

**RESOLUCIÓN No _0161_
FECHA __20 DE ABRIL DE 2.016__**

"POR MEDIO DE LA CUAL SE MODIFICAN Y/O AJUSTAN LAS FUNCIONES DE LOS CARGOS DE PROFESIONAL EN DERECHO Y TECNICO EN MANTENIMIENTO DEL PARQUE AUTOMOTOR DE SERVICIUDAD ESP"

EL GERENTE DE SERVICIUDAD E.S.P., en uso de sus facultades legales y estatutarias, y,

CONSIDERANDO

- A- Que en la Planta de Personal adoptada por la empresa, existen los cargos de Profesional en Derecho y Técnico Grado I (Mantenimiento del Parque Automotor), con sus respectivas funciones.
- B- Que una vez analizadas las funciones del cargo de Profesional en Derecho, el cual está adscrito a la Subgerencia Comercial y Mercadeo, se evidencia que éstas no son claras y no están acorde con la realidad y la necesidad de área.
- C- Que revisadas las funciones del Técnico en Mantenimiento del Parque Automotor, el cual está adscrito a la Subgerencia Técnica y Operativa, existen dos funciones que por el nivel de responsabilidad, éste no las ejerce, por lo tanto deben ser excluidas del manual.
- D- Que dicha propuesta fue aprobada por el Comité Direccional, mediante acta No 9 del día 14 de Abril de 2.016.
- E- Que la presente modificación y/o ajuste obedece a la necesidad que tiene la empresa de fortalecer el desempeño de su planta de personal, de tal forma que se logre una mayor eficacia y eficiencia en las funciones encomendadas.
- F- Que la propuesta de modificación de las funciones de los cargos mencionados, no afectan la dimensión de las cargas laborales, ni a la empresa en costos adicionales salariales, puesto que se trata de un ajuste de funciones de cargos existentes.

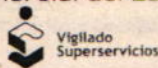
En mérito de lo expuesto.

RESUELVE:

ARTICULO PRIMERO: Modificar las y/o ajustar las funciones del cargo de PROFESIONAL EN DERECHO, las cuales quedarán de la siguiente forma:



SERVICIUDAD ESP
Empresa Industrial y Comercial del Estado
NIT. 816.001.609-1
NUIR 1-661700002



PROPOSITO PRINCIPAL:

Liderar los procesos de cartera desde el cobro persuasivo hasta el traslado de cuentas a cobro coactivo y su debida finalización, así como liderar también los de PQRS y ser responsable directo de sus respuestas; además, servir de apoyo en los requerimientos que le sean encomendados.

No	III. DESCRIPCION DE FUNCIONES ESENCIALES
1.	Liderar el proceso de cartera en todas sus etapas desde las notificaciones hasta el control y seguimiento en el cobro persuasivo y la proyección y seguimiento de los procesos del cobro coactivo
2.	Programar y distribuir en forma eficiente las actividades diarias a realizar por parte del personal operativo y administrativo de la Subgerencia Comercial, en entrega de documentos relacionados con notificaciones de cobros de cartera
3.	Liderar el proceso de las PQRS verbales o escritas que ingresan a Serviciudad desde su recepción hasta su respuesta, emitiendo el comunicado con su firma tanto en primera como en segunda instancia.
4.	Realizar control, seguimiento y evaluación a la ejecución de las diferentes actividades encomendadas al personal operativo y administrativo en la unidad de cartera y PQRS de la subgerencia comercial.
5.	Elaborar y entregar reportes en forma permanente al superior inmediato, datos estadísticos del funcionamiento del área cartera y PQRS de la Subgerencia Comercial
6.	Análisis de la base de datos de suscriptores para detectar desviaciones que estén afectando la calidad de la información y afectado los ingresos de la empresa, y recomendar correctivos.
7.	Aportar información para la elaboración del diseño, organización, ejecución y control de planes, proyectos o acciones que deba emprender la Subgerencia Comercial para el fortalecimiento y mejoramiento del área de cartera como lo es capacitar el personal que tiene a su cargo
8.	Atender y orientar en forma cordial y oportuna a los usuarios en campo que solicitan información sobre los procesos administrativos de cobros coactivos o persuasivos y respuestas de PQRS
9.	Verificar la normatividad jurídica vigente de los procesos que se llevan a cabo en el área comercial, comunicarla a la Subgerencia de planeación para la actualización en el normograma, y capacitar al personal del área verificando así su aplicación en cada uno de los procesos.
10.	Servir de apoyo a la Secretaría General, cuando lo requiera, en las distintas actividades que ésta realiza.





ARTICULO SEGUNDO: Modificar las y/o ajustar las funciones del cargo de TECNICO GRADO I(MANTENIMIENTO DEL PARQUE AUTOMOTOR), las cuales quedarán de la siguiente forma:

No	III. DESCRIPCION DE FUNCIONES ESENCIALES
1.	Elaborar y actualizar la hoja de vida de todos y cada uno de los automotores pertenecientes a SERVICIUDAD ESP
2.	Emitir oportunamente los conceptos técnicos que conduzcan al adecuado mantenimiento preventivo y correctivo de todos los vehículos
3.	Elaborar los informes escritos que se deriven de los procedimientos de mantenimiento para ser revisados por la Subgerencia técnica y Operativa
4.	Supervisar continuamente la operación y labores de mantenimiento correctivo y mantenimiento preventivo, dando la instrucción necesaria a los mecánicos y conductores involucrados con el Parque Automotor
5.	Recomendar y verificar la calidad de los repuestos e insumos que se adquieran para el funcionamiento de los automotores
6.	Realizar la interventoría a los mantenimientos que se realicen a través de contratación específica con terceros
7.	Realizar y controlar rutinariamente el suministro de combustible para todos los vehículos analizando la información para tomar decisiones oportunas
8.	Mantener al día toda la documentación de los vehículos en lo concerniente a impuestos, seguros, primas que sean de ley u otros amparos que la Empresa resuelva adquirir
9.	Informar de manera oportuna a la tesorería de los pagos que se deben efectuar a las entidades de tránsito y transporte ya sea por impuestos, infracciones, certificaciones y demás exigidas por las autoridades de Transito y transportes
10.	Mantener en buenas condiciones de presentación y funcionalidad los talleres y parqueaderos que sean de propiedad de SERVICIUDAD ESP donde se realiza el mantenimiento de los automotores que prestan el servicio
11.	Generar un plan de mantenimiento preventivo para cada vehículo y velar por su continuo cumplimiento
12.	Sugerir e implementación nuevas tecnologías que redunden en el beneficio por la prestación del servicio
13.	Generar un plan de contingencia continuo que pueda sostener satisfactoriamente el funcionamiento de todos los vehículos.



SERVICIUDAD ESP
Empresa Industrial y Comercial del Estado
NIT. 816.001.609-1
NUIR 1-661700002



ARTICULO TERCERO: Modificar el procedimiento interno para la atención de PQRS en Serviciudad ESP, establecido mediante Resolución No. 123 del 22 de mayo de 2012, en cuanto a la responsabilidad de estos.

ARTICULO CUARTO: Enviar copia de la presente resolución a la Profesional en Talento Humano para los fines pertinentes.

ARTICULO QUINTO: La presente resolución rige a partir de la fecha de expedición y deroga todas las disposiciones que le sean contrarias.

COMUNIQUESE Y NOTIFIQUESE

FERNANDO JOSE DA PENA MONTENEGRO
Gerente General

LEONARDO RAMOS RAMIREZ
Secretario General

Proyectó: Maria Elena Pelaez/Profesional Talento Humano