO	PROFESIONAL II	

II. PROPOSITO PRINCIPAL: Elaborar y participar en la formulación de políticas y acciones encaminadas al control y reducción de las pérdidas técnicas y no técnicas del sistema Electrohuila, en el mercado regulado de las zonas Neiva y Norte del Departamento del Huila.

III. FUNCIONES CLAVES	IV. CONTRIBUCIONES INDIVIDUALES
280201054 Disminuir Las Perdidas Por Servicios No Facturados De Acuerdo Con La Normatividad Y Políticas De La Entidad.	01 Identificar Las Perdidas Por Servicios No Facturados De Acuerdo Con La Normatividad Y Las Políticas De La Entidad. 02 Realizar El Seguimiento Y Control A Los Programas Y Políticas De Servicios No Facturados.
280201198 Cumplir las prácticas de seguridad y salud en el trabajo atendiendo la normatividad vigente y los procedimientos establecidos.	01 Conservar el ambiente de trabajo cumpliendo con las condiciones de seguridad y salud establecidas en los procedimientos empresariales. 02 Ejecutar las actividades laborales cumpliendo con la normatividad vigente de salud ocupacional, seguridad industrial y los procedimientos establecidos. 03 Responder frente a emergencias de acuerdo a las situaciones identificadas, los procedimientos establecidos y la normatividad vigente.
OTRAS FUNCIONES: Llevar el record estadístico y la consolidación de la información de la zona Norte respecto de las actividades de recuperación y control de pérdidas no técnicas.	

Fuente: Autores

Tabla 23. (Continuación)

Ejecutar el procedimiento vigente de recuperación de energía establecido por la compañía y presentando informe mensual de los resultados.
 Recepcionar, analizar y resolver las solicitudes de indemnización por fallas en la prestación del servicio de Energía Eléctrica, documentar el expediente para la diligencia de conciliación e iniciar trámite de pago.
 Desarrollar las actividades y cumplir los compromisos inherentes al Sistema de Gestión de la Calidad-SGC.
 Observar las políticas corporativas que se impartan al interior de la compañía.
 Las demás afines con la naturaleza del cargo o que determine la ley, los estatutos sociales y el contrato laboral.

NIVEL DE RESPONSABILIDAD	
Supervisión	N.A
Calidad del trabajo/ Normatividad:	Cumplimiento de metas, Reglamento Interno de Trabajo, funciones de su puesto de trabajo, políticas institucionales.
Contacto:	Cliente interno y externo
Bienes de la empresa:	El inventario relacionado con el ERP – documentos de la empresa

PERFIL POR COMPETENCIAS**V. CONOCIMIENTOS ESENCIALES:**

Política empresarial, Organigrama empresarial y líneas de mando, Manejo de relaciones interpersonales, indicadores de gestión, sistemas de información de las entidades de regulación.
 Normatividad: ley 142/94, decreto 302/00, decreto 1713/02, resolución 120/01, resolución 151/01 decreto 302/00, RAS, Política empresarial, Organigrama empresarial y líneas de mando, Manual de procedimientos y funciones, indicadores de gestión.
 Riesgos y peligros asociados a la labor.
 Elementos de protección personal: definición y tipos.
 Características de elementos, equipos y/o herramientas propias de la labor.
 Tipos de señalización.
 Incidentes, accidentes, enfermedades profesionales propias de la labor.
 Organigrama de la empresa.
 Definiciones asociadas a emergencias y desastres relacionados con el proceso.
 Medidas preventivas y de respuesta a emergencias y desastres relacionadas con el proceso.
 Identificación y uso de elementos de seguridad y equipos de protección frente a emergencias y desastres relacionados con el proceso.
 Normatividad vigente y/o procedimientos de la empresa referidas a emergencias y desastres.
 Procedimientos, instructivos y formatos establecidos por la organización.

REQUISITOS ACADEMICOS

Nivel Educativo: Título Profesional universitario

Equivalencia: N/A

REQUISITOS DE FORMACION

Sistema de gestión de la calidad

Ofimática

Ley 142 de Servicios Públicos

Indicadores

Estadística

Análisis de Información

Atención al Cliente Interno y Externo

VI. REQUISITOS DE DESEMPEÑO

Un (1) años en labores relacionadas en áreas a fines.

Fuente: Autores

Tabla 23. (Continuación)

VII. COMPETENCIAS ORGANIZACIONALES REQUERIDAS EN ESTA OCUPACIÓN		
COMPETENCIA	DESCRIPCION	VALOR
ORIENTACIÓN AL CLIENTE	Interpreta las necesidades del cliente y está a su disposición con actitud positiva cuando este lo requiera.	12%
PROACTIVIDAD	Asume el pleno control de su conducta de modo activo, lo que implica la toma de iniciativa en el desarrollo de acciones creativas y audaces para generar mejoras; asumir la responsabilidad de hacer que las cosas sucedan; su energía es positiva	7%
COMUNICACIÓN EFECIVA	Tiene la capacidad para transmitir ideas o pensamientos a través del lenguaje claro y respetuoso, sabe dar y recibir retroalimentación en forma cortes y adecuada.	12%
COMUNICACIÓN ESCRITA	Tiene la capacidad para transmitir ideas por medio de escrito o documentado de forma adecuada y clara	11%
EXPERTICIA TÉCNICA/PROFESIONAL	Entiende, aplica y transfiere en su entorno laboral el conocimiento en las funciones/actividades que realiza manteniéndose actualizado y aportando en resolución de problemas.	8%
CONTROL	Capacidad para tomar decisiones que aseguren el control sobre métodos, personas y situaciones.	8%
PLANIFICACIÓN Y ORGANIZACIÓN	Capacidad para realizar de forma eficaz un plan apropiado de actuación personal o para terceros con el fin de alcanzar un objetivo.	10%
ORIENTACIÓN AL LOGRO	Se esfuerza e interesa por la ejecución de los objetivos propuestos en los plazos y con los niveles de eficacia y estándares de calidad requeridos, o bien superar los estándares ya establecidos.	9%
TRABAJO EN EQUIPO	Capacidad de interactuar con sus compañeros de trabajo para el logro de objetivos comunes.	9%
ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN	Decodificación de datos contenidos en un documento, es ejecutado por un especialista en relación con las operaciones del procesamiento de la información para facilitar la recuperación y acceso a la misma	14%
		100%

FACTORES DE RIESGO	DESCRIPCION	FUENTE DE PELIGRO	CONSECUENCIA	NIVEL DE RIESGO
Físico	Calor y frío	Exposición a fuentes generadoras, como sistemas de refrigeración y condiciones del medio ambiente	Perseccion subjetiva de calor o frío y disconfor con la temperatura y sensación de confort térmico de acuerdo al tiempo de exposición, fatiga.	Bajo
Psicosocial	Contenido de la tarea	Por el desarrollo de la tarea de altos ritmos de trabajo, trabajo repetitivo y monotonía.	Stress, desmotivación, aumento de accidentalidad y enfermedad	Medio
Psicosocial	Relaciones humanas	Por la participación en toma de decisiones, opiniones, conflictos y relaciones funcionales y jerárquica	Stress y trastornos físicos o psicosomáticos, cambios psicológicos de comportamiento (agresividad, ansiedad e insatisfacción)	Medio
Psicosocial	Organización del tiempo de trabajo	Altos ritmos de trabajo, supervisión estricta, horas extras, trabajos en serie,	Estrés, aumentos de la accidentalidad y enfermedad, cansancio, fatiga, apatía, disminución del rendimiento.	Medio

Fuente: Autores

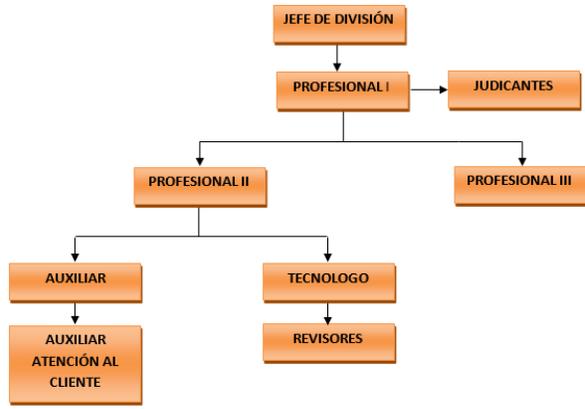
Tabla 23. (Continuación)

Biomecánicos	Ergonómicos: por carga física, estática	Por exposición de carga estática de pie, sentado, diseños de puesto de trabajo, alturas de plano de trabajo, sillas, aspectos espaciales, equipos y organización del trabajo	Fatiga muscular, lesiones del sistema músculo esqueléticos, desviación lumbar y de columna, dolores articulares y trastornos musculares, aceleración de la generación de estructuras osteomusculares	Medio
Biomecánicos	Ergonómico: carga dinámica	Por esfuerzos visuales y otros grupos musculares, también movimientos de cuello extremidades superiores e inferiores y tronco, diseños de puesto de trabajo, alturas de plano de trabajo, sillas, aspectos espaciales, equipos y organización del trabajo	Fatiga muscular, lesiones del sistema músculo esqueléticos, desviación de columna, aceleración de la degeneración de estructuras osteomusculares	Medio
Condiciones de seguridad	Eléctricos. Baja tensión	Contacto con corriente eléctrica y otras fuentes como conexiones eléctricas toma corrientes, cableado al descubierto	Quemaduras, shock, electrocución, fibrilación ventricular	Baja
Condiciones de seguridad	Locativos: superficies de trabajo, estructura e instalaciones, distribución de áreas y orden.	Pisos lisos, archivadores, sillas, escritorios, escaleras a segundo piso, cielo rasos en mal estado que pueden causar caídas a mismo y diferente nivel, espacios inadecuados, falta de orden, estructuras e instalaciones inseguras, diseños y distribución.	Golpes, caídas, fracturas	BAJO
Condiciones de seguridad	Mecánicos: herramientas manuales	Por contacto y manejo de Herramientas manuales causados por el uso continuo de cosedora, quita ganchos, perforadoras y manejo de otros elementos del área	Heridas, pinchazos, laceraciones, golpes	MEDIO
Condiciones de seguridad	Públicos	Por presencia posible de objetos o personas imprudentes en la vía, delincuencia, atentado, violencia, desordenes públicos.	Accidentes de tránsito, trauma especiales y muerte	Alto
Fenómenos naturales:	Temblores, terremotos, inundaciones	Por exposición a condiciones adversas a la naturaleza	Caídas, fracturas, aplastamientos, shock, muerte, pánico	Medio

