**MANUAL DE FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES DE LA COORDINADORA DE PUNTO**

|  |  |
| --- | --- |
| **DESCRIPCION DEL CARGO** | |
| **Área** | Administrativa |
| **Jefe inmediato** | Director administrativo |
| **Naturaleza de la vinculación** | Trabajador oficial |
| **Perfil Ocupacional** | Persona organizada, con altos niveles de atención y Concentración. Debe estar en la capacidad de tomar decisiones y seguir órdenes. Excelente manejo del lenguaje, y de las relaciones interpersonales.  Óptimo manejo de Excel y aptitud matemática, debe ser asertivo, tener iniciativa, tomar decisiones y ser líder. |
| **Requisitos** | Certificado de estudios en secretariado ejecutivo y manejo de paquetes de computador. Un (1) año de experiencia relacionada al cargo. |
| **Unidades de Competencias** | Controlar y realizar las actividades generales de comunicación y organización de la gerencia. |
| **Procesos inherentes al cargo** | Gestión Documental, Orientación al cliente.  Mejoramiento Continuo |

Este documento será la carta de navegación mediante la cual **COORDINADORA DE PUNTO RECAUDO** **SEDE DE MONTERREY** de la compañía **VESGA TELECOMUNICACIONES S.A.S,** guiará sus labores diarias.

Tiene como objetivo primordial el ser una guía mas no un manual rígido, ya que de cada persona emanarán las mejores propuestas para hacer más ágil y mejor su trabajo.

1. ***HORARIO.-***
   * De lunes a viernes
     + - Entrada: 07:30 AM. Salida: 12:00 PM
       - Entrada: 02:00 PM Salida: 05: 30 P.M

**Sábados**

* + - **Mañana:** Entrada: 08:00 AM

Salida: 12:00 PM

1. ***PARTICULARIDADES.*** 
   * **Permisos:**
     + - * Todo permiso debe ser solicitado por escrito y con tres (3) días de anticipación, en carta dirigida a su jefe inmediato.
         * Todo permiso que no obedezca a calamidad familiar, será NO remunerado
   * **Viáticos:**
     + - * La empresa puede requerir de sus servicios en otras ciudades, para lo cual se le entregará lo correspondiente a viáticos (transporte, alimentación y alojamiento).
   * **Préstamos y anticipos:**
     + - * Todo préstamo debe obedecer a una calamidad doméstica o enfermedad grave.
         * La empresa no hace anticipos sobre salarios.
2. ***GENERALIDADES.-***
   * Usted es imagen de nuestra empresa, por lo tanto, su presentación personal y actitud ante el público debe ser intachable y adecuada para su tipo de trabajo.
   * La empresa cobra el servicio mes corriente y da como fecha límite de pago de la factura aproximadamente el día 20 de cada mes, o según el calendario; por lo tanto factura que para esta fecha no esté cancelada, debe acarrear el corte del servicio inmediatamente.

* + No se debe activar un usuario en estado cortado el hasta tanto no pague la reconexión inmediata y se encuentre totalmente al día con pago del servicio.
  + Todo usuario que tenga saldo superior a veinti cinco mil pesos m/cte. ($25.000.oo) se encuentra en mora y se le debe suspender el servicio e iniciar el cobro persuasivo de la factura ( telefónicamente)
  + Su trabajo y trato es directa, única y exclusivamente con la Directora Administrativa de la compañía.

1. ***FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES ASOCIADAS AL CARGO***

* Realizar diariamente el aseo de las oficinas de la sede .
* Pagar los recibos correspondientes a los servicios de la empresa.
* Efectuar las compras menores que se requieran y que la Directora Administrativa le autorice. Toda compra debe estar soportada con su respectiva factura ( con Nit).
* Llevar los registros de afiliaciones, retiros, traslados, así como puntos extras de conexión del servicio.
* Crear las órdenes de trabajo al área Técnica diariamente de instalaciones, reconexiones, suspensiones, traslados, mantenimientos correctivos y preventivos y recibir los informes del cumplimiento de dichas órdenes.
* Realizar todos los trámites y gestiones que la Dirección exija con exactitud y rapidez.
* Recibir los pagos que en efectivo se realizan en la sede por concepto de mensualidad, afiliación, traslados, internet y puntos extras, etc. y registrarlos en el software de SAEPLUS
* Generar el informe diario y mensual de Recaudo, cartera y gastos de la sede
* Organizar, clasificar y mantener en perfecto orden todos los archivos y documentos correspondientes a la Dirección administrativa.
* Recibir y efectuar llamadas telefónicas para recuperación de cartera, llevando un registro de cada una de ellas, y hacer el respectivo seguimiento.
* Recibir y atender al público, suministrar información, y coordinar las actividades del día con los auxiliares técnicos. ( días de lluvia)
* Colaborar con la organización de las reuniones que programe la Directora Administrativa, participando activamente de la logística de las mismas.
* Informar oportunamente a la dirección las actividades de los auxiliares técnicos, y novedades que se presenten diariamente.
* Verificar el aseo, buena presentación y orden de los muebles y equipos de las oficinas.
* **Guardar estricta reserva de todos los asuntos de los cuales tenga conocimiento por razones de su oficio.**
* Atender las sugerencias, quejas, reclamos e inquietudes de los usuarios canalizando la información a su respectiva dependencia para darle manejo y pronta solución.
* Realizar los pagos oportunos de servicios públicos, y demás pago programados mensualmente en su sede
* Reportar a su jefe inmediato daños en los equipos de uso.
* Brindar la Información adecuada a los usuarios de cada sede, acerca de los diferentes servicios y promociones que la compañía adelante.
* Desempeñar funciones de oficina y de coordinación de punto de recaudo encaminadas a facilitar el desarrollo y ejecución de las actividades inherentes a su cargo.
* Cuidar y responder por los equipos de oficina asignados a su labor.
* Las demás que le sean asignadas de acuerdo a la naturaleza de su cargo.

