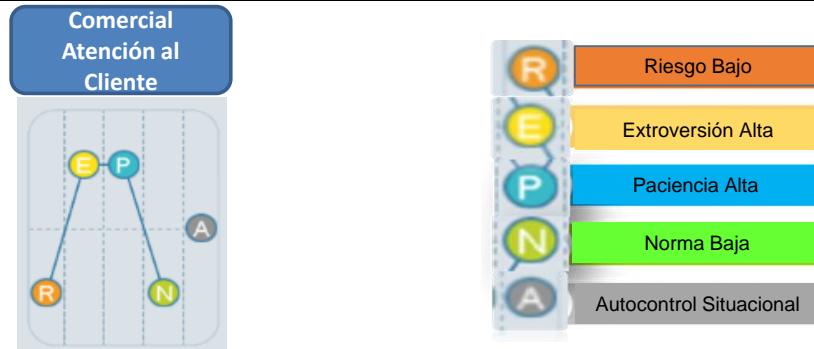


I. IDENTIFICACION DEL CARGO

FECHA LEVANTAMIENTO DEL PERFIL	30/03/20	NIVEL DEL CARGO:	Operativo
NOMBRE DEL CARGO:	Gestor de Servicio		
DIRECCIÓN - PROCESO:	Mercadeo y Comunicaciones - Experiencia del Afiliado		
NOMBRE DEL CARGO AL QUE REPORTA:	Supervisor Zona - Supervisor de Oficina		
UNIDAD/REGIONAL/SEDE DEL CARGO	Oficinas Municipales.		

II. PERFIL COMPORTAMENTAL DEL CARGO

ESPACIO PARA SER DILIGENCIADO EXCLUSIVAMENTE POR CAPITAL SOCIAL


III. DESCRIPTORES DE COMPORTAMIENTO

ESPACIO PARA SER DILIGENCIADO EXCLUSIVAMENTE POR CAPITAL SOCIAL

1	Es un vendedor comunicativo que escucha y atiende las opiniones de los demás.
2	Su estilo comercial es un estilo amistoso, persuasivo y se desenvuelve de forma amable y complaciente.
3	Se orienta a la gente y disfruta trabajando con y a través de otros.
4	Su capacidad de persuasión y sus buenas habilidades de escucha dan un espíritu consejero, colaborador, asesor.
5	Su estilo diplomático y cauteloso podría dificultarle el cierre de la venta, en la medida que no haya un ambiente amistoso y armonioso.
6	Disfruta trabajar junto a otros con un espíritu de colaboración.
7	Presta cuidadosa atención a las necesidades de los Clientes.
8	Es paciente y persistente en el servicio a los Clientes.

IV. COMPETENCIAS ASOCIADAS

ESPACIO PARA SER DILIGENCIADO EXCLUSIVAMENTE POR CAPITAL SOCIAL

TIPO DE COMPETENCIA	COMPETENCIA	DESCRIPCIÓN	AJUSTE DE LA COMPETENCIA
Organizacional	Innovación	Capacidad para generar y desarrollar nuevas ideas, conceptos, métodos novedosos concretándolos en acciones.	70%
	Orientación al Resultados	Es la capacidad de cumplir sus funciones y compromisos organizacionales con eficacia y calidad, enfocándose al logro de un objetivo.	70%
	Orientación al Cliente	Dirigir las decisiones y acciones a la satisfacción de necesidades e intereses de los usuarios internos y externos, de conformidad con las responsabilidades asignadas.	70%
	Trabajo en equipo y Colaboración.	Trabajar con otros de forma conjunta y de manera participativa, integrando esfuerzos para la consecución de metas comunes.	70%
	Adaptación al Cambio	Capacidad para enfrentarse con flexibilidad y versatilidad a situaciones nuevas y para aceptar cambios de forma positiva y constructiva.	70%
Por Nivel	Sentido de Urgencia	Presenta capacidad para percibir la urgencia real de determinadas tareas y actúa de manera consecuente para alcanzar su realización en plazos muy breves de tiempo.	70%
	Comunicación	Capacidad para generar y transmitir información asertiva, oportuna y bidireccional, adecuando el lenguaje verbal y no verbal a las distintas audiencias, para lograr los objetivos establecidos.	70%
	Gestión de la Calidad	Es la capacidad de dirigir las acciones para lograr los más altos estándares de calidad en su entorno mediante la evaluación continua de las mismas que permita mejorar los procesos.	70%
Diferenciadora	Sensibilidad Interpersonal	Capacidad para comprender las situaciones, necesidades y emociones de los demás y responder a sus pensamientos, sentimientos o intereses, aun cuando no hayan sido expresados.	70%