Fuente: Autores

Tabla 24. Tecnólogo

	MANUAL DE OCUPACIONES PQR COMPETENCIAS LABORALES	MA-ATH-01-001	
		FECHA 27/09/2011	VERSIÓN 001

I. IDENTIFICACIÓN DE LA OCUPACIÓN			
DENOMINACIÓN:	TECNOLOGO		
CÓDIGO:	FT-ATH-01-007		
GRADO:	ADMINISTRATIVO		
Marque con X el TIPO DE PROCESO al cual se asocia esta ocupación	ESTRATÉGICO		
	MISIONAL		X
	DE APOYO		
			
NOMBRE DEL MACRO-PROCESO	COMERCIAL		
NOMBRE DEL PROCESO:	SERVICIO AL CLIENTE		
CARGO DEL JEFE INMEDIATO:	JEFE DE DIVISION		
NOMBRE DEL CARGO	TECNOLOGO		
ACTIVIDAD DEL CARGO	TECNOLOGO		

II. PROPOSITO PRINCIPAL: Colaborar con el desarrollo de las actividades relacionadas con la atención al cliente, especialmente con la solución de las peticiones, quejas y recursos, políticas de información y campañas publicitarias de información.

III. FUNCIONES CLAVES	IV. CONTRIBUCIONES INDIVIDUALES
280101033 Atender Al Cliente Para Satisfacer Sus Requerimientos En La Prestación Del Servicio De Energía Eléctrica.	01 Atender Y Asesorar Al Cliente Según Los Criterios Establecidos Por La Empresa. 02 Generar Opciones De Solución A Peticiones Y Sugerencias Con Base En Los Registros De Los Clientes. 03 Ejecutar Acciones Administrativas Logrando La Satisfacción Del Cliente De Acuerdo Con Los Estándares Establecidos Por La Empresa.
280201198 Cumplir las prácticas de seguridad y salud en el trabajo atendiendo la normatividad vigente y los procedimientos establecidos.	01 Conservar el ambiente de trabajo cumpliendo con las condiciones de seguridad y salud establecidas en los procedimientos empresariales. 02 Ejecutar las actividades laborales cumpliendo con la normatividad vigente de salud ocupacional, seguridad industrial y los procedimientos establecidos. 03 Responder frente a emergencias de acuerdo a las situaciones identificadas, los procedimientos establecidos y la normatividad vigente.

Fuente: Autores

Tabla 24. (Continuación)

<p>OTRAS FUNCIONES: Atender las solicitudes y dar respuesta a las modificaciones de las peticiones, del cliente externo del área comercial y técnica. Ingresar al sistema de información comercial todos los datos generales de los usuarios conectados al sistema eléctrico, que cumplan con las normas técnicas. Dar al cliente orientación e información sobre créditos, financiaciones e intereses, u otros temas relacionados con la facturación. Producir los datos históricos que sean necesarios para la solución de los reclamos presentados y hacer las reliquidaciones a que haya lugar. Generar, analizar, validar y cargar la estadística de PQR al Sistema Único de Información SUI. Apoyar, controlar y realizar seguimiento a las actividades de análisis y respuesta de las PQR'S a cargo de los auxiliares de atención al cliente y Practicantes universitarios. Capacitar a los funcionarios de las zonas que tienen a cargo servicio al cliente. Generar, analizar y realizar seguimiento a la estadística del digiturno y preparar informe mensual de los resultados Coordinar, ingresar al Siec y hacer seguimiento a las encuestas de atención al cliente que se aplican en los diferentes modos de ingreso personalizado, en sitio y escritos. Generando estadística de resultados. Desarrollar las actividades y cumplir los compromisos inherentes al Sistema de Gestión de la Calidad-SGC. Observar las políticas corporativas que se impartan al interior de la compañía. Las demás afines con la naturaleza del cargo o que determine la ley, los estatutos sociales y el contrato laboral.</p>

NIVEL DE RESPONSABILIDAD	
Supervisión	N.A
Calidad del trabajo/ Normatividad:	Cumplimiento de metas, Reglamento Interno de Trabajo, funciones de su puesto de trabajo, políticas institucionales.
Contacto:	Cliente interno y externo
Bienes de la empresa:	El inventario relacionado con el ERP – documentos de la empresa

PERFIL POR COMPETENCIAS

<p>V. CONOCIMIENTOS ESENCIALES: Políticas generales y específicas de atención a usuarios y clientes de servicio de energía eléctrica. Características y tipos de formatos para recibo de quejas y reclamos de servicio de energía eléctrica (como servicios, reconexión, de cuentas, facturación, toma de lectura, Tipos y características técnicas de la información, Técnicas para trabajo en equipo y cooperación). Riesgos y peligros asociados a la labor. Elementos de protección personal: definición y tipos. Características de elementos, equipos y/o herramientas propias de la labor. Tipos de señalización. Incidentes, accidentes, enfermedades profesionales propias de la labor. Organigrama de la empresa. Definiciones asociadas a emergencias y desastres relacionados con el proceso. Medidas preventivas y de respuesta a emergencias y desastres relacionadas con el proceso. Identificación y uso de elementos de seguridad y equipos de protección frente a emergencias y desastres relacionados con el proceso. Normatividad vigente y/o procedimientos de la empresa referidas a emergencias y desastres Procedimientos, instructivos y formatos establecidos por la organización</p> <p>REQUISITOS ACADEMICOS Nivel Educativo: Título de formación universitario o Tecnólogo en áreas a fin. Equivalencia: N/A</p>

Fuente: Autores

Tabla 24. (Continuación)

REQUISITOS DE FORMACION Sistema de gestión de la calidad Ofimática Ley 142 de Servicios Públicos Indicadores Planeación y Organización del trabajo Estadística

VI. REQUISITOS DE DESEMPEÑO Un (1) año en labores relacionadas en áreas a fin.

VII. COMPETENCIAS ORGANIZACIONALES REQUERIDAS EN ESTA OCUPACIÓN

COMPETENCIA	DESCRIPCION	VALOR
ORIENTACIÓN AL CLIENTE	Interpreta las necesidades del cliente y está a su disposición con actitud positiva cuando este lo requiera.	12%
PROACTIVIDAD	Asume el pleno control de su conducta de modo activo, lo que implica la toma de iniciativa en el desarrollo de acciones creativas y audaces para generar mejoras; asumir la responsabilidad de hacer que las cosas sucedan; su energía es positiva	7%
COMUNICACIÓN EFECIVA	Tiene la capacidad para transmitir ideas o pensamientos a través del lenguaje claro y respetuoso, sabe dar y recibir retroalimentación en forma cortés y adecuada.	12%
COMUNICACIÓN ESCRITA	Tiene la capacidad para transmitir ideas por medio de escrito o documentado de forma adecuada y clara	11%
EXPERTICIA TÉCNICA/PROFESIONAL	Entiende, aplica y transfiere en su entorno laboral el conocimiento en las funciones/actividades que realiza manteniéndose actualizado y aportando en resolución de problemas.	8%
CONTROL	Capacidad para tomar decisiones que aseguren el control sobre métodos, personas y situaciones.	8%
PLANIFICACIÓN Y ORGANIZACIÓN	Capacidad para realizar de forma eficaz un plan apropiado de actuación personal o para terceros con el fin de alcanzar un objetivo.	10%
ORIENTACIÓN AL LOGRO	Se esfuerza e interesa por la ejecución de los objetivos propuestos en los plazos y con los niveles de eficacia y estándares de calidad requeridos, o bien superar los estándares ya establecidos.	9%
TRABAJO EN EQUIPO	Capacidad de interactuar con sus compañeros de trabajo para el logro de objetivos comunes.	9%
ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN	Decodificación de datos contenidos en un documento, es ejecutado por un especialista en relación con las operaciones del procesamiento de la información para facilitar la recuperación y acceso a la misma	14%
		100%

Fuente: Autores

Tabla 24. (Continuación)

