



<b>SERVICIUDAD E.S.P.</b>	<b>Código</b> SAMF-01	<b>Versión</b> 07
<b>MANUAL ESPECIFICO DE FUNCIONES, REQUISITOS Y COMPETENCIAS LABORALES</b>	<b>Página</b> 1 de 225	



# **MANUAL ESPECIFICO DE FUNCIONES, REQUISITOS Y COMPETENCIAS LABORALES**

## **SAMF-01**





<b>SERVICIUDAD E.S.P.</b>	Código SAMF-01	Versión 07
MANUAL ESPECIFICO DE FUNCIONES, REQUISITOS Y COMPETENCIAS LABORALES	Página 2 de 225	

## TABLA DE CONTENIDO

<b>CAPITULO I: COMPETENCIAS COMPORTAMENTALES</b> .....	<b>4</b>
<b>1- COMPETENCIAS COMUNES A LOS SERVIDORES PUBLICOS</b> .....	<b>5</b>
<b>2. COMPETENCIAS COMPORTAMENTALES POR NIVEL JERARQUICO</b> .....	<b>7</b>
2.1. Competencias Comportamentales del Nivel Directivo.....	7
2.2. Competencias Comportamentales del Nivel Asesor .....	10
2.3. Competencias Comportamentales del Nivel Profesional.....	12
2.4. Competencias Comportamentales del Nivel Técnico .....	16
2.5. Competencias Comportamentales del Nivel Asistencial Administrativo y Operativo.....	17
<b>CAPITULO II: CONTENIDO FUNCIONAL DE LOS EMPLEOS</b> .....	<b>19</b>
<b>1. FUNCIONES COMUNES DE LOS DIFERENTES NIVELES JERARQUICOS</b> .....	<b>19</b>
1.1.- FUNCIONES COMUNES DEL NIVEL DIRECTIVO .....	19
1.2.- FUNCIONES COMUNES DEL NIVEL ASESOR.....	21
1.3.- FUNCIONES COMUNES DEL NIVEL PROFESIONAL .....	22
1.4.- FUNCIONES COMUNES DEL NIVEL TÉCNICO .....	24
1.5.- FUNCIONES COMUNES DEL NIVEL ASISTENCIAL ADMINISTRATIVO .....	25
<b>2. FUNCIONES DE LOS EMPLEOS DE LA EMPRESA</b> .....	<b>19</b>
2.1. GERENTE GENERAL.....	19
2.2. SECRETARIA EJECUTIVA.....	21
2.3. DIRECTIVO SECRETARIO GENERAL .....	22
2.4. TECNICO ADMINISTRATIVO CONTRATOS .....	24
2.5. TECNICO ADMINISTRATIVO SECRETARIAL GENERAL RECURSOS.....	25
2.6. ASESOR DE CONTROL INTERNO DE GESTION.....	26
2.7. PROFESIONAL UNIVERSITARIO DE CONTROL INTERNO .....	27
2.8. AUXILIAR ADMINISTRATIVO DE CONTROL INTERNO .....	28
2.9. DIRECTIVO DIRECTOR DE CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO .....	29
2.10. DIRECTIVO SUBGERENTE DE PLANEACION .....	30
2.11. PROFESIONAL ESPECIALIZADO DE CALIDAD .....	31
2.12. PROFESIONAL ESPECIALIZADO DE PROYECTOS .....	32
2.13. TECNICO ADMINISTRATIVO DE PLANEACION .....	33
2.15. PROFESIONAL UNIVERSITARIO DE SISTEMAS .....	34
2.16. TECNICO ADMINISTRATIVO DE SISTEMAS.....	35
2.17. TECNICO ADMINISTRATIVO DE ESTADISTICA .....	36
2.18. DIRECTIVO SUBGERENTE COMERCIAL Y MERCADEO .....	37
2.19. PROFESIONAL ESPECIALIZADO DE CONTROL Y SEGUIMIENTO.....	38
2.20. AUXILIAR ADMINISTRATIVO DE CONTROL Y SEGUIMIENTO.....	39



<b>SERVICIUDAD E.S.P.</b>	Código SAMF-01	Versión 07
MANUAL ESPECIFICO DE FUNCIONES, REQUISITOS Y COMPETENCIAS LABORALES	Página 3 de 225	

2.21. PROFESIONAL EN DERECHO.....	
2.22. TECNICO ADMINISTRATIVO DE UNIDAD DE MEDICION .....	
2.23. TECNICO ADMINISTRATIVO DE GESTION DE CARTERA .....	
2.24. AUXILIAR ADMINISTRATIVO DE MICROMEDICION .....	
2.25. TECNICO ADMINISTRATIVO UNIDAD DE FACTURACION .....	
2.26. AUXILIAR ADMINISTRATIVO DE FACTURACION .....	
2.27. LECTOR.....	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>
2.28. TECNICO ADMINISTRATIVO DE MERCADEO GESTION DE USUARIOS .....	
2.29. AUXILIAR ADMINISTRATIVO RESPUESTAS PQRS .....	
2.30. TECNICO ADMINISTRATIVO SUSPENSIONES Y REINSTALACIONES .....	
2.31. AUXILIAR ADMINISTRATIVO SUSPENSIONES .....	
2.32. AUXILIAR ADMINISTRATIVO USUARIOS NUEVOS .....	
2.33. TECNICO ADMINISTRATIVO DE GESTION DE PERDIDAS.....	
2.34 TECNICO OPERATIVO CONTROL Y SEGUIMIENTO.....	
2.34. SUPERVISOR CORTE Y RECONEXION.....	
2.35. TECNICO ADMINISTRATIVO OFICINA SATELITE BOSQUES.....	
2.36. DIRECTIVO SUBGERENTE ADMINISTRATIVO Y FINANCIERO .....	
2.37. PROFESIONAL ESPECIALIZADO DE CONTADURIA.....	
2.38. TECNICO ADMINISTRATIVO DE CONTABILIDAD .....	
2.39. AUXILIAR ADMINISTRATIVO DE COSTOS .....	
2.40. PROFESIONAL UNIVERSITARIO DE PRESUPUESTO .....	
2.41. AUXILIAR ADMINISTRATIVO DE AREA ADMITIVA Y FINANCIERA.....	
2.42. TECNICO ADMINISTRATIVO DE ARCHIVO Y CORRESPONDENCIA.....	
2.43. AUXILIAR ADMINISTRATIVO Y ARCHIVO Y CORRESPONDENCIA .....	
2.44. MENSAJERO.....	
2.45. PROFESIONAL UNIVERSITARIO DE TALENTO HUMANO.....	
2.46. AUXILIAR DE SERVICIOS GENERALES.....	
2.47. PROFESIONAL UNIVERSITARIO DE SALUD OCUPACIONAL .....	
2.48. PROFESIONAL ESPECIALIZADO DE TESORERIA.....	
2.49. TECNICO ADMINISTRATIVO DE TESORERIA .....	
2.50. AUXILIAR ADMINISTRATIVO DE CAJA .....	
2.51. PROFESIONAL ESPECIALIZADO DE ALMACEN .....	
2.52. TECNICO ADMINISTRATIVO DE ALMACEN .....	
2.53 DIRECTIVO SUBGERENTE TECNICO Y OPERATIVO.....	
2.54 AUXILIAR ADMINISTRATIVO SUBGERENCIA TECNICA Y OPERATIVA.....	
2.56 PROFESIONAL ESPECIALIZADO DE ACUEDUCTO.....	
2.57 AUXILIAR TOMA DE MUESTRAS DE AGUA.....	
2.58. PROFESIONAL ESPECIALIZADO DE ALCANTARILLADO.....	
2.59. TECNICO ADMINISTRATIVO DE AMBIENTAL Y VERTIMIENTOS .....	



<b>SERVICIUDAD E.S.P.</b>	Código SAMF-01	Versión 07
MANUAL ESPECIFICO DE FUNCIONES, REQUISITOS Y COMPETENCIAS LABORALES	Página 4 de 225	

2.60.SUPERVISOR OPERATIVO ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO .....

2.61.CONDUCTOR DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO .....

2.62.PRACTICO DE FONTANERIA.....

2.63. OFICIAL ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO.....

2.64. AYUDANTE DE ALCANTARILLADO .....

2.65.PROFESIONAL UNIVERSITARIO DE SERVICIO DE ASEO

2.66.TECNICO ADMINISTRATIVO MANTENIMIENTO PARQUE AUTOMOTOR.....

2.67. AUXILIAR DE PARQUE AUTOMOTOR.....

2.68. JEFE CUADRILLA DE ASEO .....

2.69. OPERARIO RECOLECCION .....

2.70. OPERARIO BARRIDO .....

2.71 PROFESIONAL UNIVERSITARIO DE GESTION TECNICA .....

2.72. PROFESIONAL UNIVERSITARIO DE LA PLANTA DE TRATAMIENTO VILLASANTANA .....

<b>ELABORADO POR:</b>	<b>REVISADO POR:</b>	<b>APROBADO POR:</b>
Marial Elena Peláez López Profesional de Talento Humano	Rubén Darío Rincón Giraldo/ Subgerente Administrativo y Financiero	Junta Directiva y Carlos Andrés Vega Ortiz Gerente
Fec: Marzo 12 de 2.015	Fecha: Marzo 13 de 2.015	Fecha: Marzo 17 de 2.015



<b>SERVICIUDAD E.S.P.</b>	Código SAMF-01	Versión 07
MANUAL ESPECIFICO DE FUNCIONES, REQUISITOS Y COMPETENCIAS LABORALES	Página 5 de 225	

## CAPITULO I: COMPETENCIAS COMPORTAMENTALES

### 1- COMPETENCIAS COMUNES A LOS SERVIDORES PUBLICOS

Todos los servidores públicos de la Empresa Industrial y Comercial del Estado, deberán poseer y evidenciar las siguientes competencias:

<b>COMPETENCIA</b>	<b>DEFINICION DE LA COMPETENCIA</b>	<b>CONDUCTAS ASOCIADAS</b>
Orientación a resultados	Realizar las funciones y cumplir los compromisos organizacionales con eficacia y calidad.	<ul style="list-style-type: none"> <li>. Cumple con oportunidad en función de estándares, objetivos y metas establecidas por la entidad, las funciones que le son asignadas.</li> <li>. Asume la responsabilidad por sus resultados.</li> <li>. Compromete recursos y tiempos para mejorar la productividad tomando las medidas necesarias para minimizar los riesgos.</li> <li>. Realiza todas las acciones necesarias para alcanzar los objetivos propuestos enfrentando los obstáculos que se presentan.</li> </ul>
Orientación al usuario y al ciudadano	Dirigir las decisiones y acciones a la satisfacción de las necesidades e intereses de los usuarios internos y externos, de conformidad con las responsabilidades públicas asignadas a la entidad.	<ul style="list-style-type: none"> <li>. Atiende y valora las necesidades y peticiones de los usuarios y de ciudadanos en general.</li> <li>. Considera las necesidades de los usuarios al diseñar proyectos o servicios.</li> <li>. Da respuesta oportuna a las necesidades de los usuarios de conformidad con el servicio que ofrece la entidad.</li> <li>. Establece diferentes canales</li> </ul>



<b>SERVICIUDAD E.S.P.</b>	Código SAMF-01	Versión 07
MANUAL ESPECIFICO DE FUNCIONES, REQUISITOS Y COMPETENCIAS LABORALES	Página 6 de 225	

		<p>de comunicación con el usuario para conocer sus necesidades y propuestas y responde a las mismas.</p> <p>.Reconoce la interdependencia entre su trabajo y el de otros.</p>
Transparencia	Hacer uso responsable y claro de los recursos públicos, eliminando cualquier discrecionalidad indebida en su utilización y garantizar el acceso a la información gubernamental.	<ul style="list-style-type: none"> <li>. Proporciona información veraz, objetiva y basada en hechos.</li> <li>. Facilita el acceso a la información relacionada con sus responsabilidades y con el servicio a cargo de la entidad en que labora.</li> <li>. Demuestra imparcialidad en sus decisiones.</li> <li>. Ejecuta sus funciones con base en las normas y criterios aplicables.</li> <li>. Utiliza los recursos de la entidad para el desarrollo de las labores y la prestación del servicio.</li> </ul>
Compromiso con la Organización	Alinear el propio comportamiento a las necesidades, prioridades y metas organizacionales.	<ul style="list-style-type: none"> <li>. Promueve las metas de la organización y respeta sus normas.</li> <li>. Antepone las necesidades de la organización a sus propias necesidades.</li> <li>. Apoya a la organización en situaciones difíciles.</li> <li>. Demuestra sentido de pertenencia en todas sus actuaciones.</li> </ul>



<b>SERVICIUDAD E.S.P.</b>	Código SAMF-01	Versión 07
MANUAL ESPECIFICO DE FUNCIONES, REQUISITOS Y COMPETENCIAS LABORALES	Página 7 de 225	

## 2. COMPETENCIAS COMPORAMENTALES POR NIVEL JERARQUICO

Las siguientes son las competencias Comportamentales que deberán acreditar y evidenciar los funcionarios de la empresa industrial y comercial del estado SERVICIUDAD E.S.P., por cada nivel jerárquico de empleos. (Art. 8º Decreto 2539 de 2.005)