V. CICLO PHVA DEL CARGO													
	<table border="1"> <thead> <tr> <th>CICLO PHVA</th> <th>%</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>P</td> <td>0%</td> </tr> <tr> <td>H</td> <td>100%</td> </tr> <tr> <td>V</td> <td>0%</td> </tr> <tr> <td>A</td> <td>0%</td> </tr> </tbody> </table>	CICLO PHVA	%	P	0%	H	100%	V	0%	A	0%		
CICLO PHVA	%												
P	0%												
H	100%												
V	0%												
A	0%												
VI. OBJETIVO O MISION DEL CARGO													
Responder, atender y realizar actividades de orientación promoción, prevención y de trámites de servicio; brindando un servicio con trato humanizado proporcionando satisfacción al afiliado con calidad, eficiencia y eficacia.													
VII. RESPONSABILIDADES													
1	Realizar las actividades definidas en el modelo de atención garantizando la gestión de las necesidades de los usuarios y el trámite oportuno de sus solicitudes.												
2	Recaudar dineros correspondientes a los conceptos de cuotas moderadoras y copagos amparando el recurso financiero de la Organización.												
3	Ejecutar las actividades y funciones descritas en los procesos a cargo, cumpliendo con las necesidades de la operación.												
4	Realizar las tareas administrativas diarias: atención telefónica y presencial; elaboración y organización de documentos cumpliendo con los procesos y procedimientos a cargo.												
5	Brindar adecuada atención al usuario interno y externo propiciando el reconocimiento de la buena imagen corporativa.												
6	Realizar actividades comerciales que permitan fidelizar y retener afiliados, así como la captación de nuevos usuarios.												
VIII. FUNCIONES Y/O ACTIVIDADES													
ASEGURAMIENTO DE LA SALUD DEL AFILIADO			PHVA										
1	Realizar actividades comerciales que permitan fidelizar y retener afiliados, así como la captación de nuevos usuarios.		H-HACER										
2	Orientar al usuario en el diligenciamiento de encuestas de satisfacción de IPS y EPS.		H-HACER										
3	Canalizar a los usuarios a los programas de protección específica y detección temprana que se ofrecen a través de las IPS públicas.		H-HACER										
4	Orientar al afiliado sobre el trámite para interponer las manifestaciones , reclamos, sugerencias o felicitaciones (PQR'S).		H-HACER										
5	Recepcionar las solicitudes de servicios de los usuarios y adelantar los trámites respectivos para la entrega de órdenes de servicio.		H-HACER										
6	Realizar las actividades que se le asignen dentro del desarrollo de los programas de promoción y prevención (capacitación, canalización a programas, entrega de material informativo, propaganda); así como, radicar los informes ante los diferentes organismos de administración, vigilancia y control del municipio, de acuerdo a las instrucciones que impartan sus superiores al respecto.		H-HACER										
7	Suministrar información y orientar al afiliado de manera ágil y oportuna, para facilitar su acceso a los diferentes servicios de salud, y aquellos definidos en el SGSSS.		H-HACER										
8	Recaudar dineros correspondientes a los conceptos de cuotas moderadoras y copagos, y efectuar la consignación a la cuenta definida por la entidad, remitiendo los documentos soporte que evidencie la efectiva transacción de los recursos (consignación, facturas y RC) cumplimiento con lo definido en el manual de procesos.		H-HACER										
9	Apoyar la realización de las actividades de tipo administrativo local que le sean encomendadas y los procesos de mercadeo, afiliación, carnetización y reporte de novedades de los usuarios.		H-HACER										
10	Convocar y realizar actividades educativas de acuerdo a los cronogramas establecidos para el CAU (Comité Alianza de Usuarios).		H-HACER										
11	Realizar apoyo en las reuniones y actividades de participación ciudadana como: Red de buen trato, COVE, Reunión de casos Sustancias Psicoactivas (SPA), Vacunación, COPACO y Consejos territoriales. En caso de ser requeridos.		H-HACER										
GESTIÓN CORPORATIVA			PHVA										
12	Adelantar aquellas actividades que su jefe inmediato o superiores le asignen de acuerdo con la naturaleza y objetivos del cargo.		H-HACER										
13	Establecer y mantener adecuadas relaciones con el cliente interno y externo, brindando información con calidad y servicio humanizado.		H-HACER										
14	Mantener al día y organizado los documentos físicos y electronicos propios de los procesos a su cargo.		H-HACER										
15	Cumplir con lo establecido en el Reglamento Interno de Trabajo, Código de Ética y Reglamento Interno de Conducta y Convivencia Laboral, Planes de Formación, Plan de Desarrollo de Competencias, Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo, Sistema de Gestión de Calidad, Gestión del Riesgo, Manuales de Procesos y Procedimientos, y demás políticas establecidas por la compañía y el SGSSS.		H-HACER										
IX. FORMACIÓN ACADÉMICA, EXPERIENCIA REQUERIDA, CONOCIMIENTOS Y COMPETENCIAS													
FORMACION ACADEMICA	Técnico	Auxiliar de Enfermería, Administrador en Salud o gestión administrativo.	en curso										
EXPERIENCIA LABORAL	Seleccione el tiempo mínimo	EXPERIENCIA (Describa el sector y los procesos asociados)											
	Entre 1 y 3 años	Atención al Usuario presencial en el Sector Salud y habilidades en herramientas tecnologicas.											
CONOCIMIENTOS ESPECIFICOS	1. Normatividad Vigente del SGSSS												