FACTORES DE RIESGO	DESCRIPCION	FUENTE DE PELIGRO	CONSECUENCIA	NIVEL DE RIESGO
Físico	Calor y frío	Exposición a fuentes generadoras, como sistemas de refrigeración y condiciones del medio ambiente	Perseccion subjetiva de calor o frío y disconfor con la temperatura y sensación de confort térmico de acuerdo al tiempo de exposición, fatiga.	Bajo
Psicosocial	Contenido de la tarea	Por el desarrollo de la tarea de altos ritmos de trabajo, trabajo repetitivo y monotonía.	Stress, desmotivación, aumento de accidentalidad y enfermedad	Medio
Psicosocial	Relaciones humanas	Por la participación en toma de decisiones, opiniones, conflictos y relaciones funcionales y jerárquica	Stress y trastornos físicos o psicósomáticos, cambios psicológicos de comportamiento (agresividad, ansiedad e insatisfacción)	Medio
Psicosocial	Organización del tiempo de trabajo	Altos ritmos de trabajo, supervisión estricta, horas extras, trabajos en serie,	Estrés, aumentos de la accidentalidad y enfermedad, cansancio, fatiga, apatía, disminución del rendimiento.	Medio
Biomecánicos	Ergonómicos: por carga física, estática	Por exposición de carga estática de pie, sentado, diseños de puesto de trabajo, alturas de plano de trabajo, sillas, aspectos espaciales, equipos y organización del trabajo	Fatiga muscular, lesiones del sistema músculo esqueléticos, desviación lumbar y de columna, dolores articulares y trastornos musculares, aceleración de la generación de estructuras osteomusculares	Medio
Biomecánicos	Ergonómico: carga dinámica	Por esfuerzos visuales y otros grupos musculares, también movimientos de cuello extremidades superiores e inferiores y tronco, diseños de puesto de trabajo, alturas de plano de trabajo, sillas, aspectos espaciales, equipos y organización del trabajo	Fatiga muscular, lesiones del sistema músculo esqueléticos, desviación de columna, aceleración de la degeneración de estructuras osteomusculares	Medio
Condiciones de seguridad	Eléctricos. Baja tensión	Contacto con corriente eléctrica y otras fuentes como conexiones eléctricas toma corrientes, cableado al descubierto	Quemaduras, shock, electrocución, fibrilación ventricular	Baja
Condiciones de seguridad	Locativos: superficies de trabajo, estructura e instalaciones, distribución de áreas y orden.	Pisos lisos, archivadores, sillas, escritorios, escaleras a segundo piso, cielo rasos en mal estado que pueden causar caídas a mismo y diferente nivel, espacios inadecuados, falta de orden, estructuras e instalaciones inseguras, diseños y distribución.	Golpes, caídas, fracturas	BAJO

Fuente: Autores

Tabla 24. (Continuación)

Condiciones de seguridad	Mecánicos: herramientas manuales	Por contacto y manejo de Herramientas manuales causados por el uso continuo de cosedora, quita ganchos, perforadoras y manejo de otros elementos del área	Heridas, pinchazos, laceraciones, golpes	MEDIO
Condiciones de seguridad	Públicos	Por presencia posible de objetos o personas imprudentes en la vía, delincuencia, atentado, violencia, desordenes públicos.	Accidentes de tránsito, trauma especiales y muerte	Alto
Fenómenos naturales:	Temblores, terremotos, inundaciones	Por exposición a condiciones adversas a la naturaleza	Caídas, fracturas, aplastamientos, shock, muerte, pánico	Medio

Fuente: Autores

Tabla 25. Auxiliar de control

	MANUAL DE OCUPACIONES PQR COMPETENCIAS LABORALES	MA-ATH-01-001	
		FECHA 27/09/2011	VERSIÓN 001

I. IDENTIFICACIÓN DE LA OCUPACIÓN			
DENOMINACIÓN:	AUXILIAR DE CONTROL		
CÓDIGO:	FT-ATH-01-007		
GRADO:	ADMINISTRATIVO		
Marque con X el TIPO DE PROCESO al cual se asocia esta ocupación	ESTRATÉGICO		
	MISIONAL		X
	DE APOYO		
			
NOMBRE DEL MACRO-PROCESO	COMERCIAL		
NOMBRE DEL PROCESO:	SERVICIO AL CLIENTE		
CARGO DEL JEFE INMEDIATO:	JEFE DE DIVISION		
NOMBRE DEL CARGO	AUXILIAR		
ACTIVIDAD DEL CARGO	CONTROL		

II. PROPOSITO PRINCIPAL:
Atender tramitar, llevar un control para poder resolver todo lo relacionado con las peticiones, quejas y recursos, con el ingreso de nuevos clientes al sistema eléctrico y comercial, que presenten los usuarios del servicio de energía eléctrica.

III. FUNCIONES CLAVES	IV. CONTRIBUCIONES INDIVIDUALES
280201054 Disminuir Las Perdidas Por Servicios No Facturados De Acuerdo Con La Normatividad Y Políticas De La Entidad.	01 Identificar Las Perdidas Por Servicios No Facturados De Acuerdo Con La Normatividad Y Las Políticas De La Entidad. 02 Realizar El Seguimiento Y Control A Los Programas Y Políticas De Servicios No Facturados.
280201198 Cumplir las prácticas de seguridad y salud en el trabajo atendiendo la normatividad vigente y los procedimientos establecidos.	01 Conservar el ambiente de trabajo cumpliendo con las condiciones de seguridad y salud establecidas en los procedimientos empresariales. 02 Ejecutar las actividades laborales cumpliendo con la normatividad vigente de salud ocupacional, seguridad industrial y los procedimientos establecidos. 03 Responder frente a emergencias de acuerdo a las situaciones identificadas, los procedimientos establecidos y la normatividad vigente.

Fuente: Autores

Tabla 25. (Continuación)

OTRAS FUNCIONES:	
Seguimiento de control interno al personal de los PQR.	
Apoyar en el total de los escritos para que los abogados los pueda resolver de forma oportuna.	
Recibir los escritos para hacer relación diaria para entregar.	
Pre analizar de cada petición si hay que hacer visita técnica o ayudar en otras divisiones.	
Analizar algunos casos: para verificar si hay que generarle descuento en deudas, medidores, sellos y actualización de datos, entre otros.	
Aplicar dichos análisis en el sistema.	
Revisar algunos escritos antes de generárselo al profesional I.	
Verificar en el SIE la finalización de cada PQR escritos de causal y tipo de respuesta.	
Inspeccionar los reclamos atendidos por los auxiliares de atención al cliente.	
Llevar el record estadístico de los informes realizado de las inspecciones a los auxiliares de atención al cliente.	
Auditar a los auxiliares de atención al cliente.	

NIVEL DE RESPONSABILIDAD

Supervisión	N.A
Calidad del trabajo/ Normatividad:	Cumplimiento de metas, Reglamento Interno de Trabajo, funciones de su puesto de trabajo, políticas institucionales.
Contacto:	Cliente interno y externo
Bienes de la empresa:	El inventario relacionado con el ERP – documentos de la empresa

PERFIL POR COMPETENCIAS

V. CONOCIMIENTOS ESENCIALES:

Política empresarial, Organigrama empresarial y líneas de mando, Manejo de relaciones interpersonales, indicadores de gestión, sistemas de información de las entidades de regulación. Normatividad: ley 142/94, decreto 302/00, decreto 1713/02, resolución 120/01, resolución 151/01 decreto 302/00, RAS, Política empresarial, Organigrama empresarial y líneas de mando, Manual de procedimientos y funciones, indicadores de gestión. Legislación Documental
 Registro De Correspondencia
 Software Para El Manejo De La Correspondencia
 Radicación De Documentos Conocimiento Total De La Organización,
 Normas De Correo Y Servicios De Mensajería
 Riesgos y peligros asociados a la labor.
 Elementos de protección personal: definición y tipos.
 Características de elementos, equipos y/o herramientas propias de la labor.
 Tipos de señalización.
 Incidentes, accidentes, enfermedades profesionales propias de la labor.
 Organigrama de la empresa.
 Definiciones asociadas a emergencias y desastres relacionados con el proceso.
 Medidas preventivas y de respuesta a emergencias y desastres relacionadas con el proceso.
 Identificación y uso de elementos de seguridad y equipos de protección frente a emergencias y desastres relacionados con el proceso.
 Normatividad vigente y/o procedimientos de la empresa referidas a emergencias y desastres.

REQUISITOS ACADÉMICOS

Nivel Educativo: Título Profesional universitario

Equivalencia: N/A

REQUISITOS DE FORMACION

Sistema de gestión de la calidad

Ley 142 de Servicios Públicos

Indicadores

Estadística

Análisis de Información

Atención al Cliente Interno y Externo

Fuente: Autores

Tabla 25. (Continuación)

VI. REQUISITOS DE DESEMPEÑO
Un (1) años en labores relacionadas en áreas a fines.

VII. COMPETENCIAS ORGANIZACIONALES REQUERIDAS EN ESTA OCUPACIÓN

COMPETENCIA	DESCRIPCION	VALOR
ORIENTACIÓN AL CLIENTE	Interpreta las necesidades del cliente y está a su disposición con actitud positiva cuando este lo requiera.	12%
PROACTIVIDAD	Asume el pleno control de su conducta de modo activo, lo que implica la toma de iniciativa en el desarrollo de acciones creativas y audaces para generar mejoras; asumir la responsabilidad de hacer que las cosas sucedan; su energía es positiva	7%
COMUNICACIÓN EFECIVA	Tiene la capacidad para transmitir ideas o pensamientos a través del lenguaje claro y respetuoso, sabe dar y recibir retroalimentación en forma cortés y adecuada.	12%
COMUNICACIÓN ESCRITA	Tiene la capacidad para transmitir ideas por medio de escrito o documentado de forma adecuada y clara	11%
EXPERTICIA TÉCNICA/PROFESIONAL	Entiende, aplica y transfiere en su entorno laboral el conocimiento en las funciones/actividades que realiza manteniéndose actualizado y aportando en resolución de problemas.	8%
CONTROL	Capacidad para tomar decisiones que aseguren el control sobre métodos, personas y situaciones.	8%
PLANIFICACIÓN Y ORGANIZACIÓN	Capacidad para realizar de forma eficaz un plan apropiado de actuación personal o para terceros con el fin de alcanzar un objetivo.	10%
ORIENTACIÓN AL LOGRO	Se esfuerza e interesa por la ejecución de los objetivos propuestos en los plazos y con los niveles de eficacia y estándares de calidad requeridos, o bien superar los estándares ya establecidos.	9%
TRABAJO EN EQUIPO	Capacidad de interactuar con sus compañeros de trabajo para el logro de objetivos comunes.	9%
ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN	Decodificación de datos contenidos en un documento, es ejecutado por un especialista en relación con las operaciones del procesamiento de la información para facilitar la recuperación y acceso a la misma	14%
		100%