### 2.1. Competencias Comportamentales del Nivel Directivo

COMPETENCIA	DEFINICION DE LA COMPETENCIA	CONDUCTAS ASOCIADAS
Liderazgo	Guiar y dirigir grupos y establecer y mantener la cohesión de grupo necesaria para alcanzar los objetivos organizacionales.	<p>Mantiene a sus colaboradores motivados.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>. Fomenta la comunicación clara, directa y concreta.</li> <li>. Constituye y mantiene grupos de trabajo con un desempeño conforme a los estándares.</li> <li>. Promueve la eficacia del equipo.</li> <li>. Genera un clima positivo y de seguridad en sus colaboradores.</li> <li>. Fomenta la participación de todos en los procesos de reflexión y de toma de decisiones.</li> <li>. Unifica esfuerzos hacia objetivos y metas institucionales.</li> </ul>
Planeación	Determinar eficazmente las metas y prioridades institucionales, identificando las acciones, los responsables, los plazos y los recursos requeridos para	<p>Anticipa situaciones y escenarios futuros con acierto.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>. Establece objetivos claros y concisos, estructurados y coherentes con las metas organizacionales.</li> <li>. Traduce los objetivos</li> </ul>



<b>SERVICIUDAD E.S.P.</b>	Código SAMF-01	Versión 07
MANUAL ESPECIFICO DE FUNCIONES, REQUISITOS Y COMPETENCIAS LABORALES	Página 8 de 225	

	alcanzarlas.	estratégicos en planes prácticos y factibles. <ul style="list-style-type: none"> <li>. Busca soluciones a los problemas.</li> <li>. Distribuye el tiempo con eficiencia.</li> <li>. Establece planes alternativos de acción.</li> </ul>
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.	Elige con oportunidad, entre muchas alternativas, los proyectos a realizar. <ul style="list-style-type: none"> <li>. Efectúa cambios complejos y comprometidos en sus actividades o en las funciones que tiene asignadas cuando detecta problemas o dificultades para su realización.</li> <li>. Decide bajo presión.</li> <li>. Decide en situaciones de alta complejidad e incertidumbre.</li> </ul>





<b>SERVICIUDAD E.S.P.</b>	Código SAMF-01	Versión 07
MANUAL ESPECIFICO DE FUNCIONES, REQUISITOS Y COMPETENCIAS LABORALES	Página 9 de 225	

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"> <li>. Identifica necesidades de formación y capacitación y propone acciones para satisfacerlas.</li> <li>. Permite niveles de autonomía con el fin de estimular el desarrollo integral del empleado.</li> <li>. Delega de manera efectiva sabiendo cuándo intervenir y cuándo no hacerlo.</li> <li>. Hace uso de las habilidades y recurso de su grupo de trabajo para alcanzar las metas y los estándares de productividad.</li> <li>. Establece espacios regulares de retroalimentación y reconocimiento del desempeño y sabe manejar hábilmente el bajo desempeño.</li> <li>. Tiene en cuenta las opiniones de sus colaboradores.</li> <li>. Mantiene con sus colaboradores relaciones de respeto.</li> </ul>
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"> <li>. Es consciente de las condiciones específicas del entorno organizacional.</li> <li>. Está al día en los acontecimientos claves del sector y del Estado.</li> <li>. Conoce y hace seguimiento a las políticas gubernamentales.</li> <li>. Identifica las fuerzas políticas que afectan la organización y las posibles alianzas para cumplir con los propósitos organizacionales.</li> </ul>



<b>SERVICIUDAD E.S.P.</b>	Código SAMF-01	Versión 07
MANUAL ESPECIFICO DE FUNCIONES, REQUISITOS Y COMPETENCIAS LABORALES	Página 10 de 225	

## 2.2. Competencias Comportamentales del Nivel Asesor

COMPETENCIA	DEFINICION DE LA COMPETENCIA	CONDUCTAS ASOCIADAS
Experticia Profesional	Aplicar el conocimiento profesional en la resolución de problemas y transferirlo a su entorno laboral.	<ul style="list-style-type: none"> <li>.Orienta el desarrollo de proyectos especiales para el logro de resultados de la alta dirección.</li> <li>. Aconseja y orienta la toma de decisiones en los temas que le han sido asignados.</li> <li>. Asesora en materias propias de su campo de conocimiento, emitiendo conceptos, juicios o propuestas ajustados a lineamientos teóricos y técnicos.</li> <li>. Se comunica de modo lógico, claro, efectivo y seguro.</li> </ul>
Conocimiento del entorno	Conocer e interpretar la organización, su funcionamiento y sus relaciones políticas y administrativas.	<ul style="list-style-type: none"> <li>. 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.</li> <li>.Se informa permanentemente sobre políticas gubernamentales, problemas y demandas del entorno</li> </ul>
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"> <li>. Utiliza sus contactos para conseguir objetivos.</li> <li>. Comparte información para establecer lazos.</li> <li>. Interactúa con otros de un modo efectivo y adecuado.</li> </ul>
Iniciativa	Anticiparse a los	. Prevé situaciones y alternativas



<b>SERVICIUDAD E.S.P.</b>	Código SAMF-01	Versión 07
MANUAL ESPECIFICO DE FUNCIONES, REQUISITOS Y COMPETENCIAS LABORALES	Página 11 de 225	

	<p>problemas iniciando acciones para superar los obstáculos y alcanzar metas concretas.</p>	<p>de solución que orientan la toma de decisiones de la alta dirección.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>. Enfrenta los problemas y propone acciones concretas para solucionarlos.</li> <li>. Reconoce y hace viables las oportunidades.</li> </ul>
--	---	---



<b>SERVICIUDAD E.S.P.</b>	Código SAMF-01	Versión 07
MANUAL ESPECIFICO DE FUNCIONES, REQUISITOS Y COMPETENCIAS LABORALES	Página 12 de 225	

### 2.3. Competencias Comportamentales del Nivel Profesional

<b>COMPETENCIA</b>	<b>DEFINICION DE LA COMPETENCIA</b>	<b>CONDUCTAS ASOCIADAS</b>
Aprendizaje Continuo	Adquirir y desarrollar permanentemente conocimientos, destrezas y habilidades con el fin de mantener altos estándares de eficiencia organizacional	<ul style="list-style-type: none"> <li>. Aprende de la experiencia de otros y de la propia.</li> <li>. Se adapta y aplica nuevas tecnologías que se implanten en la organización.</li> <li>. Aplica los conocimientos adquiridos a los desafíos que se presentan en el desarrollo del trabajo.</li> <li>. Investiga, indaga y profundiza en los temas de su entorno o área de desempeño.</li> <li>. Reconoce las propias limitaciones y las necesidades de mejorar su preparación.</li> <li>. Asimila nueva información y la aplica correctamente.</li> </ul>
Experticia profesional	Aplicar el conocimiento profesional en la Resolución de problemas y transferirlo a su entorno laboral.	<ul style="list-style-type: none"> <li>. Analiza de un modo sistemático y racional los aspectos del trabajo, basándose en la información relevante.</li> <li>. Aplica reglas básicas y conceptos complejos aprendidos.</li> <li>. Identifica y reconoce con facilidad las causas de los problemas y sus posibles soluciones.</li> <li>. Clarifica datos o situaciones complejas.</li> <li>. Planea, organiza y ejecuta múltiples tareas tendientes a alcanzar resultados institucionales.</li> </ul>



<b>SERVICIUDAD E.S.P.</b>	Código SAMF-01	Versión 07
MANUAL ESPECIFICO DE FUNCIONES, REQUISITOS Y COMPETENCIAS LABORALES	Página 13 de 225	

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"> <li>. Coopera en distintas situaciones y comparte información.</li> <li>. Aporta sugerencias, ideas y opiniones.</li> <li>. Expresa expectativas positivas del equipo o de los miembros del mismo.</li> <li>. Planifica las propias acciones teniendo en cuenta la repercusión de las mismas para la consecución de los objetivos grupales.</li> <li>. Establece dialogo directo con los miembros del equipo que permita compartir información e ideas en condiciones de respeto y cordialidad.</li> <li>. Respeta criterios dispares y distintas opiniones del equipo.</li> </ul>
Creatividad e Innovación	Generar y desarrollar nuevas ideas, conceptos, métodos y soluciones.	<ul style="list-style-type: none"> <li>. Ofrece respuestas alternativas.</li> <li>. Aprovecha las oportunidades y problemas para dar soluciones novedosas.</li> <li>. Desarrolla nuevas formas de hacer y tecnologías.</li> <li>. Busca nuevas alternativas de solución y se arriesga a romper esquemas tradicionales.</li> <li>. Inicia acciones para superar los obstáculos y alcanzar metas específicas.</li> </ul>



<b>SERVICIUDAD E.S.P.</b>	Código SAMF-01	Versión 07
MANUAL ESPECIFICO DE FUNCIONES, REQUISITOS Y COMPETENCIAS LABORALES	Página 14 de 225	

### 2.3.1- Competencias Comportamentales agregadas al Nivel Profesional cuando tienen personal a cargo

COMPETENCIA	DEFINICION DE LA COMPETENCIA	CONDUCTAS ASOCIADAS
Liderazgo de Grupos de Trabajo	Asumir el rol de orientador 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"> <li>. Establece los objetivos del grupo de forma clara y equilibrada.</li> <li>. Asegura que los integrantes del grupo compartan planes, programas y proyectos institucionales.</li> <li>. Orienta y coordina el trabajo del grupo para la identificación de planes y actividades a seguir.</li> <li>. Facilita la colaboración con otras áreas y dependencias.</li> <li>. Escucha y tiene en cuenta las opiniones de los integrantes del grupo.</li> <li>. Gestiona los recursos necesarios para poder cumplir con las metas propuestas.</li> <li>. Garantiza que el grupo tenga la información necesaria.</li> <li>. Explica las razones de las decisiones.</li> </ul>
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"> <li>. Elige alternativas de solución efectivas y suficientes para atender los asuntos encomendados.</li> <li>. Decide y establece prioridades para el trabajo del grupo.</li> <li>. Asume posiciones concretas para el manejo de temas o situaciones que demandan su atención.</li> </ul>



<b>SERVICIUDAD E.S.P.</b>	<b>Código</b> SAMF-01	<b>Versión</b> 07
<b>MANUAL ESPECIFICO DE FUNCIONES, REQUISITOS Y COMPETENCIAS LABORALES</b>	<b>Página</b> 15 de 225	

		<ul style="list-style-type: none"><li>. 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.</li><li>. Asume las consecuencias de las decisiones adoptadas.</li><li>. Fomenta la participación en la toma de decisiones.</li></ul>
--	--	---



<b>SERVICIUDAD E.S.P.</b>	Código SAMF-01	Versión 07
MANUAL ESPECIFICO DE FUNCIONES, REQUISITOS Y COMPETENCIAS LABORALES	Página 16 de 225	

## 2.4. Competencias Comportamentales del Nivel Técnico

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





<b>SERVICIUDAD E.S.P.</b>	Código SAMF-01	Versión 07
MANUAL ESPECIFICO DE FUNCIONES, REQUISITOS Y COMPETENCIAS LABORALES	Página 17 de 225	

		optimizar los resultados.
--	--	---------------------------

## 2.5. Competencias Comportamentales del Nivel Asistencial Administrativo y Operativo

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



<b>SERVICIUDAD E.S.P.</b>	Código SAMF-01	Versión 07
MANUAL ESPECIFICO DE FUNCIONES, REQUISITOS Y COMPETENCIAS LABORALES	Página 18 de 225	

		acción de otros miembros de la organización.
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"> <li>. Escucha con interés a las personas y capta las preocupaciones, intereses y necesidades de los demás.</li> <li>. Transmite eficazmente las ideas, sentimientos e información impidiendo con ello malos entendidos o situaciones confusas que puedan generar conflictos.</li> </ul>
Colaboración	Cooperar con los demás con el fin de alcanzar los objetivos institucionales.	<ul style="list-style-type: none"> <li>. Ayuda al logro de los objetivos articulando sus actuaciones con los demás.</li> <li>. Cumple los compromisos que adquiere.</li> <li>. Facilita la labor de sus superiores y compañeros de trabajo.</li> </ul>



<b>SERVICIUDAD E.S.P.</b>	<b>Código</b> SAMF-01	<b>Versión</b> 07
MANUAL ESPECIFICO DE FUNCIONES, REQUISITOS Y COMPETENCIAS LABORALES	Página 19 de 225	

## **CAPITULO II: CONTENIDO FUNCIONAL DE LOS EMPLEOS**

El contenido funcional de los todos los empleos, se establece a partir de las Competencias Funcionales del empleo y de los Requisitos de Estudio y Experiencia.

Las Competencias funcionales precisan y detallan lo que el servidor público debe estar en capacidad de hacer cuando desempeñe su cargo.

Los requisitos de estudio y experiencia, se establecen conforme a lo establecido en el Decreto 2772 de 2005, modificado por el Decreto 4476 de 2007.

