	MANUAL DE FUNCIONES DE LA AUXILIAR DE OFICINA	CÓDIGO:	MN-GH-070
		VERSIÓN:	01
	PROCESO : GESTIÓN HUMANA	FECHA REVISIÓN:	16/05/2016

Nombre del Cargo:	Auxiliar de Oficina
Proceso al que pertenece:	Agencias
Reporta a:	Gerente Comercial
Solicita reporte a:	N.A

1. OBJETIVO

Lograr la satisfacción del cliente a través de la venta y especificaciones de los servicios de la empresa.


2. ALCANCE

Este manual de funciones cubre todas las actividades a realizar por la Auxiliar de Oficina.

3. FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES

Auxiliar de Oficina - Cajera:

- Llegar 15 minutos antes de la hora establecida de entrada.
- Marcar con huella todos los días en la entrada y salida, para las agencias donde no se tiene huellero deben diligenciar la tarjeta de nómina teniendo en cuenta el visto bueno del coordinador operativo.
- Cuando reciba el turno debe de reportarse al Coordinador de Valores, para recibir la base, los tiquetes y las novedades del turno anterior.
- Portar el uniforme adecuadamente, (limpio, planchado, zapatos limpios o embetunados) y portar el carnet en sitio visible, descrito en el PROTOCOLO DE ETIQUETA DE CAJERA Y DESPACHOS.
- Brindar información clara y explícita a los pasajeros sobre las rutas, precios, destinos y horarios, sea de forma escrita o verbal.
- Ofrecer información a los pasajeros sobre las promociones vigentes y la PLAN DE FIDELIZACION CLIENTE ULTRA.
- Entregar un trato personalizado al cliente con el fin de que este se sienta cómodo y confiado del servicio que ofrecemos.


	MANUAL DE FUNCIONES DE LA AUXILIAR DE OFICINA	CÓDIGO:	MN-GH-070
		VERSIÓN:	01
	PROCESO : GESTIÓN HUMANA	FECHA REVISIÓN:	16/05/2016

- Conocer y aplicar claramente el procedimiento de venta
- Cumplir el instructivo de venta de tiquetería (manuales).
- Prohibido el uso de celular personal en horas laborales.
- Cumplir todas las funciones a cabalidad


Auxiliar de Oficina – Despachos:

- Llegar 15 minutos antes de la hora establecida de entrada.
- Marcar con huella todos los días en la entrada y salida, para las agencias donde no se tiene huellero deben diligenciar la tarjeta de nómina teniendo en cuenta el visto bueno del coordinador operativo.
- Mantener el sitio de trabajo limpio, organizado y despejado de objetos que impidan su agilidad laboral. (celulares, bolsos, vasos, llaves, entre otras cosas)
- Portar el uniforme adecuadamente, (limpio, planchado, zapatos limpios o embetunados) y portar el carnet en sitio visible, descrito en el PROTOCOLO DE ETIQUETA DE CAJERA Y DESPACHOS.
- Brindar información clara y explícita a los pasajeros sobre las rutas, precios, destinos y horarios, sea de forma escrita o verbal.
- Ofrecer información a los pasajeros sobre las promociones vigentes y la PLAN DE FIDELIZACION CLIENTE ULTRA.
- Entregar un trato personalizado al cliente con el fin de que este se sienta cómodo y confiado del servicio que ofrecemos.
- Acercarse a los pasajeros que deambulen por los pasillos con actitud de búsqueda, indicando donde quedan las taquillas y salas de espera.
- Estar pendiente de los turnos de los vehículos y anunciar las salidas a los pasajeros a la hora establecida.
- Conocer y aplicar claramente el procedimiento de venta
- Estar pendiente del cumplimiento del rodamiento
- Cumplir a cabalidad el procedimiento de despacho (abordaje, planillado, el protocolo de despacho y protocolo de anuncio por altavoces).

NOTA: El punto anterior se realiza en oficinas donde no hay sistema y se manejan formas continuas por bloque.

	MANUAL DE FUNCIONES DE LA AUXILIAR DE OFICINA	CÓDIGO:	MN-GH-070
		VERSIÓN:	01
	PROCESO : GESTIÓN HUMANA	FECHA REVISIÓN:	16/05/2016

- Terminado el turno elaborar la planilla de venta, fecharla, firmarla y entregarla al jefe de la oficina siempre y cuando él se encuentre, de lo contrario se depositara con un testigo en la caja fuerte, relacionando la cantidad y el número de bolsas.
- Tener precaución con los pasajeros de edad avanzada, mujeres embarazadas y niños al abordar el bus.
- Revisar el vehículo antes de hacer el abordaje teniendo en cuenta el aseo y los accesorios como camarote, baño y sillas.
- Revisar el vehículo (de atrás hacia adelante) antes de abordar los pasajeros teniendo en cuenta el aseo y los accesorios como camarote, baño , sillas y funcionalidades del vehículo como: Wifi, audio video, conectores y demás registrando las novedades en el formato de presentación y funcionamiento del vehículo
- Resolver inconvenientes siguiendo el Política para la prestación del servicio en manejo de conflictos; si la situación se inmanejable informar al jefe inmediato.
- Contestar el teléfono de acuerdo al protocolo establecido por la empresa, recordando que siempre se dará prioridad al cliente que está en frente.
- Cuando se presente novedades en el turno, informar al jefe de oficina y registrar en el cuaderno de novedades.
- Realizar reportes vía avantel a otras oficinas, (ocupación de vehículo o novedades de rodamiento.)
- Mantener informado al jefe de los insumos de aseo y oficina que falte.
- Revisar que los niños mayores de cinco (5) años y que pasen de la estatura 1.10 m paguen pasaje.
- No permitir viajar a menores de quince (15) años, sin compañía de un familiar adulto.
- Reconfirmar al usuario el tiquete con destino, servicio y hora de viaje.
- Garantizar el cumplimiento de las políticas de manejo de equipaje y mascotas.
- Informar a los clientes que los tiquetes de cortesía solo los podrá usar la persona que está autorizada, presentando el documento de identidad. En caso que se presente una persona que no esté autorizada informar al jefe.
- Cumplir con el protocolo de reservas y los pasajeros que debe recoger en la via-ruta según rodamiento.