FACTORES DE RIESGO	DESCRIPCION	FUENTE DE PELIGRO	CONSECUENCIA	NIVEL DE RIESGO
Físico	Calor y frío	Exposición a fuentes generadoras, como sistemas de refrigeración y condiciones del medio ambiente	Persección subjetiva de calor o frío y disconfort con la temperatura y sensación de confort térmico de acuerdo al tiempo de exposición, fatiga.	Bajo
Psicosocial	Contenido de la tarea	Por el desarrollo de la tarea de altos ritmos de trabajo, trabajo repetitivo y monotonía.	Stress, desmotivación, aumento de accidentalidad y enfermedad	Medio
Psicosocial	Relaciones humanas	Por la participación en toma de decisiones, opiniones, conflictos y relaciones funcionales y jerárquica	Stress y trastornos físicos o psicosomáticos, cambios psicológicos de comportamiento (agresividad, ansiedad e insatisfacción)	Medio

Fuente: Autores

Tabla 25. (Continuación)

Psicosocial	Organización del tiempo de trabajo	Altos ritmos de trabajo, supervisión estricta, horas extras, trabajos en serie,	Estrés, aumentos de la accidentalidad y enfermedad, cansancio, fatiga, apatía, disminución del rendimiento.	Medio
Biomecánicos	Ergonómicos: por carga física, estática	Por exposición de carga estática de pie, sentado, diseños de puesto de trabajo, alturas de plano de trabajo, sillas, aspectos espaciales, equipos y organización del trabajo	Fatiga muscular, lesiones del sistema músculo esqueléticos, desviación lumbar y de columna, dolores articulares y trastornos musculares, aceleración de la generación de estructuras osteomusculares	Medio
Biomecánicos	Ergonómico: carga dinámica	Por esfuerzos visuales y otros grupos musculares, también movimientos de cuello superiores e inferiores y tronco, diseños de puesto de trabajo, alturas de plano de trabajo, sillas, aspectos espaciales, equipos y organización del trabajo	Fatiga muscular, lesiones del sistema músculo esqueléticos, desviación de columna, aceleración de la degeneración de estructuras osteomusculares	Medio
Condiciones de seguridad	Eléctricos. Baja tensión	Contacto con corriente eléctrica y otras fuentes como conexiones eléctricas toma corrientes, cableado al descubierto	Quemaduras, shock, electrocución, fibrilación ventricular	Baja
Condiciones de seguridad	Locativos: superficies de trabajo, estructura e instalaciones, distribución de áreas y orden.	Pisos lisos, archivadores, sillas, escritorios, escaleras a segundo piso, cielo rasos en mal estado que pueden causar caídas a mismo y diferente nivel, espacios inadecuados, falta de orden, estructuras e instalaciones inseguras, diseños y distribución.	Golpes, caídas, fracturas	BAJO
Condiciones de seguridad	Mecánicos: herramientas manuales	Por contacto y manejo de Herramientas manuales causados por el uso continuo de cosedora, quita ganchos, perforadoras y manejo de otros elementos del área	Heridas, pinchazos, laceraciones, golpes	MEDIO

Fuente: Autores

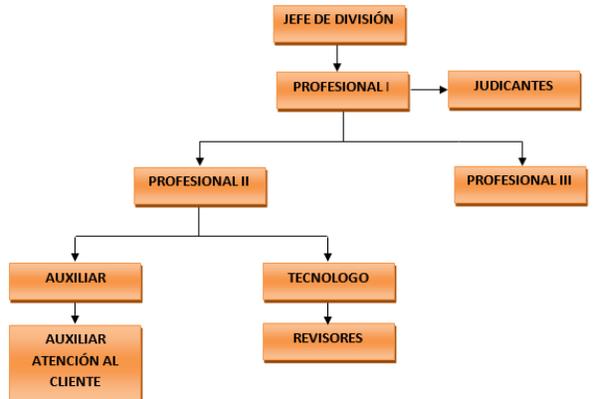
Tabla 25. (Continuación)

Condiciones de seguridad	Públicos	Por presencia posible de objetos o personas imprudentes en la vía, delincuencia, atentado, violencia, desordenes públicos.	Accidentes de tránsito, trauma especiales y muerte	Alto
Fenómenos naturales:	Temblores, terremotos, inundaciones	Por exposición a condiciones adversas a la naturaleza	Caídas, fracturas, aplastamientos, shock, muerte, pánico	Medio

Fuente: Autores

Tabla 26. Auxiliares

	MANUAL DE OCUPACIONES PQR COMPETENCIAS LABORALES	MA-ATH-01-001	
		FECHA 27/09/2011	VERSIÓN 001

I. IDENTIFICACIÓN DE LA OCUPACIÓN		
DENOMINACIÓN:	AUXILIAR	
CÓDIGO:	FT-ATH-01-007	
GRADO:	ADMINISTRATIVO	
Marque con X el TIPO DE PROCESO al cual se asocia esta ocupación	ESTRATÉGICO	
	MISIONAL	X
	DE APOYO	
		
NOMBRE DEL MACRO-PROCESO	COMERCIAL	
NOMBRE DEL PROCESO:	SERVICIO AL CLIENTE	
CARGO DEL JEFE INMEDIATO:	JEFE DE DIVISION	
NOMBRE DEL CARGO	AUXILIAR	
ACTIVIDAD DEL CARGO	ATENCIÓN AL CLIENTE (7)	

II. PROPOSITO PRINCIPAL: Atender tramitar y resolver todo lo relacionado con las peticiones, quejas y recursos, con el ingreso de nuevos clientes al sistema eléctrico y comercial, que presenten los usuarios del servicio de energía eléctrica.

III. FUNCIONES CLAVES	IV. CONTRIBUCIONES INDIVIDUALES
210601010 Facilitar El Servicio A Los Clientes Internos Y Externos De Acuerdo Con Las Políticas De La Organización.	01 Ofrecer Atención A Los Clientes De Acuerdo Con Las Políticas De La Organización. 02 Atender A Los Clientes Utilizando Las Tecnologías Y Normas De Cortesía.
280101032 Ejecutar Acciones Administrativas Que Permitan La Venta De Energía Eléctrica.	01 Estructurar Información Para Analizar Tarifas De Energía Eléctrica. 02 Matricular Al Cliente Observando Procedimientos Establecidos Por La Empresa.
280201198 Cumplir las prácticas de seguridad y salud en el trabajo atendiendo la normatividad vigente y los procedimientos establecidos.	01 Conservar el ambiente de trabajo cumpliendo con las condiciones de seguridad y salud establecidas en los procedimientos empresariales. 02 Ejecutar las actividades laborales cumpliendo con la normatividad vigente de salud ocupacional, seguridad industrial y los procedimientos establecidos. 03 Responder frente a emergencias de acuerdo a las situaciones identificadas, los procedimientos establecidos y la normatividad vigente.

Fuente: Autores

Tabla 26. (Continuación)

<p>OTRAS FUNCIONES:</p> <p>Atender las solicitudes y dar respuesta a las modificaciones de las peticiones, del cliente externo del área comercial y técnica. Ingresar al sistema de información comercial todos los datos generales de los usuarios conectados al sistema eléctrico, que cumplan con las normas técnicas.</p> <p>Dar al cliente orientación e información sobre créditos, financiaciones e intereses, u otros temas relacionados con la facturación. Producir los datos históricos que sean necesarios para la solución de los reclamos presentados y hacer las reliquidaciones a que haya lugar.</p> <p>Respuesta a las diferentes peticiones, quejas y recursos que realizan nuestros usuarios o suscriptores siguiendo el trámite legal establecido en el Código Contencioso Administrativo y bajo las condiciones estipuladas en la Ley 142/94, Contrato de Condiciones Uniformes y demás decretos y resoluciones emanadas del Ministerio de Minas y Energía, CREG, y conceptos jurídicos de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios. Elaborar mensualmente un informe estadístico de las peticiones quejas y reclamos por los clientes. Dar al cliente orientación respecto de las tarifas aplicadas en su liquidación.</p> <p>Desarrollar las actividades y cumplir los compromisos inherentes al Sistema de Gestión de la Calidad-SGC.</p> <p>Observar las políticas corporativas que se impartan al interior de la compañía.</p> <p>Las demás afines con la naturaleza del cargo o que determine la ley, los estatutos sociales y el contrato laboral.</p>

NIVEL DE RESPONSABILIDAD	
Supervisión	N.A
Calidad del trabajo/ Normatividad:	Cumplimiento de metas, Reglamento Interno de Trabajo, funciones de su puesto de trabajo, políticas institucionales.
Contacto:	Cliente interno y externo
Bienes de la empresa:	El inventario relacionado con el ERP – documentos de la empresa

PERFIL POR COMPETENCIAS

<p>V. CONOCIMIENTOS ESENCIALES:</p> <p>Legislación Documental</p> <p>Registro De Correspondencia</p> <p>Software Para El Manejo De La Correspondencia</p> <p>Radicación De Documentos Conocimiento Total De La Organización,</p> <p>Normas De Correo Y Servicios De Mensajería</p> <p>Riesgos y peligros asociados a la labor.</p> <p>Elementos de protección personal: definición y tipos.</p> <p>Características de elementos, equipos y/o herramientas propias de la labor.</p> <p>Tipos de señalización.</p> <p>Incidentes, accidentes, enfermedades profesionales propias de la labor.</p> <p>Organigrama de la empresa.</p> <p>Definiciones asociadas a emergencias y desastres relacionados con el proceso.</p> <p>Medidas preventivas y de respuesta a emergencias y desastres relacionadas con el proceso.</p> <p>Identificación y uso de elementos de seguridad y equipos de protección frente a emergencias y desastres relacionados con el proceso.</p> <p>Normatividad vigente y/o procedimientos de la empresa referidas a emergencias y desastres.</p> <p>Procedimientos, instructivos y formatos establecidos por la organización</p> <p>REQUISITOS ACADÉMICOS</p> <p>Nivel Educativo: Bachiller</p> <p>Equivalencia: experiencia de 1 año en cargos administrativos.</p> <p>REQUISITOS DE FORMACION</p> <p>Sistema de gestión de la calidad.</p> <p>sistema de información eléctricos comercial SIEC</p> <p>Ley 142 de Servicios Públicos</p> <p>Indicadores</p> <p>Estadísticas</p> <p>Análisis de Información</p> <p>Atención al Cliente Interno y Externo</p>