### **1. FUNCIONES COMUNES DE LOS DIFERENTES NIVELES JERARQUICOS**

#### **1.1.- FUNCIONES COMUNES DEL NIVEL DIRECTIVO**

1.	Fijar las políticas y adoptar los planes generales relacionados con la institución y velar por el cumplimiento de los términos y condiciones establecidos para su ejecución.
2.	Dirigir, controlar y velar por el cumplimiento de los objetivos de la institución, en concordancia con los planes de desarrollo y las políticas trazadas.
3.	Organizar el funcionamiento de la entidad, proponer ajustes a la organización interna y demás disposiciones que regulan los procedimientos y trámites administrativos internos.
4.	Nombrar, remover y administrar el personal, de acuerdo con las disposiciones legales vigentes.
5.	Adelantar las gestiones necesarias para asegurar el oportuno cumplimiento de los planes, programas y proyectos y adoptar sistemas o canales de información para la ejecución y seguimiento de los planes de la entidad.
6.	Hacer parte de los diferentes comités que tenga la empresa, asistir a las reuniones o efectuar las delegaciones pertinentes.
7.	Establecer, mantener y perfeccionar el Sistema de Control Interno, el cual debe ser adecuado a la naturaleza, estructura y misión de la organización.
8.	Cumplir con los lineamientos de la Ley 142 de 1999 establecidos para los



<b>SERVICIUDAD E.S.P.</b>	Código SAMF-01	Versión 07
MANUAL ESPECIFICO DE FUNCIONES, REQUISITOS Y COMPETENCIAS LABORALES	Página 20 de 225	

	servicios públicos domiciliarios de acueducto, alcantarillado y aseo
9.	Garantizar la integridad, autenticidad, veracidad y fidelidad de la información de los documentos de archivo y ser responsables de su organización y conservación para dar cumplimiento a la Ley 594 de 2000
10.	Rendir informes que le correspondan en relación con el cumplimiento de sus funciones y el desempeño de su dependencia
11.	Cumplir y asegurarse que los servidores públicos adscritos a su dependencia, generen según disposiciones legales, los documentos relacionados con la entrega de su cargo, por separación temporal o definitiva de los mismos.
12.	Velar por qué se dé un permanente y adecuado flujo de información entre las dependencias y áreas de trabajo a su cargo y supervisar cada uno de los informes realizados por los mismos.
13.	Prestar en forma oportuna y eficaz atención al cliente interno y externo.
14.	Ejercer el Control Interno en todos los procesos administrativos.
15.	Dirigir, coordinar y evaluar el personal a su cargo.
16.	Cumplir y hacer cumplir con lo establecido dentro del Reglamento Interno de la empresa.
17.	Cumplir y hacer cumplir con las normas establecidas en el Reglamento de Seguridad Industrial y Salud Ocupacional.
18.	Ejercer el poder disciplinario en la Empresa de acuerdo a lo establecido en el código único disciplinario Ley 734 de 2002.
19.	Acatar y fomentar el cumplimiento de las normas de autocontrol y responder a las directrices del Modelo Estándar de Control Interno (MECI) y del Sistema de Gestión de Calidad.
20.	Las demás que les sean asignadas por autoridad competente, de acuerdo con el área de desempeño.



<b>SERVICIUDAD E.S.P.</b>	Código SAMF-01	Versión 07
MANUAL ESPECIFICO DE FUNCIONES, REQUISITOS Y COMPETENCIAS LABORALES	Página 21 de 225	

## 1.2.- FUNCIONES COMUNES DEL NIVEL ASESOR

1.	Asesorar y aconsejar a la alta dirección en la formulación, coordinación y ejecución de las políticas y planes generales de la entidad.
2.	Absolver consultas, prestar asistencia técnica, emitir conceptos y aportar elementos de juicio para la toma de decisiones relacionadas con la adopción, la ejecución y el control de los programas propios del organismo.
3.	Proponer y realizar estudios e investigaciones relacionados con la misión institucional y los propósitos y objetivos de la entidad que le sean confiados por la administración.
4.	Asistir y participar, en representación del organismo o entidad, en reuniones, consejos, juntas o comités de carácter oficial, cuando sea convocado o delegado.
5.	Preparar y presentar los informes sobre las actividades desarrolladas, con la oportunidad y periodicidad requeridas.
6.	Garantizar la integridad, autenticidad, veracidad y fidelidad de la información de los documentos de archivo y ser responsables de su organización y conservación para dar a la Ley 594 de 2000
7.	Rendir informes que le correspondan en relación con el cumplimiento de sus funciones y el desempeño de su dependencia
8.	Cumplir y asegurarse que los servidores públicos adscritos a la entidad, generen según disposiciones legales, los documentos relacionados con la entrega de su cargo, por separación temporal o definitiva de los mismos.
9.	Dirigir, coordinar y evaluar el personal a su cargo.
10.	Velar por qué se dé un permanente y adecuado flujo de información entre las dependencias y áreas de trabajo a su cargo y supervisar cada uno de los informes realizados por los mismos.
11.	Prestar en forma oportuna y eficaz atención al cliente interno y externo.
12.	Ejercer el Control Interno en todos los procesos administrativos.
13.	Cumplir y hacer cumplir con lo establecido dentro del Reglamento Interno de la empresa.
14.	Cumplir y hacer cumplir con las normas establecidas en el Reglamento de Seguridad Industrial y Salud Ocupacional.
15.	Ejercer el poder disciplinario en la Empresa de acuerdo a lo establecido en el código único disciplinario Ley 734 de 2002.
16.	Acatar y fomentar el cumplimiento de las normas de autocontrol y responder a las directrices del Modelo Estándar de Control Interno (MECI) y del Sistema de Gestión de Calidad.
17.	Las demás que les sean asignadas por autoridad competente, de acuerdo con el área de desempeño.



<b>SERVICIUDAD E.S.P.</b>	Código SAMF-01	Versión 07
MANUAL ESPECIFICO DE FUNCIONES, REQUISITOS Y COMPETENCIAS LABORALES	Página 22 de 225	

### 1.3.- FUNCIONES COMUNES DEL NIVEL PROFESIONAL

1.	Participar en la formulación, diseño, organización, ejecución y control de planes y Programas del área interna de su competencia.
2.	Coordinar, promover y participar en los estudios e investigaciones que permitan mejorar la prestación de los servicios a su cargo y el oportuno cumplimiento de los planes, programas y proyectos, así como la ejecución y utilización óptima de los recursos disponibles.
3.	Administrar, controlar y evaluar el desarrollo de los programas, proyectos y las actividades propias del área.
4.	Proponer e implantar los procedimientos e instrumentos requeridos para mejorar la prestación de los servicios a su cargo.
5.	Proyectar, desarrollar y recomendar las acciones que deban adoptarse para el logro de los objetivos y las metas propuestas.
6.	Estudiar, evaluar y conceptuar sobre las materias de competencia del área interna de desempeño, y absolver consultas de acuerdo con las políticas institucionales.
7.	Coordinar y realizar estudios e investigaciones tendientes al logro de los objetivos, planes y programas de la entidad y preparar los informes respectivos, de acuerdo con las instrucciones recibidas.
8.	Garantizar la integridad, autenticidad, veracidad y fidelidad de la información de los documentos de archivo y ser responsables de su organización y conservación para dar a la Ley 594 de 2000
9.	Rendir informes que le correspondan en relación con el cumplimiento de sus funciones y el desempeño de su dependencia
10.	Cumplir y asegurarse que los servidores públicos adscritos a su dependencia, generen según disposiciones legales, los documentos relacionados con la entrega de su cargo, por separación temporal o definitiva de los mismos.
11.	Dirigir, coordinar y evaluar el personal a su cargo.
12.	Velar por qué se dé un permanente y adecuado flujo de información entre las dependencias y áreas de trabajo a su cargo y supervisar cada uno de los informes realizados por los mismos.
13.	Prestar en forma oportuna y eficaz atención al cliente interno y externo.
14.	Ejercer el Control Interno en todos los procesos administrativos.
15.	Cumplir y hacer cumplir con lo establecido dentro del Reglamento Interno de la empresa.
16.	Cumplir y hacer cumplir con las normas establecidas en el Reglamento de Seguridad Industrial y Salud Ocupacional.



<b>SERVICIUDAD E.S.P.</b>	<b>Código</b> SAMF-01	<b>Versión</b> 07
MANUAL ESPECIFICO DE FUNCIONES, REQUISITOS Y COMPETENCIAS LABORALES	Página 23 de 225	

17.	Acatar y fomentar el cumplimiento de las normas de autocontrol y responder a las directrices del Modelo Estándar de Control Interno (MECI) y del Sistema de Gestión de Calidad.
18.	Las demás que les sean asignadas por autoridad competente, de acuerdo con el área de desempeño.



<b>SERVICIUDAD E.S.P.</b>	Código SAMF-01	Versión 07
MANUAL ESPECIFICO DE FUNCIONES, REQUISITOS Y COMPETENCIAS LABORALES	Página 24 de 225	

#### **1.4.- FUNCIONES COMUNES DEL NIVEL TÉCNICO**

1.	Apoyar en la comprensión y la ejecución de los procesos auxiliares e instrumentales del área de desempeño y sugerir las alternativas de tratamiento y generación de nuevos procesos.
2.	Diseñar, desarrollar y aplicar sistemas de información, clasificación, actualización, manejo y conservación de recursos propios de la Organización.
3.	Brindar asistencia técnica, administrativa u operativa, de acuerdo con instrucciones recibidas, y comprobar la eficacia de los métodos y procedimientos utilizados en el desarrollo de planes y programas.
4.	Adelantar estudios y presentar informes de carácter técnico y estadístico.
5.	Instalar, reparar y responder por el mantenimiento de los equipos e instrumentos y efectuar los controles periódicos necesarios.
6.	Preparar y presentar los informes sobre las actividades desarrolladas, de acuerdo con las instrucciones recibidas.
7.	Coordinar y realizar estudios e investigaciones tendientes al logro de los objetivos, planes y programas de la entidad y preparar los informes respectivos, de acuerdo con las instrucciones recibidas.
8.	Garantizar la integridad, autenticidad, veracidad y fidelidad de la información de los documentos de archivo y ser responsables de su organización y conservación para dar a la Ley 594 de 2000
9.	Rendir informes que le correspondan en relación con el cumplimiento de sus funciones y el desempeño de su dependencia
10.	Cumplir y asegurarse que los servidores públicos adscritos a su dependencia, generen según disposiciones legales, los documentos relacionados con la entrega de su cargo, por separación temporal o definitiva de los mismos.
11.	Velar por qué se dé un permanente y adecuado flujo de información entre las dependencias y áreas de trabajo a su cargo y supervisar cada uno de los informes realizados por los mismos.
12.	Prestar en forma oportuna y eficaz atención al cliente interno y externo.
13.	Ejercer el Control Interno en todos los procesos administrativos.
14.	Cumplir y hacer cumplir con lo establecido dentro del Reglamento Interno de la empresa.





<b>SERVICIUDAD E.S.P.</b>	<b>Código</b> SAMF-01	<b>Versión</b> 07
<b>MANUAL ESPECIFICO DE FUNCIONES, REQUISITOS Y COMPETENCIAS LABORALES</b>	<b>Página</b> 25 de 225	

15.	Cumplir y hacer cumplir con las normas establecidas en el Reglamento de Seguridad Industrial y Salud Ocupacional.
16.	Acatar y fomentar el cumplimiento de las normas de autocontrol y responder a las directrices del Modelo Estándar de Control Interno (MECI) y del Sistema de Gestión de Calidad.
17.	Las demás que les sean asignadas por autoridad competente, de acuerdo con el área de desempeño.



<b>SERVICIUDAD E.S.P.</b>	Código SAMF-01	Versión 07
MANUAL ESPECIFICO DE FUNCIONES, REQUISITOS Y COMPETENCIAS LABORALES	Página 26 de 225	

### **1.5.-FUNCIONES COMUNES DEL NIVEL ASISTENCIAL ADMINISTRATIVO**

1.	Recibir, revisar, clasificar, radicar, distribuir y controlar documentos, datos, elementos y correspondencia, relacionados con los asuntos de competencia de la entidad.
2.	Llevar y mantener actualizados los registros de carácter técnico, administrativo y financiero y responder por la exactitud de los mismos.
3.	Orientar a los usuarios y suministrar la información que les sea solicitada, de conformidad con los procedimientos establecidos.
4.	Desempeñar funciones de oficina y de asistencia administrativa encaminadas a facilitar el desarrollo y ejecución de las actividades del área de desempeño.
5.	Realizar labores propias de los servicios generales que demande la institución.
6.	Efectuar diligencias externas cuando las necesidades del servicio lo requieran.
7.	Garantizar la integridad, autenticidad, veracidad y fidelidad de la información de los documentos de archivo y ser responsables de su organización y conservación para dar a la Ley 594 de 2000
8.	Rendir informes que le correspondan en relación con el cumplimiento de sus funciones y el desempeño de su dependencia
9.	Velar por qué se dé un permanente y adecuado flujo de información entre las dependencias y áreas de trabajo a su cargo y supervisar cada uno de los informes realizados por los mismos.
10.	Prestar en forma oportuna y eficaz atención al cliente interno y externo.
11.	Ejercer el Control Interno en todos los procesos administrativos.
12.	Cumplir y hacer cumplir con lo establecido dentro del Reglamento Interno de la empresa.
13.	Cumplir y hacer cumplir con las normas establecidas en el Reglamento de Seguridad Industrial y Salud Ocupacional.
14.	Acatar y fomentar el cumplimiento de las normas de autocontrol y responder a las directrices del Modelo Estándar de Control Interno (MECI) y del Sistema de Gestión de Calidad.
15.	Las demás que les sean asignadas por autoridad competente, de acuerdo con el área de desempeño.