X. ELEMENTOS REQUERIDOS PARA LA EJECUCIÓN DE LAS FUNCIONES					
Computador de Escritorio	<input checked="" type="checkbox"/>				
Computador Portátil	<input type="checkbox"/>				
Línea Telefónica	<input checked="" type="checkbox"/>				
Línea Telefónica Móvil	<input checked="" type="checkbox"/>				
Correo Electrónico	<input checked="" type="checkbox"/>			Correo oficina municipal	
Programas (Software)	<input checked="" type="checkbox"/>			Plataforma Ecoopsos	
Otros	<input type="checkbox"/>				
XI. SGSST - RIESGOS A LOS CUALES SE ENCUENTRA EXPUESTO ESPACIO PARA SER DILIGENCIADO EXCLUSIVAMENTE POR CAPITAL SOCIAL					
BIOLÓGICO (Virus, Bacterias, Hongos, Parásitos, Picaduras, Mordeduras, Fluidos)	<input checked="" type="checkbox"/>	FÍSICO (Ruido, Iluminación, Vibración, Temperaturas, Presión Atmosférica, Radiciones)	<input type="checkbox"/>	QUÍMICO (Polvo, Fibras, Líquidos, Gases y Vapores, Humo, Material Particulado)	<input type="checkbox"/>
PSICOSOCIAL (Gestión organizacional, Características de la organización de trabajo, Características del grupo social de trabajo, Condiciones de la tarea, Interfase Persona-Tarea, Jornada de Trabajo)	<input checked="" type="checkbox"/>	BIOMECÁNICOS (Postura, Esfuerzo, Movimiento Repetitivo, Manipulación Manual de Cargas)	<input checked="" type="checkbox"/>	FENOMENOS NATURALES (Sismo, Terremoto, Vendaval, Inundación, Derrumbe, Precipitaciones)	<input checked="" type="checkbox"/>
CONDICIONES DE SEGURIDAD:					
MÉCANICO: Elementos o partes de máquinas, herramientas, equipos, piezas a trabajar, materiales proyectados sólidos o fluidos.					<input type="checkbox"/>
ELECTRICO: Alta y baja tensión, estática.					<input type="checkbox"/>
LOCATIVO: (Sistemas y medios de almacenamiento), superficies de trabajo (irregulares, deslizantes, con diferencia de nivel), condiciones de orden y aseo, (caída de objetos).					<input checked="" type="checkbox"/>
TECNOLÓGICO: Explosión, fuga, derrame, incendio.					<input type="checkbox"/>
ACCIDENTES DE TRÁNSITO					<input checked="" type="checkbox"/>
PÚBLICOS: Robos, atracos, asaltos, atentados, de orden público, entre otros.					<input checked="" type="checkbox"/>
TABAJO EN ALTURAS: Actividades a desarrollar que impliquen estar a una altura superior a 1.50 mts.					<input type="checkbox"/>
ESPACIOS CONFINADOS: Actividades que se desarrollen en espacios reducidos de difícil acceso y extracción.					<input type="checkbox"/>
ELABORO:		REVISO		APROBO	
NOMBRE:	Tatiana Lamus R.	NOMBRE:	Jhon Cruz	NOMBRE:	Jesús Esquivel
CARGO:	Profesional Analista Capital Social	CARGO:	Director Mercadeo y Comunicaciones	CARGO:	Representante Legal
FECHA APROBACIÓN: 30/04/2020					