Fuente: Autores

Tabla 26. (Continuación)

VI. REQUISITOS DE DESEMPEÑO
Seis (6) meses en labores relacionadas en áreas a fin.

VII. COMPETENCIAS ORGANIZACIONALES REQUERIDAS EN ESTA OCUPACIÓN

COMPETENCIA	DESCRIPCION	VALOR
ORIENTACIÓN AL CLIENTE	Interpreta las necesidades del cliente y está a su disposición con actitud positiva cuando este lo requiera.	12%
PROACTIVIDAD	Asume el pleno control de su conducta de modo activo, lo que implica la toma de iniciativa en el desarrollo de acciones creativas y audaces para generar mejoras; asumir la responsabilidad de hacer que las cosas sucedan; su energía es positiva	7%
COMUNICACIÓN EFECIVA	Tiene la capacidad para transmitir ideas o pensamientos a través del lenguaje claro y respetuoso, sabe dar y recibir retroalimentación en forma cortés y adecuada.	12%
COMUNICACIÓN ESCRITA	Tiene la capacidad para transmitir ideas por medio de escrito o documentado de forma adecuada y clara	11%
EXPERTICIA TÉCNICA/PROFESIONAL	Entiende, aplica y transfiere en su entorno laboral el conocimiento en las funciones/actividades que realiza manteniéndose actualizado y aportando en resolución de problemas.	8%
CONTROL	Capacidad para tomar decisiones que aseguren el control sobre métodos, personas y situaciones.	8%
PLANIFICACIÓN Y ORGANIZACIÓN	Capacidad para realizar de forma eficaz un plan apropiado de actuación personal o para terceros con el fin de alcanzar un objetivo.	10%
ORIENTACIÓN AL LOGRO	Se esfuerza e interesa por la ejecución de los objetivos propuestos en los plazos y con los niveles de eficacia y estándares de calidad requeridos, o bien superar los estándares ya establecidos.	9%
TRABAJO EN EQUIPO	Capacidad de interactuar con sus compañeros de trabajo para el logro de objetivos comunes.	9%
ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN	Decodificación de datos contenidos en un documento, es ejecutado por un especialista en relación con las operaciones del procesamiento de la información para facilitar la recuperación y acceso a la misma	14%
		100%

FACTORES DE RIESGO	DESCRIPCION	FUENTE DE PELIGRO	CONSECUENCIA	NIVEL DE RIESGO
Físico	Calor y frío	Exposición a fuentes generadoras, como sistemas de refrigeración y condiciones del medio ambiente	Persección subjetiva de calor o frío y disconfor con la temperatura y sensación de confort térmico de acuerdo al tiempo de exposición, fatiga.	Bajo
Psicosocial	Contenido de la tarea	Por el desarrollo de la tarea de altos ritmos de trabajo, trabajo repetitivo y monotonía.	Stress, desmotivación, aumento de accidentalidad y enfermedad	Medio
Psicosocial	Relaciones humanas	Por la participación en toma de decisiones, opiniones, conflictos y relaciones funcionales y jerárquica	Stress y trastornos físicos o psicosomáticos, cambios psicológicos de comportamiento (agresividad, ansiedad e insatisfacción)	Medio

Fuente: Autores

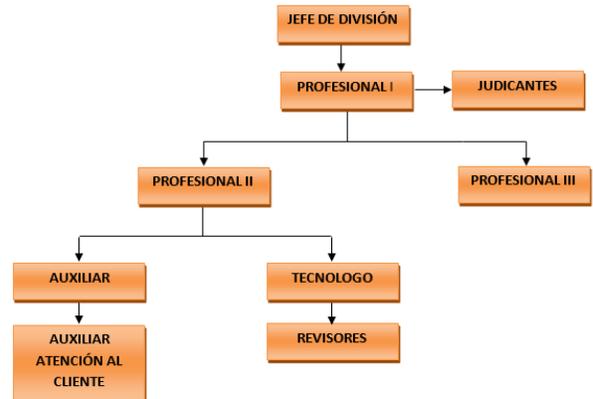
Tabla 26. (Continuación)

Psicosocial	Organización del tiempo de trabajo	Altos ritmos de trabajo, supervisión estricta, horas extras, trabajos en serie,	Estrés, aumentos de la accidentalidad y enfermedad, cansancio, fatiga, apatía, disminución del rendimiento.	Medio
Biomecánicos	Ergonómicos: por carga física, estática	Por exposición de carga estática de pie, sentado, diseños de puesto de trabajo, alturas de plano de trabajo, sillas, aspectos espaciales, equipos y organización del trabajo	Fatiga muscular, lesiones del sistema músculo esqueléticos, desviación lumbar y de columna, dolores articulares y trastornos musculares, aceleración de la generación de estructuras osteomusculares	Medio
Biomecánicos	Ergonómico: carga dinámica	Por esfuerzos visuales y otros grupos musculares, también movimientos de cuello extremidades superiores e inferiores y tronco, diseños de puesto de trabajo, alturas de plano de trabajo, sillas, aspectos espaciales, equipos y organización del trabajo	Fatiga muscular, lesiones del sistema músculo esqueléticos, desviación de columna, aceleración de la degeneración de estructuras osteomusculares	Medio
Condiciones de seguridad	Eléctricos. Baja tensión	Contacto con corriente eléctrica y otras fuentes como conexiones eléctricas toma corrientes, cableado al descubierto	Quemaduras, shock, electrocución, fibrilación ventricular	Baja
Condiciones de seguridad	Locativos: superficies de trabajo, estructura e instalaciones, distribución de áreas y orden.	Pisos lisos, archivadores, sillas, escritorios, escaleras a segundo piso, cielo rasos en mal estado que pueden causar caídas a mismo y diferente nivel, espacios inadecuados, falta de orden, estructuras e instalaciones inseguras, diseños y distribución.	Golpes, caídas, fracturas	BAJO
Condiciones de seguridad	Mecánicos: herramientas manuales	Por contacto y manejo de Herramientas manuales causados por el uso continuo de cosedora, quita ganchos, perforadoras y manejo de otros elementos del área	Heridas, pinchazos, laceraciones, golpes	MEDIO
Condiciones de seguridad	Públicos	Por presencia posible de objetos o personas imprudentes en la vía, delincuencia, atentado, violencia, desordenes públicos.	Accidentes de tránsito, trauma especiales y muerte	Alto
Fenómenos naturales:	Temblores, terremotos, inundaciones	Por exposición a condiciones adversas a la naturaleza	Caídas, fracturas, aplastamientos, shock, muerte, pánico	Medio

Fuente: Autores

Tabla 26. (Continuación)

	MANUAL DE OCUPACIONES PQR COMPETENCIAS LABORALES	MA-ATH-01-001	
		FECHA 27/09/2011	VERSIÓN 001

I. IDENTIFICACIÓN DE LA OCUPACIÓN			
DENOMINACIÓN:	AUXILIAR		
CÓDIGO:	FT-ATH-01-007		
GRADO:	ADMINISTRATIVO		
Marque con X el TIPO DE PROCESO al cual se asocia esta ocupación	ESTRATÉGICO		
	MISIONAL		X
	DE APOYO		
			
NOMBRE DEL MACRO-PROCESO	COMERCIAL		
NOMBRE DEL PROCESO:	SERVICIO AL CLIENTE		
CARGO DEL JEFE INMEDIATO:	JEFE DE DIVISION		
ACTIVIDAD DEL CARGO	AUXILIAR ARCHIVO		

II. PROPOSITO PRINCIPAL: Atender tramitar y resolver todo lo relacionado con las peticiones, quejas y recursos, con el ingreso de nuevos clientes al sistema eléctrico y comercial, que presenten los usuarios del servicio de energía eléctrica.	
III. FUNCIONES CLAVES	IV. CONTRIBUCIONES INDIVIDUALES
210601008 Organizar La Documentación Teniendo En Cuenta Las Normas Legales Y De La Organización	01 Recibir Los Documentos De Acuerdo Con Las Normas Vigentes. 02 Despachar Los Documentos Producidos, Teniendo En Cuenta La Legislación Y Las Normas Vigentes.
280101032 Ejecutar Acciones Administrativas Que Permitan La Venta De Energía Eléctrica.	01 Estructurar Información Para Analizar Tarifas De Energía Eléctrica. 02 Matricular Al Cliente Observando Procedimientos Establecidos Por La Empresa.
280201198 Cumplir las prácticas de seguridad y salud en el trabajo atendiendo la normatividad vigente y los procedimientos establecidos.	01 Conservar el ambiente de trabajo cumpliendo con las condiciones de seguridad y salud establecidas en los procedimientos empresariales. 02 Ejecutar las actividades laborales cumpliendo con la normatividad vigente de salud ocupacional, seguridad industrial y los procedimientos establecidos. 03 Responder frente a emergencias de acuerdo a las situaciones identificadas, los procedimientos establecidos y la normatividad vigente.