<b>SERVICIUDAD E.S.P.</b>	Código SAMF-01	Versión 07
MANUAL ESPECIFICO DE FUNCIONES, REQUISITOS Y COMPETENCIAS LABORALES	Página 27 de 225	

### **1.6- FUNCIONES COMUNES DEL NIVEL ASISTENCIAL OPERATIVO**

1.	Servir de apoyo en los procesos operativos de construcción, mantenimiento y reparación de las redes de acueducto y alcantarillado que conlleven al logro de los objetivos propuestos por la Subgerencia y la empresa.
2.	Rendir informes que le correspondan en relación con el cumplimiento de sus funciones y el desempeño de su dependencia
3.	Velar por qué se dé un permanente y adecuado flujo de información entre las dependencias y áreas de trabajo a su cargo y supervisar cada uno de los informes realizados por los mismos.
4.	Prestar en forma oportuna y eficaz atención al cliente interno y externo.
5.	Ejercer el Control Interno en todos los procesos operativos.
6.	Cumplir y hacer cumplir con lo establecido dentro del Reglamento Interno de la empresa.
7.	Cumplir y hacer cumplir con las normas establecidas en el Reglamento de Seguridad Industrial y Salud Ocupacional.
8.	Acatar y fomentar el cumplimiento de las normas de autocontrol y responder a las directrices del Modelo Estándar de Control Interno (MECI) y del Sistema de Gestión de Calidad.
9.	Las demás que les sean asignadas por autoridad competente, de acuerdo con el área de desempeño.



<b>SERVICIUDAD E.S.P.</b>	Código SAMF-01	Versión 07
MANUAL ESPECIFICO DE FUNCIONES, REQUISITOS Y COMPETENCIAS LABORALES	Página 28 de 225	

## **GERENTE GENERAL**

<b>I. IDENTIFICACION</b>	
DENOMINACIÓN:	GERENTE GENERAL
DEPENDENCIA:	DESPACHO DEL GERENTE
SUPERIOR JERARQUICO:	ALCALDE
NIVEL:	DIRECTIVO
No DE CARGOS:	1
NATURALEZA:	EMPLEADO PUBLICO
CODIGO:	050
GRADO:	04
<b>II. PROPOSITO PRINCIPAL</b>	
<p>Gerenciar y potenciar las distintas acciones que realiza la Empresa de Servicios Públicos Domiciliarios orientadas al cumplimiento eficiente de las funciones y responsabilidades que la Constitución y la ley le han asignado.</p> <p>Representar y dirigir la empresa en el cumplimiento de su misión, visión política de calidad, finalidad y en las funciones administrativas y la prestación de servicios públicos para el beneficio de los ciudadanos.</p> <p>Es responsable del desarrollo de los procesos de planeación, dirección, organización, ejecución y control que se llevan a cabo en la administración general de la empresa, garantizando con ello el logro de las metas y objetivos propuestos, además del cumplimiento en lo establecido en la misión y visión corporativas y la eficiencia en el manejo integral de los recursos del estado y el alcance de lo enmarcado dentro de la ley 142 de 1994.</p>	



<b>SERVICIUDAD E.S.P.</b>	Código SAMF-01	Versión 07
MANUAL ESPECIFICO DE FUNCIONES, REQUISITOS Y COMPETENCIAS LABORALES	Página 29 de 225	

<b>No</b>	<b>III. DESCRIPCION DE FUNCIONES ESENCIALES</b>
<b>1.</b>	Planear, dirigir y controlar la ejecución de los objetivos y estrategias que apunten al cumplimiento de la misión de la empresa en concordancia con el plan de acción y el plan de desarrollo Municipal.
<b>2.</b>	Dirigir la formulación y fijación de políticas, adoptando los planes generales relacionadas con la empresa y velar por el cumplimiento de los términos y condiciones establecidos para su ejecución.
<b>3.</b>	Adelantar dentro del marco de las funciones propias de la empresa las gestiones necesarias para asegurar el oportuno cumplimiento de los planes, programas y proyectos.
<b>4.</b>	Dirigir la Administración general de la Empresa y disponer los mecanismos necesarios para el cumplimiento de sus objetivos.
<b>5.</b>	Expedir los actos y realizar operaciones administrativas y financieras, inherentes a la operación y funcionamiento de la Empresa.
<b>6.</b>	Ejercer la representación legal de la Empresa.
<b>7.</b>	Adoptar los manuales administrativos de procedimiento interno y los controles necesarios para el buen funcionamiento de la Entidad, de conformidad con la Constitución, la Ley y los reglamentos.
<b>8.</b>	Presentar el Proyecto de Acuerdo ante la Junta Directiva de la empresa, relativo al presupuesto, antes del 30 de diciembre para su aprobación, para la vigencia fiscal que comienza el 1º de enero de año siguiente.
<b>9.</b>	Coordinar y autorizar la apertura de cuentas de ahorro, corriente y depósitos a término fijo, procurando salvaguardar los intereses de la Empresa; así como velar por el buen mantenimiento de los bienes de la misma.
<b>10.</b>	Ordenar los gastos para el correcto funcionamiento de la Empresa.
<b>11.</b>	Cumplir y hacer cumplir la Constitución, la Ley, sus decretos reglamentarios y los acuerdos.
<b>12.</b>	Ejecutar las decisiones que la Junta Directiva de la empresa tome frente a las políticas de tipo empresarial.
<b>13.</b>	Definir y poner en marcha el sistema de Control Interno en la entidad, como lo establece la ley 87 de 1993, contribuyendo a fomentar en toda la organización una cultura de auto control, que contribuya al mejoramiento continuo y al cumplimiento de la misión de la Empresa.
<b>14.</b>	Verificar los procesos relacionados con el manejo de los recursos, bienes y los sistemas de información de la Entidad, aplicando los correctivos que sean necesarios.
<b>15.</b>	Verificar que los controles sean establecidos por los responsables y que los registros se hagan en forma sistemática, que la información sea confiable y oportuna y los procesos sean eficaces.



<b>SERVICIUDAD E.S.P.</b>	Código SAMF-01	Versión 07
MANUAL ESPECIFICO DE FUNCIONES, REQUISITOS Y COMPETENCIAS LABORALES	Página 30 de 225	

<b>16.</b>	Proveer los empleos de la planta de personal, conforme al artículo 41 de la Ley 142 de 1994, de acuerdo a lo establecido en los estatutos de conformación de la empresa.
<b>17.</b>	Representar a la empresa judicial y extrajudicialmente, designando los apoderados necesarios para ello.
<b>18.</b>	Estimar los ingresos, programar su recaudado, ordenar los gastos y en general dirigir la empresa.
<b>19.</b>	Velar por la correcta utilización de los fondos y por el mantenimiento de los bienes de la empresa.
<b>20.</b>	Convocar a la Junta Directiva de la entidad a sesiones ordinarias y extraordinarias.
<b>21.</b>	Someter a consideración de la Junta Directiva, los estados financieros de la misma y rendir los informes pertinentes.
<b>22.</b>	Delegar en los funcionarios de la Entidad el ejercicio de algunas funciones, cuando la Constitución, la Ley, los estatutos o reglamentos lo permitan.
<b>23.</b>	Resolver los recursos que por la vía gubernativa se presenten frente a los actos que profiera la Entidad.
<b>24.</b>	Aprobar las pólizas que amparen los riesgos de los contratos celebrados con la Empresa.
<b>IV. CONTRIBUCIONES INDIVIDUALES</b>	
<b>1.</b>	Cumplimiento a la misión institucional, visión, la política de calidad y las directrices impartidas por la Junta Directiva.
<b>2.</b>	Cumplimiento a lo establecido en la Ley 142 de 1994, para servicios públicos domiciliarios.
<b>3.</b>	Ejecución de los Planes, Programas y Proyectos presentados a la Junta Directiva para su estudios y aprobación
<b>4.</b>	Suministra el Recurso Humano competente para el cumplimiento de los objetivos institucionales.
<b>5.</b>	Establece gastos ordenados para el adecuado funcionamiento de la entidad.
<b>6.</b>	Adecuada representación de la entidad.
<b>7.</b>	Protege los intereses patrimoniales de la entidad
<b>V. CONOCIMIENTOS BASICOS O ESENCIALES</b>	
<b>1.</b>	Sistemas operativos
<b>2.</b>	Bases de datos
<b>3.</b>	Otros conocimientos relacionados con la función que desempeña
<b>VI. REQUISITOS DE ESTUDIOS Y EXPERIENCIA</b>	
<b>Estudios:</b>	
Título Profesional Universitario y Título de postgrado en la modalidad de	



<b>SERVICIUDAD E.S.P.</b>	<b>Código</b> SAMF-01	<b>Versión</b> 07
MANUAL ESPECIFICO DE FUNCIONES, REQUISITOS Y COMPETENCIAS LABORALES	<b>Página</b> 31 de 225	

Especialización.

Tarjeta Profesional en los casos reglamentados por la Ley.

**Experiencia:**

Cuatro (4) años de experiencia profesional, en cargos del Nivel Directivo en el sector público o privado.

**Habilidades:**

Directivas, Intelectuales y Sicomotoras

**Equivalencia:**

Se aplicará la contemplada en el Capítulo Quinto Artículo 26 del Decreto 2772 del 10 de Agosto de 2.005, o el que lo modifique o adicione.



<b>SERVICIUDAD E.S.P.</b>	Código SAMF-01	Versión 07
MANUAL ESPECIFICO DE FUNCIONES, REQUISITOS Y COMPETENCIAS LABORALES	Página 32 de 225	

## SECRETARIA EJECUTIVA

<b>I. IDENTIFICACION</b>	
DENOMINACIÓN:	SECRETARIA EJECUTIVA
DEPENDENCIA:	DESPACHO DEL GERENTE
SUPERIOR JERARQUICO:	GERENTE GENERAL
NIVEL:	ASISTENCIAL - ADMINISTRATIVO
No DE CARGOS:	1
NATURALEZA:	EMPLEADO PUBLICO
CODIGO:	425
GRADO:	03
<b>II. PROPOSITO PRINCIPAL</b>	
Servir de apoyo a la gerencia en la ejecución de los procedimientos administrativos que se emanen directamente de esta área, así mismo cumplir con las actividades de secretariado y manejo de la información gerencial.	

No	<b>III. DESCRIPCION DE FUNCIONES ESENCIALES</b>
<b>1.</b>	Recibir las diferentes directrices emanadas de la gerencia e impartir las instrucciones pertinentes a los responsables de su ejecución, así mismo velar por el oportuno desarrollo de las tareas encomendadas.
<b>2.</b>	Organizar todas las actividades inherentes al cumplimiento de los objetivos propuestos por la gerencia.
<b>3.</b>	Acompañar a la gerencia en las actividades que se programen por ella y construir las memorias que sirvan de soporte para posteriores acciones o decisiones que tome la gerencia.
<b>4.</b>	Evaluar e informar de manera oportuna y permanente a la gerencia sobre los resultados de las decisiones u órdenes impartidas por ésta a cada una de las dependencias que conforman la entidad.
<b>5.</b>	Llevar a cabo labores de control y seguimiento a toda la documentación





<b>SERVICIUDAD E.S.P.</b>	Código SAMF-01	Versión 07
MANUAL ESPECIFICO DE FUNCIONES, REQUISITOS Y COMPETENCIAS LABORALES	Página 33 de 225	

	que se emane de la gerencia, informando oportunamente al gerente sobre el estado de las mismas o las novedades que puedan presentarse.
<b>6.</b>	Transcribir, Recibir y despachar diariamente la correspondencia de la Gerencia, llevando adecuado control y registro de cada actividad.
<b>7.</b>	Elaborar las citaciones y convocatorias a Junta Directiva, Comités y demás reuniones que se celebren en la Empresa.
<b>8.</b>	Mantener actualizada y organizada la agenda del Gerente y coadyuvar a su cumplimiento.
<b>9.</b>	Elaborar y digitar cartas, oficios, memorandos y demás documentos que le solicite el Gerente.
<b>10.</b>	Velar por el correcto manejo de la documentación que le sea encomendada.
<b>11.</b>	Responder por la información que le ha sido confiada y mantener reserva sobre ésta.
<b>12.</b>	Velar por el mantenimiento y conservación de útiles de escritorio y equipo de oficina a su cargo.
<b>13.</b>	Transcribir las actas de la Junta Directiva y de las demás reuniones a las cuales asista.
<b>IV. CONTRIBUCIONES INDIVIDUALES</b>	
<b>1.</b>	Adelantadas actividades de gestión documental
<b>2.</b>	Suministrada de información, documentos o elementos solicitados
<b>3.</b>	Suministrado apoyo en las actividades de carácter institucional
<b>4.</b>	Facilitada la comunicación entre los funcionarios de la entidad y la Gerencia General
<b>5.</b>	Optimizado y facilitado el desarrollo de las funciones y procedimientos a cargo de los demás funcionarios de la entidad adscritos a la Gerencia General.
<b>V. CONOCIMIENTOS BASICOS O ESENCIALES</b>	
<b>1.</b>	Servicio al Cliente
<b>2.</b>	Técnicas de Archivo
<b>3.</b>	Informática Básica
<b>4.</b>	Otros conocimientos relacionados con la función que desempeña
<b>VI. REQUISITOS DE ESTUDIOS Y EXPERIENCIA</b>	
<b>Estudios:</b>	
Aprobación de un (1) de educación superior en áreas relacionadas con el cargo.	