	MANUAL DE FUNCIONES DE LA AUXILIAR DE OFICINA	CÓDIGO:	MN-GH-070
		VERSIÓN:	01
	PROCESO : GESTIÓN HUMANA	FECHA REVISIÓN:	16/05/2016


- Resolver inconvenientes siguiendo el protocolo de manejo de conflictos, si la situación se vuelve inmanejable se debe informar al jefe inmediato.
- Estar pendiente del recibo y entrega de la correspondencia
- Dar oportunamente los reportes de despacho al área de monitoreo al igual que reportar las anomalías que se presenten de conductores y terminal.
- Deben tener total conocimiento de los protocolos de: Equipaje, Planillas, Mascotas y Encomiendas, de igual forma velar porque estos se cumplan a cabalidad por parte del pasajeros
- Prohibido el uso de celular personal en horas laborales.
- Cumplir todas las funciones a cabalidad

LO QUE NO SE DEBE HACER:

- Recibir visitas y llamadas personales con frecuencia durante las horas de trabajo.
- Comer ningún tipo de comida en horario laboral.
- Fumar en horas de trabajo.
- Discutir con el cliente.
- Dar información errónea al cliente.
- Quitarse el calzado en horas laborales.
- Maquillarse frente al cliente o en el puesto de trabajo.
- El personal que entre a turno **no puede** estar en estado de embriaguez o bajo la influencia de sustancias alucinógenas.
- No tutear al cliente, nada de expresiones como reina, mami, príncipe, dama.
- No uso del celular personal en horas laborales.
- No debe realizar actividades diferentes a la de este manual de funciones.

RESPONSABILIDADES EN SEGURIDAD, SALUD Y AMBIENTE:

- ✓ Cumplir las normas, reglamentos e instrucciones del sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo de la Organización.
- ✓ Procurar el cuidado integral en su salud
- ✓ Suministrar información clara, veraz y completa sobre su estado de salud.
- ✓ Participar activamente en la identificación de Peligros y riesgos de su proceso.

	MANUAL DE FUNCIONES DE LA AUXILIAR DE OFICINA	CÓDIGO:	MN-GH-070
		VERSIÓN:	01
	PROCESO : GESTIÓN HUMANA	FECHA REVISIÓN:	16/05/2016

- ✓ Informar oportunamente al empleador o contratante a cerca de los peligros y controles latentes en su sitio de Trabajo.
- ✓ Cumplir con las directrices establecidas correspondientes a los sistemas de Gestión Integrados que implemente la empresa.
- ✓ Cumplir y hacer Cumplir el acceso a áreas restringidas dentro de las instalaciones de la organización que aplique a funcionarios o terceros.
- ✓ Implementar acciones preventivas dentro de su función, evitando la generación de Riesgos que puede llevar a afectar la empresa.
- ✓ Mantener en perfectas condiciones de Aseo y funcionamiento sus elementos y equipos de Trabajo asignados.
- ✓ Verificar que los elementos de Trabajo se encuentren en buen estado.
- ✓ Contribuir y participar en el ahorro de energía, agua y programas de reciclaje

REQUERIMIENTOS DE PERFIL	
EDUCACIÓN	Bachillerato
FORMACIÓN INDUCCIÓN Y ENTRENAMIENTO	<p>Inducción Corporativa: Se debe realizar en el menor tiempo posible una vez el aspirante sea contratado.</p> <p>Inducción y Entrenamiento específico del cargo: debe comprender los siguientes aspectos: Desarrollo de las funciones típicas del cargo, herramientas y aplicativos de la empresa y sistemas de Control y su duración se determinará de acuerdo a la complejidad de cada cargo.</p> <p>La capacitación y entrenamiento de Seguridad, Salud y Ambiente: Se realizará según el programa de capacitación anual.</p>
EXPERIENCIA	II. Más de seis meses y hasta un año de experiencia relacionada con el cargo.
AUTORIDAD	Económico: I. No toma decisiones que afecten las utilidades de la compañía.
	Máquinas y Equipo: II. En el desempeño de su labor, debe permanecer atento al buen uso de herramientas, enseres, maquinas y/o equipos.
	Personas: III. Coordina y supervisa el trabajo de hasta 10 personas.
RIESGO	Psicosocial, biomecánico, Físico, Tránsito, publico, Locativo, Mecánico

	ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
NOMBRE:	Olga Lucia Sánchez	Andrés Peña	Alejandra Jaramillo
CARGO:	Gerente comercial	Coordinador de calidad	Gerente Administrativa