Fuente: Autores

Tabla 26. (Continuación)

<p>OTRAS FUNCIONES:</p> <p>Atender las solicitudes y dar respuesta a las modificaciones de las peticiones, del cliente externo del área comercial y técnica.</p> <p>Ingresar al sistema de información comercial todos los datos generales de los usuarios conectados al sistema eléctrico, que cumplan con las normas técnicas.</p> <p>Dar al cliente orientación e información sobre créditos, financiaciones e intereses, u otros temas relacionados con la facturación.</p> <p>Producir los datos históricos que sean necesarios para la solución de los reclamos presentados y hacer las re liquidaciones a que haya lugar.</p> <p>Respuesta a las diferentes peticiones, quejas y recursos que realizan nuestros usuarios o suscriptores siguiendo el trámite legal establecido en el Código Contencioso Administrativo y bajo las condiciones estipuladas en la Ley 142/94, Contrato de Condiciones Uniformes y demás decretos y resoluciones emanadas del Ministerio de Minas y Energía, CREG, y conceptos jurídicos de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios</p> <p>Control y seguimiento de la entrega y el despacho de la correspondencia. Manejo de las políticas de archivo.</p> <p>Organizar los expedientes para el trámite de los recursos ante la SSPD y llevar control de su archivo documental.</p> <p>Desarrollar las actividades y cumplir los compromisos inherentes al Sistema de Gestión de la Calidad-SGC.</p> <p>Observar las políticas corporativas que se impartan al interior de la compañía.</p> <p>Las demás afines con la naturaleza del cargo o que determine la ley, los estatutos sociales y el contrato laboral.</p>

NIVEL DE RESPONSABILIDAD	
Supervisión	N.A
Calidad del trabajo/ Normatividad:	Cumplimiento de metas, Reglamento Interno de Trabajo, funciones de su puesto de trabajo, políticas institucionales.
Contacto:	Cliente interno y externo
Bienes de la empresa:	El inventario relacionado con el ERP – documentos de la empresa

PERFIL POR COMPETENCIAS

<p>V. CONOCIMIENTOS ESENCIALES:</p> <p>Legislación Documental</p> <p>Normas De Correspondencia</p> <p>Radicación De Documentos</p> <p>Software Para El Manejo De La Correspondencia</p> <p>Manual De Correspondencia</p> <p>Análisis Y Síntesis De La Información.</p> <p>Conocimiento Total De La Organización</p> <p>Normas De Correo Y Servicios De Mensajería</p> <p>Normas y procedimientos de atención a clientes y usuarios de servicios públicos</p> <p>Políticas generales y específicas de atención a usuarios y clientes de servicios de energía eléctrica</p> <p>Tipo de actividades productivas y de comercialización de las empresas comercializadoras de energía eléctrica.</p> <p>Riesgos y peligros asociados a la labor.</p> <p>Elementos de protección personal: definición y tipos.</p> <p>Características de elementos, equipos y/o herramientas propias de la labor.</p> <p>Tipos de señalización.</p> <p>Incidentes, accidentes, enfermedades profesionales propias de la labor.</p> <p>Organigrama de la empresa.</p> <p>Definiciones asociadas a emergencias y desastres relacionados con el proceso.</p> <p>Medidas preventivas y de respuesta a emergencias y desastres relacionadas con el proceso.</p> <p>Identificación y uso de elementos de seguridad y equipos de protección frente a emergencias y desastres relacionados con el proceso.</p> <p>Normatividad vigente y/o procedimientos de la empresa referidas a emergencias y desastres.</p> <p>Procedimientos, instructivos y formatos establecidos por la organización.</p>

Fuente: Autores

Tabla 26. (Continuación)

<p>REQUISITOS ACADÉMICOS Nivel Educativo: Bachiller Equivalencia: experiencia de 1 año en cargos administrativos.</p> <p>REQUISITOS DE FORMACION Sistema de gestión de la calidad. sistema de información eléctricos comercial SIEC Análisis de Información Ley 142 de Servicios Públicos Indicadores Atención al Cliente Interno y Externo</p>

<p>VI. REQUISITOS DE DESEMPEÑO Seis (6) meses en labores relacionadas en áreas a fin.</p>

<p>VII. COMPETENCIAS ORGANIZACIONALES REQUERIDAS EN ESTA OCUPACIÓN</p>

COMPETENCIA	DESCRIPCION	VALOR
ORIENTACIÓN AL CLIENTE	Interpreta las necesidades del cliente y está a su disposición con actitud positiva cuando este lo requiera.	12%
PROACTIVIDAD	Asume el pleno control de su conducta de modo activo, lo que implica la toma de iniciativa en el desarrollo de acciones creativas y audaces para generar mejoras; asumir la responsabilidad de hacer que las cosas sucedan; su energía es positiva	7%
COMUNICACIÓN EFECIVA	Tiene la capacidad para transmitir ideas o pensamientos a través del lenguaje claro y respetuoso, sabe dar y recibir retroalimentación en forma cortés y adecuada.	12%
COMUNICACIÓN ESCRITA	Tiene la capacidad para transmitir ideas por medio de escrito o documentado de forma adecuada y clara	11%
EXPERTICIA TÉCNICA/PROFESIONAL	Entiende, aplica y transfiere en su entorno laboral el conocimiento en las funciones/actividades que realiza manteniéndose actualizado y aportando en resolución de problemas.	8%
CONTROL	Capacidad para tomar decisiones que aseguren el control sobre métodos, personas y situaciones.	8%
PLANIFICACIÓN Y ORGANIZACIÓN	Capacidad para realizar de forma eficaz un plan apropiado de actuación personal o para terceros con el fin de alcanzar un objetivo.	10%
ORIENTACIÓN AL LOGRO	Se esfuerza e interesa por la ejecución de los objetivos propuestos en los plazos y con los niveles de eficacia y estándares de calidad requeridos, o bien superar los estándares ya establecidos.	9%
TRABAJO EN EQUIPO	Capacidad de interactuar con sus compañeros de trabajo para el logro de objetivos comunes.	9%
ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN	Decodificación de datos contenidos en un documento, es ejecutado por un especialista en relación con las operaciones del procesamiento de la información para facilitar la recuperación y acceso a la misma	14%
		100%

FACTORES DE RIESGO	DESCRIPCION	FUENTE DE PELIGRO	CONSECUENCIA	NIVEL DE RIESGO
Físico	Calor y frío	Exposición a fuentes generadoras, como sistemas de refrigeración y condiciones del medio ambiente	Perseccion subjetiva de calor o frío y disconfor con la temperatura y sensación de confort térmico de acuerdo al tiempo de exposición, fatiga.	Bajo

Fuente: Autores

Tabla 26. (Continuación)

Psicosocial	Contenido de la tarea	Por el desarrollo de la tarea de altos ritmos de trabajo, trabajo repetitivo y monotonía.	Stress, desmotivación, aumento de accidentalidad y enfermedad	Medio
Psicosocial	Relaciones humanas	Por la participación en toma de decisiones, opiniones, conflictos y relaciones funcionales y jerárquica	Stress y trastornos físicos o psicossomáticos, cambios psicológicos de comportamiento (agresividad, ansiedad e insatisfacción)	Medio
Psicosocial	Organización del tiempo de trabajo	Altos ritmos de trabajo, supervisión estricta, horas extras, trabajos en serie,	Estrés, aumentos de la accidentalidad y enfermedad, cansancio, fatiga, apatía, disminución del rendimiento.	Medio
Biomecánicos	Ergonómicos: por carga física, estática	Por exposición de carga estática de pie, sentado, diseños de puesto de trabajo, alturas de plano de trabajo, sillas, aspectos espaciales, equipos y organización del trabajo	Fatiga muscular, lesiones del sistema músculo esqueléticos, desviación lumbar y de columna, dolores articulares y trastornos musculares, aceleración de la generación de estructuras osteomusculares	Medio
Biomecánicos	Ergonómico: carga dinámica	Por esfuerzos visuales y otros grupos musculares, también movimientos de cuello extremidades superiores e inferiores y tronco, diseños de puesto de trabajo, alturas de plano de trabajo, sillas, aspectos espaciales, equipos y organización del trabajo	Fatiga muscular, lesiones del sistema músculo esqueléticos, desviación de columna, aceleración de la degeneración de estructuras osteomusculares	Medio
Condiciones de seguridad	Eléctricos. Baja tensión	Contacto con corriente eléctrica y otras fuentes como conexiones eléctricas toma corrientes, cableado al descubierto	Quemaduras, shock, electrocución, fibrilación ventricular	Baja
Condiciones de seguridad	Locativos: superficies de trabajo, estructura e instalaciones, distribución de áreas y orden.	Pisos lisos, archivadores, sillas, escritorios, escaleras a segundo piso, cielo rasos en mal estado que pueden causar caídas a mismo y diferente nivel, espacios inadecuados, falta de orden, estructuras e instalaciones inseguras, diseños y distribución.	Golpes, fracturas caídas,	BAJO

Fuente: Autores

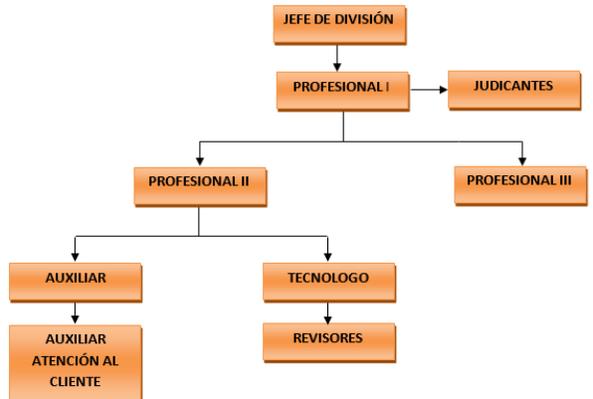
Tabla 26. (Continuación)