<b>SERVICIUDAD E.S.P.</b>	<b>Código</b> SAMF-01	<b>Versión</b> 07
MANUAL ESPECIFICO DE FUNCIONES, REQUISITOS Y COMPETENCIAS LABORALES	<b>Página</b> 34 de 225	

**Experiencia:**

Dos (2) años de experiencia relacionada con el cargo

**Habilidades:**

Intelectuales y Sicomotoras

**Equivalencia:**

Se aplicará la contemplada en el Capítulo Quinto Artículo 26 del Decreto 2772 del 10 de Agosto de 2.005, o el que lo modifique o adicione



<b>SERVICIUDAD E.S.P.</b>	Código SAMF-01	Versión 07
MANUAL ESPECIFICO DE FUNCIONES, REQUISITOS Y COMPETENCIAS LABORALES	Página 35 de 225	

## DIRECTIVO

<b>I. IDENTIFICACION</b>	
DENOMINACIÓN:	SECRETARIO (A) GENERAL
DEPENDENCIA:	DESPACHO DEL GERENTE
SUPERIOR JERARQUICO:	GERENTE GENERAL
NIVEL:	DIRECTIVO
No DE CARGOS:	1
NATURALEZA:	EMPLEADO PUBLICO
CODIGO:	054
GRADO:	03
<b>II. PROPOSITO PRINCIPAL</b>	
<p>Responsable de asesorar, coordinar, y vigilar el cumplimiento de las políticas, acciones y procedimientos jurídicos, administrativos en todas las actuaciones de la Empresa de Servicios Públicos, dentro del contexto legal, técnico y normativo vigente, para minimizar los riesgos jurídicos en los que pueda incurrir la empresa.</p> <p>Se constituye en una unidad orgánica de carácter directivo, como soporte legal para toda la organización empresarial y a cuyo cargo está la responsabilidad de propiciar las condiciones empresariales de juridicidad que deben garantizar que todos los proyectos, procesos y acciones se conciban y ejecuten con apego a las disposiciones legales vigentes en el país.</p>	

No	<b>III. DESCRIPCION DE FUNCIONES ESENCIALES</b>
<b>1.</b>	Planear, distribuir y dirigir las funciones y tareas del personal asignado a su Secretaría.
<b>2.</b>	Asesorar a la Junta Directiva, a la Gerencia y a los demás niveles de la organización en cuanto al análisis y trámite de todo asunto que revista carácter jurídico, legal administrativo.



<b>SERVICIUDAD E.S.P.</b>	Código SAMF-01	Versión 07
MANUAL ESPECIFICO DE FUNCIONES, REQUISITOS Y COMPETENCIAS LABORALES	Página 36 de 225	

<b>3.</b>	Proyectar los actos administrativos que expida la Gerencia.
<b>4.</b>	Conceptuar sobre los actos administrativos que expidan las demás dependencias de la Empresa y que sean sometidos a su consideración.
<b>5.</b>	Elaborar y sustentar los conceptos jurídicos que sean emitidos por su unidad y los que sean solicitados por el personal directivo, ejecutivo y asesor.
<b>6.</b>	Elaborar y sustentar los conceptos jurídicos, a fin de dar solución oportuna y legal al proceso de presentación de quejas, peticiones y reclamos por parte de los usuarios de los servicios de acueducto, alcantarillado, aseo y los demás servicios públicos que desee prestar en el futuro la empresa.
<b>7.</b>	Representar judicial y extrajudicialmente a la Empresa, previo poder otorgado por la Gerencia, en los procesos que instaure o le promuevan.
<b>8.</b>	Velar y garantizar el cumplimiento de la Constitución, la Ley y demás normas vigentes en materia de servicios públicos domiciliarios.
<b>9.</b>	Proyectar los recursos que por vía gubernativa se instauren frente a los actos que expida la Empresa.
<b>10.</b>	Notificar o comunicar a los interesados de las providencias emanadas de la Entidad.
<b>11.</b>	Coordinar, revisar y velar porque el proceso de contratación se ciña a la normatividad vigente para las empresas del sector.
<b>12.</b>	Llevar a cabo los procesos que demande la contratación administrativa, necesaria para ejecutar las labores concernientes a la prestación de los servicios públicos a cargo de la empresa.
<b>13.</b>	Elaborar informes y estadísticas sobre el estado de la contratación administrativa y remitirlos a la Gerencia y demás organismos de control y vigilancia.
<b>14.</b>	Participar en las deliberaciones de los comités administrativos.
<b>15.</b>	Hacer parte del Comité Coordinador de Control Interno y ser responsable del mismo en la dependencia a su cargo.
<b>16.</b>	Crear condiciones favorables para la asimilación de la cultura del auto control en su área a cargo.
<b>17.</b>	Intervenir en las relaciones laborales procurando siempre el justo equilibrio y la defensa de los intereses de la Empresa.
<b>18.</b>	Conocer y dirigir los procesos de compilación y actualización de toda la normatividad legal y regulatoria que constituya el marco jurídico dentro del cual se desarrolle la actividad de la empresa en todos sus frentes.
<b>IV. CONTRIBUCIONES INDIVIDUALES</b>	
<b>1.</b>	Suministra asesoría en los aspectos requeridos por el Gerente General
<b>2.</b>	Adecuada Representación de la Empresa por delegación del Gerente



<b>SERVICIUDAD E.S.P.</b>	Código SAMF-01	Versión 07
MANUAL ESPECIFICO DE FUNCIONES, REQUISITOS Y COMPETENCIAS LABORALES	Página 37 de 225	

	General
<b>3.</b>	Contribución para garantizar la efectividad en las respuestas a los requerimientos de los usuarios de los servicios públicos domiciliarios
<b>4.</b>	Contribución en la implementación, verificación y mejora continua en los sistemas de integrados de gestión.
<b>5.</b>	Elaborados los Informes de Rendición de Cuentas, con moralidad y transparencia adecuadamente coordinados.
<b>6.</b>	Elaborados los conceptos jurídicos con criterio y acierto, cuidando los intereses de la empresa.
<b>V. CONOCIMIENTOS BASICOS O ESENCIALES</b>	
<b>1.</b>	Sistemas operativos
<b>2.</b>	Bases de datos
<b>3.</b>	Otros conocimientos relacionados con la función que desempeña
<b>VI. REQUISITOS DE ESTUDIOS Y EXPERIENCIA</b>	
<b>Estudios:</b>	
Título Profesional Universitario de Abogado y Título en la modalidad de Especialización en Derecho Administrativo.	
Tarjeta Profesional en los casos reglamentados por la Ley	
<b>Experiencia:</b>	
Dos (2) años de experiencia profesional.	
<b>Habilidades:</b>	
Directivas, Intelectuales y Sicomotoras	
<b>Equivalencia:</b>	
Se aplicará la contemplada en el Capítulo Quinto Artículo 26 del Decreto 2772 del 10 de Agosto de 2.005, o el que lo modifique o adicione	



<b>SERVICIUDAD E.S.P.</b>	Código SAMF-01	Versión 07
MANUAL ESPECIFICO DE FUNCIONES, REQUISITOS Y COMPETENCIAS LABORALES	Página 38 de 225	

## TECNICO ADMINISTRATIVO

<b>I. IDENTIFICACION</b>	
DENOMINACIÓN:	TECNICO DE CONTRATOS
DEPENDENCIA:	PLANTA GLOBAL
SUPERIOR JERARQUICO:	LIDER SEGÚN EL MAPA DE PROCESOS
NIVEL:	TECNICO
No DE CARGOS:	1
NATURALEZA:	TRABAJADOR OFICIAL
CODIGO:	367
GRADO:	01
<b>II. PROPOSITO PRINCIPAL</b>	
Servir de apoyo a la Secretaria General en la ejecución de los procedimientos administrativos que se emanen directamente de esta área, así mismo cumplir con las actividades de secretariado, manejo de la información dentro del proceso de contratación administrativa.	

No	<b>III. DESCRIPCION DE FUNCIONES ESENCIALES</b>
<b>1.</b>	Transcribir cartas, oficios, memorandos, resoluciones, acuerdos y correspondencia en general.
<b>2.</b>	Transcribir y revisar la documentación soporte de los conceptos jurídicos que sean emitidos por el superior inmediato y remitirlos a la dependencia correspondiente.
<b>3.</b>	Ejecutar el procedimiento de notificación o comunicación a los interesados en las providencias emanadas por la empresa.
<b>4.</b>	Elaborar los informes requeridos por la Secretaria General y los solicitados por los diferentes organismos de control y vigilancia.
<b>5.</b>	Registrar en el SISTEMA DE INFORMACIÓN DE CONTRATACIÓN ESTATAL SICE, los primeros cinco (5) días de cada mes los contratos suscritos por la empresa.



<b>SERVICIUDAD E.S.P.</b>	Código SAMF-01	Versión 07
MANUAL ESPECIFICO DE FUNCIONES, REQUISITOS Y COMPETENCIAS LABORALES	Página 39 de 225	

<b>6.</b>	Registrar la información en la base de datos respecto de contratos y convenios que sean presentados para su publicación y mantener vigente dicha información en disquetes de seguridad.
<b>7.</b>	Orientar a los contratistas en el trámite a seguir para llevar a cabo la legalización y perfeccionamiento de los contratos, con fundamento en los parámetros señalados por el Secretario General.
<b>8.</b>	Elaborar, archivar y administrar los originales de los contratos con todos sus documentos anexos hasta su culminación en coordinación con los interventores si es el caso y velar por su conservación.
<b>9.</b>	Elaborar las resoluciones de aprobación de pólizas que amparen los riesgos en los diferentes contratos.
<b>10.</b>	Recepcionar la documentación necesaria para la elaboración de los contratos.
<b>11.</b>	Revisar que toda la documentación esté anexa al contrato, incluyendo las actas de los interventores, antes de su respectivo pago, siendo así el filtro entre contratos y tesorería.
<b>12.</b>	Elaborar las certificaciones de trabajo de los trabajadores vinculados mediante terceros, ya sea personas jurídicas o naturales.
<b>13.</b>	Llevar un archivo histórico y actualizado de los actos administrativos y contratos que expida la oficina.
<b>IV. CONTRIBUCIONES INDIVIDUALES</b>	
<b>1.</b>	Adelantadas actividades de gestión documental
<b>2.</b>	Suministrada de información, documentos o elementos solicitados
<b>3.</b>	Suministrado apoyo en las actividades de carácter institucional
<b>4.</b>	Facilitada la comunicación entre los funcionarios de la entidad y la Gerencia General
<b>5.</b>	Optimizado y facilitado el desarrollo de las funciones y procedimientos a cargo de los demás funcionarios de la entidad adscritos a la Gerencia General.
<b>V. CONOCIMIENTOS BASICOS O ESENCIALES</b>	
<b>1.</b>	Técnicas de Archivo
<b>2.</b>	Sistemas operativos
<b>3.</b>	Informática Básica
<b>4.</b>	Otros conocimientos relacionados con la función que desempeña
<b>VI. REQUISITOS DE ESTUDIOS Y EXPERIENCIA</b>	
<b>Estudios:</b>	
Aprobación de un (1) año de educación superior en áreas relacionadas con el cargo.	
<b>Experiencia:</b>	



<b>SERVICIUDAD E.S.P.</b>	<b>Código</b> SAMF-01	<b>Versión</b> 07
<b>MANUAL ESPECIFICO DE FUNCIONES, REQUISITOS Y COMPETENCIAS LABORALES</b>	<b>Página</b> 40 de 225	

Un (1) año de experiencia relacionada con el cargo

**Habilidades:**

Intelectuales y Sicomotoras

**Equivalencia:**

Se aplicará la contemplada en el Capítulo Quinto Artículo 26 del Decreto 2772 del 10 de Agosto de 2.005, o el que lo modifique o adicione





<b>SERVICIUDAD E.S.P.</b>	Código SAMF-01	Versión 07
MANUAL ESPECIFICO DE FUNCIONES, REQUISITOS Y COMPETENCIAS LABORALES	Página 41 de 225	

## TECNICO ADMINISTRATIVO

<b>I. IDENTIFICACION</b>	
DENOMINACIÓN: RECURSOS	TECNICO DE SECRETARIA GENERAL
DEPENDENCIA:	PLANTA GLOBAL
SUPERIOR JERARQUICO:	LIDER SEGÚN EL MAPA DE PROCESOS
NIVEL:	TECNICO
No DE CARGOS:	1
NATURALEZA:	TRABAJADOR OFICIAL
CODIGO:	367
GRADO:	01
<b>II. PROPOSITO PRINCIPAL</b>	
<p>Adelantar labores de asistencia operativa en las actividades propias de la Secretaria General y ejecutar los procedimientos administrativos que se emanen directamente de esta área, así mismo cumplir con las actividades de proyección de recursos de reposición, citaciones y notificaciones de los mismos, atención a requerimientos que provengan de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, así como la proyección de respuesta a los mismos.</p>	

<b>No</b>	<b>III. DESCRIPCION DE FUNCIONES ESENCIALES</b>
<b>1.</b>	Realizar labores administrativas de apoyo a los procesos que ejecute el área asignada de la empresa, de conformidad con los planes, programas y proyectos a éstas asignados.
<b>2.</b>	Tramitar asuntos de diferente índole, por delegación del superior inmediato y preparar informes de acuerdo con las instrucciones recibidas.
<b>3.</b>	Hacer el seguimiento a la correspondencia enviada y recibida hasta la culminación de su propósito.
<b>4.</b>	Elaborar las resoluciones de recursos de reposición generados por las peticiones, quejas y recursos y pasar al jefe para su respectiva revisión.