1. ***CARTERA:***

* Iniciar el cobro en orden de monto de deuda de todos y cada uno de los usuarios que tengan saldo superiores a veinti cinco mil pesos m/cte. ($ 25.000.oo)
* Elaborar diariamente el informe de recaudo, arqueo de caja diario, formato de afiliaciones y enviar por correo electrónico a la Directora administrativa,
* Toda perdida de dinero de la empresa que usted sea la responsable, deberá pagarlo usted y solo usted.

1. ***DISCIPLINARIOS.-***
   * **Faltas leves:**

Serán sancionadas con suspensión temporal hasta por tres (3) días hábiles de sus actividades laborales, acarreando la pérdida del salario durante los días de sanción.

Tres (3) faltas leves se convierten en una falta grave.

* + Faltarle al respeto a un compañero de trabajo o a un usuario.
  + Desinterés o desgano en la realización de sus actividades.
  + Dejar subir la cartera.
  + Ingerir alimentos dentro de la oficina de recaudo y en horas laborales.
  + Recibir visitas en horario laboral
  + Recibir vendedoras de revistas y otros en horas laborales
  + Utilizar vocabulario inadecuado.
  + Llegar después de la hora indicada.
  + Fumar dentro de las instalaciones.
  + Portar elementos diferentes a la dotación (**Celular personal**, Walkman, radios y otros).
  + **Chatear, utilizar Facebook, realizar otras actividades en internet diferentes a las encomendadas**.
  + Disponer de elementos de la empresa y/o oficina de Dirección sin autorización (teléfono, computador, impresora, etc.).
  + Mal uso de los materiales y/o implementos de trabajo.
  + Portar el uniforme en sitios públicos fuera del horario de la empresa y/o cuando no esté en cumplimiento de sus labores.
  + Ingerir bebidas alcohólicas en horas hábiles.
  + Ausentarse del trabajo sin autorización.
  + No realizar seguimiento de las suspensiones, antes de la facturación. (se le descontará el 50% de la factura siguiente y el otro 50 % al auxiliar técnico).
  + No enviar el informe de recaudo diariamente al correo oficial.
  + **Faltas graves:**

Serán causales de terminación unilateral del contrato de trabajo sin derecho a indemnización.

* + Revelar los secretos tecnológicos y administrativos de la empresa.
  + Dejar subir la cartera.
  + Disponer de los dineros para realizar compras y demás… sin previa autorización de la Directora Administrativa.
  + No entregar el mismo día, las facturas de las compras autorizadas
  + No portar el uniforme.
  + Encubrir a cualquier compañero de trabajo en alguna falta.
  + No registrar la firma del beneficiario en los recibos de caja y/o de egreso, cuando sea dinero entregado o pagado por ventanilla en su sede.
  + No realizar los pagos mensualmente estipulados en su sede. ( decodificadores, servicios públicos, etc..)
  + Vender material de la empresa sin autorización.
  + Recibir dinero de los usuarios y no ingresarlo al software de recaudo diario, SAEPLUS
  + Cobrar por actividades realizadas por la empresa.
  + Sustraer cualquier elemento por trivial que sea, de la empresa,.
  + Dañar o deteriorar deliberadamente los elementos de la empresa.
  + Presentarse en horas de trabajo en estado de embriaguez.
  + Portar armas.
  + Consumir estupefacientes.
  + Y todas las demás contempladas en el código sustantivo de trabajo.

Se expide en Yopal, a los veintitrés (23) días del septiembre de 2020

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**DENNYS YADIRA BARAJAS SONIA RUBIELA BARRETO UMAÑA**

Gerente Coordinadora de punto Monterrey

***“el verdadero valor de una empresa está en su talento humano, de usted depende el éxito de esta “su empresa”***