Condiciones de seguridad	Mecánicos: herramientas manuales	Por contacto y manejo de Herramientas manuales causados por el uso continuo de cosedora, quita ganchos, perforadoras y manejo de otros elementos del área	Heridas, pinchazos, laceraciones, golpes	MEDIO
Condiciones de seguridad	Públicos	Por presencia posible de objetos o personas imprudentes en la vía, delincuencia, atentado, violencia, desordenes públicos.	Accidentes de tránsito, trauma especiales y muerte	Alto
Fenómenos naturales:	Temblores, terremotos, inundaciones	Por exposición a condiciones adversas a la naturaleza	Caídas, fracturas, aplastamientos, shock, muerte, pánico	Medio

Fuente: Autores

Tabla 27. Revisor

	MANUAL DE OCUPACIONES PQR COMPETENCIAS LABORALES	MA-ATH-01-001	
		FECHA 27/09/2011	VERSIÓN 001

I. IDENTIFICACIÓN DE LA OCUPACIÓN		
DENOMINACIÓN:	REVISOR	
CÓDIGO:	FT-ATH-01-007	
GRADO:	OPERATIVO	
Marque con X el TIPO DE PROCESO al cual se asocia esta ocupación	ESTRATÉGICO	
	MISIONAL	X
	DE APOYO	
		
NOMBRE DEL MACRO-PROCESO	COMERCIAL	
NOMBRE DEL PROCESO:	SERVICIO AL CLIENTE	
CARGO DEL JEFE INMEDIATO:	JEFE DE DIVISION	
NOMBRE DEL CARGO	REVISOR	
ACTIVIDAD DEL CARGO	REVISOR (4)	

II. PROPOSITO PRINCIPAL: Revisar las instalaciones eléctricas para controlar que se cumplan las normas contenidas en el reglamento de suscriptores sobre instalaciones domiciliarias, verificar lecturas y demás aspectos requeridos de acuerdo a lo solicitado por el usuario y necesidades de la empresa.

III. FUNCIONES CLAVES	IV. CONTRIBUCIONES INDIVIDUALES
280101024 Garantizar La Prestación Del Servicio De Energía Eléctrica A Partir De La Ejecución De Órdenes Administrativas Derivadas Del Contrato De Suministro De Energía.	01 Instalar Equipos Y Componentes Cumpliendo Con Las Especificaciones De Diseño, Normas Y Procedimientos Establecidos. 02 Suspender El Servicio De Acuerdo Con Lo Previsto En El Contrato De Suministro De Energía Y La Normatividad Establecida.
280101025 Verificar El Estado Técnico De Las Instalaciones Cumpliendo Procedimientos Y Normas Establecidas.	03 Verificar El Cumplimiento De La Normatividad Vigente Relacionada Con Los Equipos De Medida Con Base En Los Procedimientos Técnicos Y Administrativos De La Organización. 01 Verificar El Cumplimiento De Los Parámetros Establecidos Para La Construcción, De Acuerdo Con Los Documentos Técnicos Y Contractuales Y Los Procedimientos Establecidos Por La Empresa.
280101026 Determinar El Consumo De Energía Del Cliente Para Su Cobro.	01 Tomar La Lectura De Los Equipos De Medida De Cumpliendo Procedimientos Y Normas Establecidas. 02 Registrar Información En Los Formatos Establecidos Por La Empresa Para Su Uso.

Fuente: Autores

Tabla 27. (Continuación)

<p>280201198 Cumplir las prácticas de seguridad y salud en el trabajo atendiendo la normatividad vigente y los procedimientos establecidos.</p>	<p>01 Conservar el ambiente de trabajo cumpliendo con las condiciones de seguridad y salud establecidas en los procedimientos empresariales.</p>
	<p>02 Ejecutar las actividades laborales cumpliendo con la normatividad vigente de salud ocupacional, seguridad industrial y los procedimientos establecidos</p>
	<p>03 Responder frente a emergencias de acuerdo a las situaciones identificadas, los procedimientos establecidos y la normatividad vigente.</p>
<p>OTRAS FUNCIONES: Ejecutar las órdenes impartidas, identificando fallas, riesgos y estableciendo los controles requeridos para su intervención. Ingresar información de las actas de visita a la terminal portátil y descargarlas en el aplicativo diseñado por la Compañía. Garantizar que la información ingresada a las TP corresponda exactamente a la registrada en la documentación de los usuarios (Cedula de ciudadanía, certificado de nomenclatura, certificado de registro, estratificación entre otros.) verificando la información actual del usuario. Efectuar valoraciones técnicas de trabajos requeridos para adecuación, corrección, modificación o ampliación de infraestructura eléctrica. Informar las anomalías de clientes que presentan mora o incumplimiento del contrato de condiciones uniformes y resolver solicitudes, peticiones, de los clientes externos, entes gubernamentales, no gubernamentales. Apoyar el proceso de cobro persuasivo, documentando la información del cliente, el responsable del predio, las inconsistencias presentadas en la prestación del servicio y documentarlas con los representantes de la comunidad correspondiente. Realizar inspecciones técnicas en terreno apoyando los procesos de facturación, cartera, control pérdidas, servicio al cliente y ORSA. Revisar las instalaciones domiciliarias existentes y nuevas, verificando que estas reúnan los requisitos exigidos en las normas aplicables vigente, confirmando que los predios no tengan cartera morosa con la compañía. Efectuar censo de luminarias existentes, informar la instalación de nuevas luminarias y las que están encendidas las 24 horas, reportar al funcionario responsable y hacer seguimiento hasta el ingreso en el inventario del Municipio respectivo. Llevar control de los elementos utilizados (sellos de seguridad, contadores, cable, cajillas, entre otros). Realizar seguimiento a clientes potenciales, a clientes que toman el servicio de energía sin cumplir los procedimientos establecidos por la compañía, una vez identificados elaborar acta de visita con datos básicos del cliente, registros fotográficos y reportar de manera inmediata para tomar las medidas pertinentes. Comprobar que los cambios topológicos queden actualizados en el SPARD. Informar oportunamente la detección de anomalías en las acometidas o redes de distribución para tomar los correctivos necesarios. Contribuir para que se desarrollen actividades en equipo, con oportunidad, honestidad, calidad e idoneidad en pro de la optimización de los recursos asignados. Conocer, estudiar y aplicar claramente los procedimientos, protocolos, guías técnicas y circulares existentes en el Sistema de Gestión de la Calidad, para el desempeño de cada una de las actividades Y proponer las mejoras que considere necesarias, asesorándose del jefe inmediato para resolver las inquietudes correspondientes. Verificar el estado de los elementos de protección personal (EPP) y de grupo, protección contra caídas y control de riesgos eléctricos, preservando el estado de los mismos. Desarrollar las actividades y cumplir los compromisos inherentes al Sistema de Gestión de la Calidad-SGC. Observar las políticas corporativas que se impartan al interior de la compañía. Las demás afines con la naturaleza del cargo o que determine la ley, los estatutos sociales y el contrato laboral.</p>	

Fuente: Autores

Tabla 27. (Continuación)

NIVEL DE RESPONSABILIDAD	
Supervisión	N.A
Calidad del trabajo/ Normatividad:	Cumplimiento de metas, Reglamento Interno de Trabajo, funciones de su puesto de trabajo, políticas institucionales.
Contacto:	Cliente interno y externo
Bienes de la empresa:	El inventario relacionado con el ERP – documentos de la empresa

PERFIL POR COMPETENCIAS

V. CONOCIMIENTOS ESENCIALES:

Características técnicas de equipos de medida
 Conductores y acometidas
 Aplicaciones y uso de elementos de seguridad personal
 Interpretación de normas técnicas de seguridad y procedimientos administrativos aplicados al diligenciamiento del acta de visita
 Procedimientos administrativos para la atención de reclamos
 Características técnicas de los medidores de energía y su funcionamiento
 Riesgos y peligros asociados a la labor.
 Elementos de protección personal: definición y tipos.
 Características de elementos, equipos y/o herramientas propias de la labor.
 Tipos de señalización.
 Incidentes, accidentes, enfermedades profesionales propias de la labor.
 Organigrama de la empresa.
 Definiciones asociadas a emergencias y desastres relacionados con el proceso.
 Medidas preventivas y de respuesta a emergencias y desastres relacionadas con el proceso.
 Identificación y uso de elementos de seguridad y equipos de protección frente a emergencias y desastres relacionados con el proceso.
 Normatividad vigente y/o procedimientos de la empresa referidas a emergencias y desastres
 Procedimientos, instructivos y formatos establecidos por la organización.

REQUISITOS ACADEMICOS
 Nivel Educativo: Media Vocacional
 Equivalencia: experiencia de 1 año en cargos a fines.