<b>SERVICIUDAD E.S.P.</b>	Código SAMF-01	Versión 07
MANUAL ESPECIFICO DE FUNCIONES, REQUISITOS Y COMPETENCIAS LABORALES	Página 42 de 225	

<b>5.</b>	Ejercer control y seguimiento a la documentación entregada a las dependencias involucradas en el proceso de solución de reclamos que presentan los usuarios de los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo en cumplimiento de lo establecido por Ley.
<b>6.</b>	Cumplir con la normatividad inherente los procesos.
<b>IV. INDIVIDUALES</b>	
<b>1.</b>	Suministrada asistencia operativa en las actividades de la Secretaría General
<b>2.</b>	Suministrada asistencia operativa en el levantamiento de la información, contribuyendo a la respuesta de los recursos de reposición
<b>V. CONOCIMIENTOS BASICOS O ESENCIALES</b>	
<b>1.</b>	Servicio al Cliente
<b>2.</b>	Técnicas de Archivo
<b>3.</b>	Sistemas operativos
<b>4.</b>	Estudios o formación en Derecho
<b>5.</b>	Otros conocimientos relacionados con la función que desempeña
<b>VI. REQUISITOS DE ESTUDIOS Y EXPERIENCIA</b>	
<b>Estudios:</b>	
Aprobación de un (1) año de educación superior en áreas relacionadas con el cargo.	
<b>Experiencia:</b>	
Un (1) año de experiencia relacionada con el cargo	
<b>Habilidades:</b>	
Intelectuales y Sicomotoras	
<b>Equivalencia:</b>	
Se aplicará la contemplada en el Capítulo Quinto Artículo 26 del Decreto 2772 del 10 de Agosto de 2.005, o el que lo modifique o adicione	



<b>SERVICIUDAD E.S.P.</b>	Código SAMF-01	Versión 07
MANUAL ESPECIFICO DE FUNCIONES, REQUISITOS Y COMPETENCIAS LABORALES	Página 43 de 225	

## DEL ASESOR DE CONTROL INTERNO DE GESTION

<b>I. IDENTIFICACION</b>	
DENOMINACIÓN:	ASESOR DE CONTROL INTERNO DE GESTION
DEPENDENCIA:	DESPACHO DEL GERENTE
SUPERIOR JERARQUICO:	GERENTE GENERAL
NIVEL:	ASESOR
No DE CARGOS:	1
NATURALEZA:	EMPLEADO PUBLICO
CODIGO:	105
GRADO:	02
<b>II. PROPOSITO PRINCIPAL</b>	
Asesor al Gerente General en lo relacionado con la concepción y el diseño del proceso de medición, evaluación e implementación del Modelo Estándar de Control Interno de toda la organización empresarial, para determinar cuáles son los índices corporativos de competitividad alcanzados y para calificar el funcionamiento de todos los procesos y los resultados de la gestión en todos los niveles del modelo orgánico adoptado.	

No	<b>III. DESCRIPCION DE FUNCIONES ESENCIALES</b>
<b>1.</b>	Planear, dirigir y organizar la verificación y evaluación del Sistema de Control Interno.
<b>2.</b>	Dirigir y elaborar los informes a las entidades regulatorias o de vigilancia y control que lo soliciten en ejercicio de sus respectivas competencias y a quienes lo hagan invocando el derecho sagrado de la norma constitucional.
<b>3.</b>	Verificar que el Sistema de Control Interno esté formalmente establecido dentro de la organización y que su ejercicio sea intrínseco al desarrollo de las funciones de todos los cargos y en particular, de aquellos que



<b>SERVICIUDAD E.S.P.</b>	Código SAMF-01	Versión 07
MANUAL ESPECIFICO DE FUNCIONES, REQUISITOS Y COMPETENCIAS LABORALES	Página 44 de 225	

	tengan responsabilidad de mando.
<b>4.</b>	Verificar que los controles definidos para los procesos y actividades de la organización, se cumplan por los responsables de su ejecución y en especial, que las áreas o empleados encargados de la aplicación del régimen disciplinario ejerzan adecuadamente esta función.
<b>5.</b>	Verificar que los controles asociados con todas y cada una de las actividades de la organización, estén adecuadamente definidos, sean apropiados y se mejoren permanentemente, de acuerdo con la evolución de la Empresa.
<b>6.</b>	Permanecer actualizado acerca de la normatividad legal vigente y como conocedor de todos los planes y proyectos de la empresa, así como de las políticas y decisiones orgánicas que se adopten y conocedor de los diferentes procesos que se efectúan
<b>7.</b>	Velar por el cumplimiento de las leyes, normas, procedimientos, planes, programas, proyectos y metas de la organización y recomendar los ajustes necesarios.
<b>8.</b>	Servir de apoyo a los directivos en el proceso de toma de decisiones, a fin que se obtengan los resultados esperados.
<b>9.</b>	Verificar los procesos relacionados con el manejo de los recursos, bienes y los sistemas de información de la empresa y recomendar los correctivos que sean necesarios.
<b>10.</b>	Fomentar en toda la Empresa la formación de una cultura de autocontrol que contribuya al mejoramiento continuo en el cumplimiento de la misión institucional.
<b>11.</b>	Mantener y verificar la aplicación de los mecanismos de participación ciudadana, que en desarrollo del mandato constitucional y legal, diseñe la Empresa.
<b>12.</b>	Definir el modelo de evaluación corporativa para determinar el nivel de Competitividad de la empresa en el mercado.
<b>13.</b>	Efectuar diagnósticos y levantar inventarios sobre falencias de índole administrativo, financiero, operativo o comercial y proponer alternativas de solución.
<b>14.</b>	Generar estadísticas que sirvan de base para la toma de decisiones.
<b>15.</b>	Actividades relacionadas con la Cultura del Control
<b>16.</b>	Evaluación del proceso de planeación, en toda su extensión; lo que implica en otras cosas y con base en los resultados obtenidos en la aplicación de los indicadores definidos, un análisis objetivo de aquellas variables y/o factores que se consideren influyentes en los resultados



<b>SERVICIUDAD E.S.P.</b>	Código SAMF-01	Versión 07
MANUAL ESPECIFICO DE FUNCIONES, REQUISITOS Y COMPETENCIAS LABORALES	Página 45 de 225	

	logrados o en el desvío de los avances.
<b>17.</b>	Formulación, evaluación e implementación de políticas de control interno.
<b>18.</b>	Evaluación de los procesos misionales y de apoyo, adoptados y utilizados por la entidad, con el fin de determinar su coherencia con los objetivos y resultados comunes e inherentes a la misión institucional.
<b>19.</b>	Asesoría y acompañamiento a las dependencias en la definición y establecimiento de mecanismos de control en los procesos y procedimientos, para garantizar la adecuada protección de los recursos, la eficacia y la eficiencia en las actividades, la oportunidad y confiabilidad de la información y sus registros y el cumplimiento de las funciones y objetivos institucionales.
<b>IV. CONTRIBUCIONES INDIVIDUALES</b>	
<b>1.</b>	Sistema de Control Interno verificado y evaluado en la Entidad
<b>2.</b>	Sistema de Control Interno verificado en el desarrollo de las funciones de todos los cargos de la Empresa
<b>3.</b>	Verificado cumplimiento de controles para los procesos y actividades de la Empresa.
<b>4.</b>	Verificado los controles asociados con las actividades de la Empresa, contribuyendo a contrarrestar los riesgos.
<b>5.</b>	Directivos apoyados en el proceso de toma de decisiones
<b>6.</b>	Verificados los procesos relacionados con el manejo de los recursos, bienes y los sistemas y sistemas de información de la entidad.
<b>7.</b>	Contribución al mejoramiento continuo en el cumplimiento de la misión institucional
<b>8.</b>	Recomendaciones a las debilidades detectadas y fallas en el cumplimiento del control interno
<b>9.</b>	Elaborados los Informes de Rendición de Cuentas, con moralidad y transparencia adecuadamente coordinados.
<b>V. CONOCIMIENTOS BASICOS O ESENCIALES</b>	
<b>1.</b>	Sistemas operativos
<b>2.</b>	Bases de datos
<b>3.</b>	Auditorias
<b>4.</b>	Otros conocimientos relacionados con la función que desempeña
<b>VI. REQUISITOS DE ESTUDIOS Y EXPERIENCIA</b>	
<b>Estudios:</b>	
Título Profesional Universitario en cualquiera de las siguientes ramas:	



<b>SERVICIUDAD E.S.P.</b>	<b>Código</b> SAMF-01	<b>Versión</b> 07
MANUAL ESPECIFICO DE FUNCIONES, REQUISITOS Y COMPETENCIAS LABORALES	<b>Página</b> 46 de 225	

Economía, Contaduría, Administración de Empresas, Administración Pública, Ingeniería Industrial o áreas afines y Título de postgrado en la modalidad de Especialización.

Tarjeta Profesional en los casos reglamentados por la Ley

**Experiencia:**

Tres (3) años de experiencia mínima en asuntos de control interno.

**Habilidades:**

Directivas, Intelectuales y Sicomotoras

**Equivalencia:**

Se aplicará la contemplada en el Capítulo Quinto Artículo 26 del Decreto 2772 del 10 de Agosto de 2.005, o el que lo modifique o adicione



<b>SERVICIUDAD E.S.P.</b>	Código SAMF-01	Versión 07
MANUAL ESPECIFICO DE FUNCIONES, REQUISITOS Y COMPETENCIAS LABORALES	Página 47 de 225	

## PROFESIONAL UNIVERSITARIO

<b>I. IDENTIFICACION</b>	
DENOMINACIÓN: CONTROL	PROFESIONAL UNIVERSITARIO DE  INTERNO
DEPENDENCIA:	PLANTA GLOBAL
SUPERIOR JERARQUICO:	LIDER SEGÚN EL LIDER DE PROCESOS
NIVEL:	PROFESIONAL
No DE CARGOS:	1
NATURALEZA:	TRABAJADOR OFICIAL
CODIGO:	219
GRADO:	02
<b>II. PROPOSITO PRINCIPAL</b>	
Servir de apoyo en la implementación del sistema de Control Interno de Gestión (meci), como también en la elaboración de los planes de auditoría administrativa y operativa que conlleve al logro de los objetivos propuestos en materia de controles a la medición de todos los procesos inherentes a la empresa en general y al cumplimiento de lo establecido en la ley 87 de 1993.	

<b>No</b>	<b>III. DESCRIPCION DE FUNCIONES ESENCIALES</b>
<b>1.</b>	Elaborar el plan de auditorías administrativas y operativas y presentarlo ante el superior inmediato para su aceptación y ejecución.
<b>2.</b>	Elaborar e interpretar informes, cuadros y documentos de soporte, que permitan la toma de decisiones para el mejoramiento o ajuste de los programas adelantados por la dependencia asignada.
<b>3.</b>	Ejecutar los procesos que conllevan a la elaboración del MECI
<b>4.</b>	Ejecutar los procesos de control interno y procurar el constante mejoramiento en la prestación de sus servicios.
<b>5.</b>	Realizar estudios y/o investigaciones que permitan al jefe de la dependencia, la toma de decisiones para el cumplimiento de los objetivos



<b>SERVICIUDAD E.S.P.</b>	Código SAMF-01	Versión 07
MANUAL ESPECIFICO DE FUNCIONES, REQUISITOS Y COMPETENCIAS LABORALES	Página 48 de 225	

	establecidos.
<b>6.</b>	Aplicar medidas para prevenir los riesgos, detectar y corregir las desviaciones que se presenten en la organización y que puedan afectar el logro de sus objetivos.
<b>7.</b>	Asegurar que la información y sus registros sean oportunos y confiables.
<b>8.</b>	Ejecutar los planes de la dependencia, cumplimiento de la misión, objetivos y estrategias de la oficina.
<b>IV. CONTRIBUCIONES INDIVIDUALES</b>	
<b>1.</b>	Garantizada el mantenimiento y regulación del MECI
<b>2.</b>	Capacitadas y asesoradas las dependencias en autocontrol
<b>3.</b>	Elaborados informes y estadística del sistema de gestión
<b>V. CONOCIMIENTOS BASICOS O ESENCIALES</b>	
<b>1.</b>	Sistemas operativos
<b>2.</b>	Bases de Datos
<b>3.</b>	Meci
<b>4.</b>	Técnicas de archivo
<b>5.</b>	Otros conocimientos relacionados con la función que desempeña
<b>VI. REQUISITOS DE ESTUDIOS Y EXPERIENCIA</b>	
<b>Estudios:</b>	
Título Profesional Universitario en cualquiera de las siguientes ramas: Economía, Contaduría, Administración de Empresas, Administración Pública, Ingeniería Industrial o áreas afines.	
Tarjeta Profesional en los casos reglamentados por la Ley	
<b>Experiencia:</b>	
Dos (2) años de experiencia profesional relacionada	
<b>Habilidades:</b>	
Directivas, Intelectuales y Sicomotoras	





<b>SERVICIUDAD E.S.P.</b>	Código SAMF-01	Versión 07
MANUAL ESPECIFICO DE FUNCIONES, REQUISITOS Y COMPETENCIAS LABORALES	Página 49 de 225	

## DIRECTIVO

<b>I. IDENTIFICACION</b>	
DENOMINACIÓN: DISCIPLINARIO	DIRECTOR DE CONTROL INTERNO
DEPENDENCIA:	DESPACHO DEL GERENTE
SUPERIOR JERARQUICO:	GERENTE GENERAL
NIVEL:	DIRECTIVO
No DE CARGOS:	1
NATURALEZA:	EMPLEADO PUBLICO
CODIGO:	006
GRADO:	02
<b>II. PROPOSITO PRINCIPAL</b>	
Es responsable de la aplicación a lo establecido dentro del régimen del servidor público y en materia disciplinaria de acuerdo al Código Único Disciplinario, Ley 734 de 2002.	

No	<b>III. DESCRIPCION DE FUNCIONES ESENCIALES</b>
<b>1.</b>	Aplicar el procedimiento disciplinario establecido en la ley.
<b>2.</b>	Iniciar y dar el trámite correspondiente hasta su culminación a los procesos disciplinarios que deban adelantarse a los empleados y trabajadores de la Empresa.
<b>3.</b>	Conocer y fallar en primera instancia los asuntos disciplinarios contra los servidores públicos que hagan parte integral de la empresa.
<b>4.</b>	Avocar el conocimiento mediante decisión motivada, de oficio, por información proveniente de servidor público, por medio que amerite credibilidad o por queja formulada por cualquier persona, de los asuntos que impliquen el desarrollo de la función disciplinaria.
<b>5.</b>	Avocar el conocimiento de los asuntos disciplinarios que el ministerio público



<b>SERVICIUDAD E.S.P.</b>	Código SAMF-01	Versión 07
MANUAL ESPECIFICO DE FUNCIONES, REQUISITOS Y COMPETENCIAS LABORALES	Página 50 de 225	

	traslade a la Dirección de Control Interno Disciplinario.
<b>6.</b>	Crear condiciones favorables para la asimilación de la cultura del auto control en su área a cargo.
<b>7.</b>	Adelantar dentro de las funciones propias de la dirección de Control Interno Disciplinario, las gestiones necesarias para asegurar el oportuno cumplimiento de la función.
<b>8.</b>	Determinar la organización del trabajo y las responsabilidades del personal a su cargo, para la efectiva realización de la función de la oficina.
<b>9.</b>	Desarrollar procesos de capacitación en todos los niveles de la empresa, a fin de profundizar en los temas relacionados con faltas disciplinarias y aplicación del código único disciplinario, a fin de ampliar los conocimientos de los servidores y reducir el riesgo de realizar procesos disciplinarios al interior de la entidad.
<b>10.</b>	Fomentar en toda la organización la cultura del servicio público enmarcado en los principios de moralidad pública, transparencia, objetividad, legalidad, honradez, lealtad, igualdad, imparcialidad, celeridad, publicidad, economía, neutralidad, eficiencia y eficacia; así como también la cultura del servidor público que ejerce sus derechos, cumple con sus deberes, respeta las prohibiciones y se somete al régimen de inhabilidades e incompatibilidades, impedimentos y conflictos de intereses establecidos en la Constitución Política y en las leyes.
<b>11.</b>	Verificar la ejecución de las sanciones impuestas a los servidores públicos de la Entidad.
<b>12.</b>	Mantener actualizado y sistematizado el consolidado de las actuaciones adelantadas en los procesos disciplinarios.
<b>13.</b>	Mantener actualizada la compilación de normas legales tanto internas como externas, así como la jurisprudencia en materia disciplinaria y divulgarlas.
<b>14.</b>	Difundir, vigilar y controlar el estricto cumplimiento de programas, normas y procedimientos establecidos en la entidad.
<b>15.</b>	Cumplir y hacer cumplir las disposiciones disciplinarias vigentes.
<b>IV. CONTRIBUCIONES INDIVIDUALES</b>	
<b>1.</b>	Suministra asesoría en los aspectos requeridos por el Gerente General
<b>2.</b>	Contribución en la cultura del servicio público.
<b>3.</b>	Elaborados los Informes de asuntos disciplinarios, con moralidad y transparencia, adecuadamente coordinados.
<b>VI. CONOCIMIENTOS BASICOS O ESENCIALES</b>	
<b>1.</b>	Ley 734 de 2.002
<b>2.</b>	Ley servicios públicos



<b>SERVICIUDAD E.S.P.</b>	<b>Código</b> SAMF-01	<b>Versión</b> 07
MANUAL ESPECIFICO DE FUNCIONES, REQUISITOS Y COMPETENCIAS LABORALES	Página 51 de 225	

<b>3.</b>	Sistemas operativos y bases de datos
<b>4.</b>	Otros conocimientos relacionados con la función que desempeña
<b>VII. REQUISITOS DE ESTUDIOS Y EXPERIENCIA</b>	
<b>Estudios:</b> Título Profesional Universitario de Abogado y Título de postgrado en la modalidad de Especialización en áreas relacionadas con el Derecho  Tarjeta Profesional en los casos reglamentados por la Ley	
<b>Experiencia:</b>  Tres (3) años de experiencia profesional.	
<b>Habilidades:</b>  Directivas, Intelectuales y Sicomotoras	
<b>Equivalencia:</b>  Se aplicará la contemplada en el Capítulo Quinto Artículo 26 del Decreto 2772 del 10 de Agosto de 2.005, o el que lo modifique o adicione	



<b>SERVICIUDAD E.S.P.</b>	Código SAMF-01	Versión 07
MANUAL ESPECIFICO DE FUNCIONES, REQUISITOS Y COMPETENCIAS LABORALES	Página 52 de 225	

## DIRECTIVO

<b>I. IDENTIFICACION</b>	
DENOMINACIÓN:	SUBGERENTE DE PLANEACION
DEPENDENCIA:	DESPACHO DEL GERENTE
SUPERIOR JERARQUICO:	GERENTE GENERAL
NIVEL:	DIRECTIVO
No DE CARGOS:	1
NATURALEZA:	EMPLEADO PUBLICO
CODIGO:	084
GRADO:	01
<b>II. PROPOSITO PRINCIPAL</b>	
<p>Garantizar el desarrollo empresarial de Serviciada a partir de la Planeación institucional , fundamentada y desarrollada en planteamiento estratégico y planteamiento operativo de la Empresa, de manera que se lleven a cabo en la empresa un conjunto de procesos y procedimientos que den una mayor racionalidad y organización de actividades y acciones articuladas entre sí, previstas anticipadamente, con el propósito de influir en el curso de determinados acontecimientos, que permitan alcanzar la Visión Empresarial, mediante el uso eficiente de medios y recursos</p>	

<b>No</b>	<b>III. DESCRIPCION DE FUNCIONES ESENCIALES</b>
<b>1.</b>	Proponer y coordinar los procesos para la realización de planes de organización, y desarrollo de Serviciudad, velando por la aplicación de una adecuada planeación, programación y ejecución conforme a lo planeado
<b>2.</b>	Ejecutar la labor de planificación en coordinación con la Subgerencia Administrativa y Financiera para la elaboración del presupuesto de la empresa acorde al Decreto 115 de 1996 o el que lo reemplace
<b>3.</b>	Llevar a cabo la Proyección de Ingresos



<b>SERVICIUDAD E.S.P.</b>	Código SAMF-01	Versión 07
MANUAL ESPECIFICO DE FUNCIONES, REQUISITOS Y COMPETENCIAS LABORALES	Página 53 de 225	

<b>4.</b>	Llevar a cabo la Proyección de egresos con base en el Plan de Inversión (Proyectos de Inversión) y Planes Operativos
<b>5.</b>	Llevar a cabo la elaboración y actualización del Plan de Inversiones de la Empresa acorde a los proyectos de inversión registrados en el BPIM
<b>6.</b>	Llevar a cabo la consolidación del Plan Estratégico de la Empresa con base en los Planes empresariales de la empresa
<b>7.</b>	Actualizar el programa de Uso eficiente y Ahorro del Agua
<b>8.</b>	Generar informes análisis y diagnósticos en relación con programas y proyectos de inversión pública
<b>IV. CONTRIBUCIONES INDIVIDUALES</b>	
<b>1.</b>	Suministra asesoría en los aspectos requeridos por el Gerente General
<b>2.</b>	Elaborados los planes de ruteo.
<b>3.</b>	Contribución en la implementación, verificación y mejora continua en los sistemas de integrados de gestión.
<b>4.</b>	Elaborados los Informes de Rendición de Cuentas, con moralidad y transparencia adecuadamente coordinados.
<b>5.</b>	Elaborados y verificados los proyectos de la empresa
<b>6.</b>	Contribución a la elaboración del presupuesto de ingresos y gastos de la Empresa
<b>7.</b>	Elaborados los Informes de estadísticas.
<b>V. CONOCIMIENTOS BASICOS O ESENCIALES</b>	
<b>1.</b>	Sistemas integrales de gestión
<b>2.</b>	Gerencia de proyectos
<b>3.</b>	Sistemas operativos y bases de datos
<b>4.</b>	Elaboración de informes
<b>5.</b>	Otros conocimientos relacionados con la función que desempeña
<b>VI. REQUISITOS DE ESTUDIOS Y EXPERIENCIA</b>	
<b>Estudios:</b>	
Título Profesional Universitario en cualquiera de las siguientes ramas: Economía, Contaduría, Administración de Empresas, Administración Pública, Ingeniería Industrial, Ingeniería Civil, Arquitectura o áreas afines y Título de postgrado en la modalidad de Especialización.	
Tarjeta Profesional en los casos reglamentados por la Ley	
<b>Experiencia:</b>	
Dos (2) años de experiencia profesional.	



<b>SERVICIUDAD E.S.P.</b>	<b>Código</b> SAMF-01	<b>Versión</b> 07
MANUAL ESPECIFICO DE FUNCIONES, REQUISITOS Y COMPETENCIAS LABORALES	<b>Página</b> 54 de 225	

**Habilidades:**

Directivas, Intelectuales y Sicomotoras

**Equivalencia:**

Se aplicará la contemplada en el Capítulo Quinto Artículo 26 del Decreto 2772 del 10 de Agosto de 2.005, o el que lo modifique o adicione



<b>SERVICIUDAD E.S.P.</b>	Código SAMF-01	Versión 07
MANUAL ESPECIFICO DE FUNCIONES, REQUISITOS Y COMPETENCIAS LABORALES	Página 55 de 225	

## PROFESIONAL

<b>I. IDENTIFICACION</b>	
DENOMINACIÓN: CALIDAD	PROFESIONAL ESPECIALIZADO DE
DEPENDENCIA:	PLANTA GLOBAL
SUPERIOR JERARQUICO:	LIDER SEGÚN EL MAPA DE PROCESOS
NIVEL:	PROFESIONAL
No DE CARGOS:	1
NATURALEZA:	TRABAJADOR OFICIAL
CODIGO:	222
GRADO:	03
<b>II. PROPOSITO PRINCIPAL</b>	
<p>Suministrar apoyo Técnico Operativo en la ejecución de las actividades correspondientes al proceso de la <b>Gestión de la Planeación, con énfasis en calidad</b>, en cuanto a velar por el adecuado mantenimiento, evaluación, seguimiento y mejoramiento continuo del SISTEMA GESTION DE CALIDAD DE LA EMPRESA, optimizando el desempeño de los procesos y facilitando herramientas de trabajo que fortalezcan la capacidad administrativa y el desempeño institucional.</p>	

No	<b>III. DESCRIPCION DE FUNCIONES ESENCIALES</b>
<b>1.</b>	Elaborar programa de trabajo para el diseño, implantación y verificación del Sistema de Gestión de Calidad
<b>2.</b>	Acompañar y brindar asesoría en las fases del Planear, hacer ,verificar y actuar del ciclo permanente del Sistema de Gestión de calidad, a los responsables de cada uno de los procesos
<b>3.</b>	Documentar los procesos, procedimientos, instructivos, planes de calidad, manuales y formatos necesarios para la mantener la eficacia del sistema de gestión de calidad



<b>SERVICIUDAD E.S.P.</b>	Código SAMF-01	Versión 07
MANUAL ESPECIFICO DE FUNCIONES, REQUISITOS Y COMPETENCIAS LABORALES	Página 56 de 225	