REQUISITOS DE FORMACION
 Sistema de gestión de la calidad.
 Electricidad Básica
 Manejo de TPL
 Instalación de Medida (Directa, Semidirecta e Indirecta)
 Legislación en Prestación de servicios Públicos
 Atención al Cliente Externo

VI. REQUISITOS DE DESEMPEÑO

Un (1) año en instalaciones eléctricas residenciales

VII. COMPETENCIAS ORGANIZACIONALES REQUERIDAS EN ESTA OCUPACIÓN

COMPETENCIA	DESCRIPCION	VALOR
TRABAJO EN EQUIPO	Capacidad de interactuar con sus compañeros de trabajo para el logro de objetivos comunes.	7%
ANALISIS DE LA INFORMACIÓN	Decodificación de datos contenidos en un documento, es ejecutado por un especialista en relación con las operaciones del procesamiento de la información para facilitar la recuperación y acceso a la misma	8%
SEGUIMIENTO DE PROCEDIMIENTO	Se define en este documento el modo de controlar los procesos del sistema de gestión de calidad, definiendo las características de cada uno de ellos	4%

Fuente: Autores

Tabla 27. (Continuación)

TOLERANCIA	Actitud de la persona que respeta las opiniones, ideas o actitudes de las demás personas aunque no coincidan con las propias.	10%
EMPATIA	Participación afectiva de una persona en una realidad ajena a ella, generalmente en los sentimientos de otra persona.	7%
ORIENTACIÓN AL CLIENTE	Interpreta las necesidades del cliente y está a su disposición con actitud positiva cuando este lo requiera.	12%
PROACTIVIDAD	Asume el pleno control de su conducta de modo activo, lo que implica la toma de iniciativa en el desarrollo de acciones creativas y audaces para generar mejoras; asumir la responsabilidad de hacer que las cosas sucedan; su energía es positiva	6%
COMUNICACIÓN	Tiene la capacidad para transmitir ideas o pensamientos a través del lenguaje claro y respetuoso, sabe dar y recibir retroalimentación en forma cortés y adecuada.	9%
COMUNICACIÓN ESCRITA	Tiene la capacidad para transmitir ideas por medio de escrito o documentado de forma adecuada y clara	9%
ORIENTACIÓN AL LOGRO	Se esfuerza e interesa por la ejecución de los objetivos propuestos en los plazos y con los niveles de eficacia y estándares de calidad requeridos, o bien superar los estándares ya establecidos.	4%
CONTROL	Capacidad para tomar decisiones que aseguren el control sobre métodos, personas y situaciones.	6%
PLANIFICACIÓN Y ORGANIZACIÓN	Capacidad para realizar de forma eficaz un plan apropiado de actuación personal o para terceros con el fin de alcanzar un objetivo.	9%
		100%

FACTORES DE RIESGO	DESCRIPCION	FUENTE DE PELIGRO	CONSECUENCIA	NIVEL DE RIESGO
QUÍMICO	Líquidos (rocíos) y material particulado.	Exposición a fuentes generadoras, como líquido o material particulado en las condiciones del ambiente		Medio
FISICO	ENERGIA TERMICA: Calor y frío	Exposición a fuentes generadoras, como sistemas de refrigeración y condiciones del medio ambiente	Perseccion subjetiva de calor o frío y disconfor con la temperatura y sensación de confort térmico de acuerdo al tiempo de exposición, fatiga.	Bajo
PSICOSOCIAL	Contenido de la tarea	Por el desarrollo de la tarea de altos ritmos de trabajo, trabajo repetitivo y monotonía.	Stress, desmotivación, aumento de accidentalidad y enfermedad	Medio
PSICOSOCIAL	Relaciones Humanas	Por la participación en toma de decisiones, opiniones, conflictos y relaciones funcionales y jerárquica	Stress y trastornos físicos o psicosomáticos, cambios sicológicos de comportamiento (agresividad, ansiedad e insatisfacción)	Medio
PSICOSOCIAL	Organización del tiempo de trabajo	Altos ritmos de trabajo, supervisión estricta, horas extras, trabajos en serie,	Estrés, aumentos de la accidentalidad y enfermedad, cansancio, fatiga, apatía, disminución del rendimiento.	Medio

Fuente: Autores

Tabla 27. (Continuación)

BIOMECANICOS	ERGONOMICOS: por Carga Física, estática	Por exposición de carga estática de pie, sentado, diseños de puesto de trabajo, alturas de plano de trabajo, sillas, aspectos espaciales, equipos y organización del trabajo	Fatiga muscular, lesiones del sistema músculo esqueléticos, desviación lumbar y de columna, dolores articulares y trastornos musculares, aceleración de la generación de estructuras osteomusculares.	Medio
BIOMECANICOS	ERGONOMICO: Carga Dinámica	Por esfuerzos visuales y otros grupos musculares, también movimientos de cuello extremidades superiores e inferiores y tronco, diseños de puesto de trabajo, alturas de plano de trabajo, sillas, aspectos espaciales, equipos y organización del trabajo	Fatiga muscular, lesiones del sistema músculo esqueléticos, desviación de columna, aceleración de la degeneración de estructuras osteomusculares	Medio
CONDICIONES DE SEGURIDAD	ELECTRICOS	Contacto con la corriente eléctrica y otras fuentes como los circuitos neutros, fase y tierra.	Quemaduras, shock, electrocución.	Alto
CONDICIONES DE SEGURIDAD	ELECTRICOS. Baja Tensión	Contacto con corriente eléctrica y otras fuentes como conexiones eléctricas toma corrientes, cableado al descubierto	Quemaduras, shock, electrocución, fibrilación ventricular	Alto
CONDICIONES DE SEGURIDAD	Locativos: superficies de trabajo, estructura e instalaciones, distribución de áreas y orden.	Pisos lisos, archivadores, sillas, escritorios, escaleras a segundo piso, cielo rasos en mal estado que pueden causar caídas a mismo y diferente nivel, espacios inadecuados, falta de orden, estructuras e instalaciones inseguras, diseños y distribución.	Golpes, caídas, fracturas	BAJO
CONDICIONES DE SEGURIDAD	Mecánicos: Herramientas manuales	Por contacto y manejo de Herramientas manuales causados por el uso continuo de cosedora, quita ganchos, perforadoras y manejo de otros elementos del área	Heridas, pinchazos, laceraciones, golpes	MEDIO
CONDICIONES DE SEGURIDAD	PUBLICOS	Por presencia posible de objetos o personas imprudentes en la vía, delincuencia, atentado, violencia, desordenes públicos.	Accidentes de tránsito, trauma especiales y muerte	Alto
FENOMENOS NATURALES	Temblores, terremotos, inundaciones	Por exposición a condiciones adversas a la naturaleza	Caídas, fracturas, aplastamientos, shock, muerte, pánico	Medio

Fuente: Autores

8. CONCLUSIONES

- Al revisar la documentación existente referente al manual de funciones por competencias en los procesos seleccionados dentro de la empresa, se encontró dicho manual desactualizado para la división de PQR y en cuanto al proceso de Cuentas Nuevas no se halló ningún tipo de manual.
- Al verificar las tareas y actividades correspondientes al proceso de cuentas nuevas se logró identificar y asignar responsabilidades y responsables a cada una de estas.
- Al definir los perfiles de cargos necesarios se definió objetivos, funciones y competencias requeridas por cada puesto en el proceso de Cuentas Nuevas.
- Una vez aplicadas las herramientas elaboradas y recoger la información pertinente se reorganizó el perfil del cargo de la línea del frente división de PQR.
- Se elaboró el respectivo manual de funciones por competencias para el proceso de Cuentas Nuevas y la actualización de los manuales de la división de peticiones, quejas y reclamos de la empresa ELECTROHUILA S.A.E.S.P.

RECOMENDACIONES

Por medio del trabajo realizado en ELECTROHUILA S.A E.S.P y las observaciones a los puestos de trabajos y las entrevistas a los funcionarios involucrados en el proceso se llegó a conclusión que se debería implementar una teoría que se acople a este ambiente de trabajo que se maneja dentro de la empresa, así lograr un equipo de alto rendimiento y un mejor clima organizacional. Para la implementación del ítem anterior se recomienda lo siguiente:

- Aumentar el nivel de desafío por parte de los funcionarios ELECTROHUILA S.A.E.S.P , en especial para aquellos de la división de PQR Y cuentas Nuevas.
- Involucrar más a los funcionarios contratados por medio de cooperativas o contratistas por prestación de servicio en actividades de la empresa, como ceremonias, festejos, cumpleaños, reuniones sociales. etc.
- Mejor organización en los proceso de cuentas nuevas, debido a que los perfiles de cargos que ya están diseñados por los involucrados en el área.
- Realizar reconocimientos públicos y privados a los empleados que lleven a cabo con el cumplimiento de metas establecido por la empresa, este reconocimiento se basa en reconocer por medio de una insignia como por ejemplo que el empleado homenajeado porte una estrella por su excelencia, esto motiva e incentiva a la persona.

No es recomendable que existan rotaciones de puestos de trabajos, debido a que esto implicaría nuevamente capacitaciones y tiempos de adaptabilidad al puesto de trabajo.

Para el proceso de selección de personal se recomienda:

- Llevar a cabo a la hora de ingreso del personal una plena capacitación del proceso a desempeñar y un seguimiento del mismo cada 3 meses.
- A los jefes directivos a escuchar y permitir opiniones del personal.
- Reconocer los logros individuales del personal de atención al cliente y asegurar su satisfacción, derivada de un sentimiento de logro.
- Crear actividades donde se de motivación al personal de atención al cliente y generar más confianza.

- Dar a conocer el perfil de cargo para que se sientan motivado y enteren un mejor servicio.
- Es de vital importancia realizar vigilancia y seguimiento continuo a todos los procesos involucrados para el desarrollo, manejo y función de ser de la empresa, de manera que con la realización de los manuales se brinde una herramienta diferenciadora que incremente en la organización.

BIBLIOGRAFÍA

Factores de riesgo físico. (2018). Retrieved 16 January 2018, from <http://sisoma-colombia.blogspot.com.co/2012/12/factores-de-riesgo-fisico.html>

Ministerio de Educación. Retrieved 16 January 2018, from http://www.mineducacion.gov.co/1621/articles-106706_archivo_pdf.pdf

JCC, S. (2018). Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias. Jcc.gov.co. Retrieved 16 January 2018, from <http://www.jcc.gov.co/orientacion-al-ciudadano/peticiones-quejas-reclamos-y-sugerencias>

Rojas Martínez, C. (2013). Satisfacción laboral y el clima organizacional de las principales universidades sucreñas. *Desarrollo gerencial*, 5(2). DOI: <http://dx.doi.org/10.17081/dege.5.2.491>

Soto, B. (2018). Qué es el clima organizacional - Gestion.org. Retrieved 16 January 2018, from <https://www.gestion.org/recursos-humanos/clima-laboral/4004/que-es-el-clima-organizacional/>

William Ouchi: La teoría Z. (2018). Retrieved 16 January 2018, from http://itsjr-electronica-ag.blogspot.com.co/2013/03/normal-0-21-false-false-false-es-mx-x_8.html