<b>4.</b>	Revisar los documentos elaborados de acuerdo con los requisitos de la norma y proponer mejoras de acuerdo con los resultados de la revisión
<b>5.</b>	Controlar permanentemente los documentos y registros del Sistema de Gestión de Calidad
<b>6.</b>	Mantener actualizado el listado maestro de documentos y la tabla de registros
<b>7.</b>	Acompañar a los funcionarios de la entidad en la determinación de las acciones correctivas, preventivas y de mejora y orientar su implementación
<b>8.</b>	Actualizar, monitorear y analizar la tabla de mando integral del Sistema de Gestión de Calidad
<b>9.</b>	Capacitar el personal en temas relacionados con calidad y su normatividad
<b>10.</b>	Socializar la documentación del sistema de gestión de calidad
<b>11.</b>	Programar los ciclos de auditorías internas de calidad
<b>12.</b>	Coordinar el proceso de auditorías internas de calidad en la planificación, ejecución y presentación de informes
<b>13.</b>	Establecer términos de referencia para hacer estudios económicos, sociales, sectoriales y de investigación y evaluar las propuestas de consultoría y contratación que requiera la empresa relacionadas con el sistema de calidad de la empresa
<b>14.</b>	Elaborar los planes de mejoramiento resultantes del proceso de auditoría o servicio no conforme
<b>15.</b>	Efectuar seguimiento a los procesos del Sistema de gestión de calidad
<b>16.</b>	Apoyar al mejoramiento continuo de los procesos
<b>17.</b>	Programar y coordinar las revisiones gerenciales al Sistema de Gestión de Calidad
<b>18.</b>	Efectuar las actas de las reuniones grupo de Calidad y de las Revisiones por la Dirección
<b>IV. CONTRIBUCIONES INDIVIDUALES</b>	
<b>1.</b>	Elaborado y verificado el sistema de gestión de calidad
<b>2.</b>	Cumplimiento a la normatividad ISO y NTCGP:1000
<b>3.</b>	Información actualizada en los procesos del sistema de gestión de calidad
<b>4.</b>	Asegurada la trazabilidad y control de los registros del sistema de gestión de calidad
<b>5.</b>	Actividades para apoyar el mejoramiento continuo en los procesos certificados por la norma
<b>V. CONOCIMIENTOS BASICOS O ESENCIALES</b>	





<b>SERVICIUDAD E.S.P.</b>	<b>Código</b> SAMF-01	<b>Versión</b> 07
MANUAL ESPECIFICO DE FUNCIONES, REQUISITOS Y COMPETENCIAS LABORALES	Página 57 de 225	

<b>1.</b>	Sistemas operativos
<b>2.</b>	Bases de Datos
<b>3.</b>	Servicio al cliente
<b>4.</b>	Otros conocimientos relacionados con la función que desempeña
<b>VI. REQUISITOS DE ESTUDIOS Y EXPERIENCIA</b>	
<b>Estudios:</b>  Título Profesional Universitario en cualquiera de las siguientes ramas: Economía, Administración de Empresas, Administración Pública, u otro al fin cargo, y Título de postgrado en la modalidad de Especialización en Áreas Administrativas.  Tarjeta Profesional en los casos reglamentados por la Ley	
<b>Experiencia:</b>  Tres (3) años de experiencia profesional.	
<b>Habilidades:</b>  Directivas, Intelectuales y Sicomotoras	
<b>Equivalencia:</b>  Se aplicará la contemplada en el Capítulo Quinto Artículo 26 del Decreto 2772 del 10 de Agosto de 2.005, o el que lo modifique o adicione	



<b>SERVICIUDAD E.S.P.</b>	Código SAMF-01	Versión 07
MANUAL ESPECIFICO DE FUNCIONES, REQUISITOS Y COMPETENCIAS LABORALES	Página 58 de 225	

## PROFESIONAL

<b>I. IDENTIFICACION</b>	
DENOMINACIÓN: PROYECTOS	PROFESIONAL ESPECIALIZADO DE
DEPENDENCIA:	PLANTA GLOBAL
SUPERIOR JERARQUICO:	LIDER SEGÚN EL MAPA DE PROCESOS
NIVEL:	PROFESIONAL
No DE CARGOS:	1
NATURALEZA:	TRABAJADOR OFICIAL
CODIGO:	222
GRADO:	03
<b>II. PROPOSITO PRINCIPAL</b>	
<p>Suministrar apoyo Técnico en la ejecución de las actividades correspondientes al proceso de la <b>Gestión de la Planeación, con énfasis en proyectos</b>, en el diseño de planes, programas, proyectos de inversión y operativos, orientados al mejoramiento continuo de Serviciudad y llevar a cabo la evaluación y seguimiento de los mismos.</p>	

No	<b>III. DESCRIPCION DE FUNCIONES ESENCIALES</b>
<b>1.</b>	Llevar a cabo la estructuración de los planes operativos de las áreas de la empresa para la prestación de los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo con base en la información suministrada por cada área y funcionario de la Empresa
<b>2.</b>	Realizar la elaboración y actualización del Plan de Gestión y resultados
<b>3.</b>	Realizar la elaboración y actualización del Plan de Acción anual de la Empresa Realizar la elaboración y actualización del Plan Indicativo
<b>4.</b>	Elaborar los informes de Gestión de la Empresa conforme lo solicite cada ente de control o Comunidad en general
<b>5.</b>	Elaborar los informes de evaluación y seguimiento a los proyectos de Serviciudad, acorde a lo que aportamos en el Plan de Desarrollo Municipal y los Planes de empresariales



<b>SERVICIUDAD E.S.P.</b>	Código SAMF-01	Versión 07
MANUAL ESPECIFICO DE FUNCIONES, REQUISITOS Y COMPETENCIAS LABORALES	Página 59 de 225	

<b>6.</b>	Adelantar todas las actividades necesarias para la formulación, y actualización de proyectos Inversión conforme lo estipule el departamento nacional de planeación
<b>7.</b>	Adaptación y diseño de metodologías, indicadores y procedimientos para la evaluación y seguimiento de la ejecución de actividades de los proyectos de inversión
<b>8.</b>	Registro de Proyectos con los documentos correspondientes de acuerdo al sitio de presentación a nivel Municipal, Departamental, Nacional e Internacional
<b>9.</b>	Articulación de los Planes, Programas, y Proyectos de inversión, de acuerdo al presupuesto que suministra el Área Técnica sobre: PSMV, Obras del PMAL, PMAC, PGRIS, IANC, Planes de Contingencia, Mitigación del Riesgo, Estudios sobre los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo, Parque Automotor, maquinaria
<b>10.</b>	Articulación de los Planes de la Empresa con los Procesos de calidad implementados por la Profesional de Calidad
<b>11.</b>	Producir información agregada sobre los planes y proyectos
<b>12.</b>	Registrados, para efectos de realizar análisis que sean necesarios
<b>13.</b>	Registro sistemático en una base de datos de información de los proyectos a lo largo de todo su ciclo
<b>14.</b>	Realizar seguimiento presupuestal y seguimiento físico-financiero a las actividades de los proyectos entren en ejecución
<b>15.</b>	Suministrar a quien lo solicite, la información relacionada con los planes y proyectos de la empresa
<b>IV. CONTRIBUCIONES INDIVIDUALES</b>	
<b>1.</b>	Suministrado apoyo técnico para contribuir a la disponibilidad, oportuna y confiable de la información requerida.
<b>2.</b>	Suministrado apoyo técnico para el levantamiento de la información de los planes, programas y proyectos de la empresa.
<b>3.</b>	Elaborados los informes de seguimiento del plan de acción de la empresa
<b>4.</b>	Apoyado desarrollo institucional, contribuyendo a la articulación del modelo estratégico de la empresa.
<b>5.</b>	Acciones coordinadas para el fortalecimiento del Plan Estratégico de la Empresa.
<b>V.CONOCIMIENTOS BASICOS O ESENCIALES</b>	
<b>1.</b>	Formulación y evaluación de Proyectos
<b>2.</b>	Sistemas operativos
<b>3.</b>	Bases de datos
<b>4.</b>	Servicio al cliente
<b>6.</b>	Otros conocimientos relacionados con la función que desempeña
<b>VI.REQUISITOS DE ESTUDIOS Y EXPERIENCIA</b>	
<b>Estudios:</b>	
Título Profesional Universitario en cualquiera de las siguientes ramas: Economía, Administración de Empresas, Administración Pública, u otro al fin cargo, y Título de	



<b>SERVICIUDAD E.S.P.</b>	<b>Código</b> SAMF-01	<b>Versión</b> 07
MANUAL ESPECIFICO DE FUNCIONES, REQUISITOS Y COMPETENCIAS LABORALES	<b>Página</b> 60 de 225	

postgrado en la modalidad de Especialización en Áreas Administrativas.

Tarjeta Profesional en los casos reglamentados por la Ley

**Experiencia:**

Tres (3) años de experiencia profesional.

**Habilidades:**

Directivas, Intelectuales y Sicomotoras

**Equivalencia:**

Se aplicará la contemplada en el Capítulo Quinto Artículo 26 del Decreto 2772 del 10 de Agosto de 2.005, o el que lo modifique o adicione



<b>SERVICIUDAD E.S.P.</b>	Código SAMF-01	Versión 07
MANUAL ESPECIFICO DE FUNCIONES, REQUISITOS Y COMPETENCIAS LABORALES	Página 61 de 225	

## TECNICO ADMINISTRATIVO

<b>I. IDENTIFICACION</b>	
DENOMINACIÓN:	TECNICO DE PLANEACION
DEPENDENCIA:	PLANTA GLOBAL
SUPERIOR JERARQUICO:	LIDER SEGÚN EL MAPA DE PROCESOS
NIVEL:	TECNICO
No DE CARGOS:	1
NATURALEZA:	TRABAJADOR OFICIAL
CODIGO:	367
GRADO:	01
<b>II. PROPOSITO PRINCIPAL</b>	
Servir de apoyo a la <b>Gestión de Planeación</b> en la ejecución de los procedimientos administrativos que se emanen directamente de esta área, así mismo servir de apoyo en el área de Proyectos, también cumplir con las actividades de secretariado, manejo y archivo de documentación relacionada con las labores ejecutadas en el giro ordinario de sus actividades.	

<b>No</b>	<b>III. DESCRIPCION DE FUNCIONES ESENCIALES</b>
<b>1.</b>	Desarrollo de mecanismos de seguimiento y evaluación para las actividades que se realizan en la operación de los sistemas de acueducto, alcantarillado y aseo acorde a las directrices del Profesional Especializado de Proyectos
<b>2.</b>	Apoyo en la recopilación, digitación, consolidación, organización y archivo de la información necesaria para la evaluación y seguimiento de los Planes programas y proyectos empresariales acorde a las directrices del Profesional Especializado de Proyectos
<b>3.</b>	Apoyo en la recopilación, escaneo y procesamiento de información que hace parte del Centro de Documentación, acorde a las directrices del Profesional Especializado de Proyectos
<b>4.</b>	Digitalizar correspondencia, cuadros, informes y demás documentos que le indiquen los funcionarios del área, siguiendo en cada caso las normas establecidas en



<b>SERVICIUDAD E.S.P.</b>	Código SAMF-01	Versión 07
MANUAL ESPECIFICO DE FUNCIONES, REQUISITOS Y COMPETENCIAS LABORALES	Página 62 de 225	

	Serviciudad
<b>5.</b>	Llevar a cabo con relación al “Archivo de Gestión” y “Archivo Histórico” de todos los funcionarios de la Subgerencia de Planeación, las labores de acuerdo a lo requerido por la Ley de Archivo No 594 de 2000 o la que la reemplace y los requerimientos del área de archivo y correspondencia de la Empresa
<b>6.</b>	Llevar a cabo la verificación y ajustes pertinentes de los documentos del Sistema de Gestión de calidad, acorde a los lineamientos del procedimiento para la elaboración y control de documentos y las directrices de la Profesional Especializada de Calidad
<b>7.</b>	Apoyo en la recopilación, digitación, consolidación y organización de datos de acuerdo a los informes y proyectos requeridos al Área de Planeación
<b>8.</b>	Llevar a cabo labores de obtención de fotocopias, escaneado de información, colaborar en la realización de copias de seguridad en medio digital de la información del área
<b>9.</b>	Recepcionar la correspondencia dirigida a la dependencia y entregarla oportunamente al funcionario del área de planeación para quien va dirigida
<b>10.</b>	Despachar la correspondencia que se origina en la dependencia, siguiendo el trámite establecido a través del funcionario encargado de la correspondencia
<b>11.</b>	Solicitar oportunamente al Área Administrativa y Financiera los útiles y la papelería requeridos para el normal funcionamiento de la dependencia y controlar el uso de los mismos
<b>IV.CONTRIBUCIONES INDIVIDUALES</b>	
<b>1.</b>	Adelantadas actividades de gestión documental
<b>2.</b>	Suministrada de información, documentos o elementos solicitados
<b>3.</b>	Suministrado apoyo en las actividades de carácter institucional
<b>4.</b>	Facilitada la comunicación entre los funcionarios de la entidad y su Dependencia.
<b>V.CONOCIMIENTOS BASICOS O ESENCIALES</b>	
<b>1.</b>	Economía pública, o política pública o presupuesto público
<b>2.</b>	Técnicas de Archivo
<b>3.</b>	Otros conocimientos relacionados con la función que desempeña
<b>VI.REQUISITOS DE ESTUDIOS Y EXPERIENCIA</b>	
<b>Estudios:</b>	
Aprobación de un (1) año de Educación superior en áreas relacionados con la administración pública	



<b>SERVICIUDAD E.S.P.</b>	Código SAMF-01	Versión 07
MANUAL ESPECIFICO DE FUNCIONES, REQUISITOS Y COMPETENCIAS LABORALES	Página 63 de 225	

## TECNICO ADMINISTRATIVO

<b>I. IDENTIFICACION</b>	
DENOMINACIÓN:	TECNICO DE SISTEMAS
DEPENDENCIA:	PLANTA GLOBAL
SUPERIOR JERARQUICO:	LIDER SEGÚN EL MAPA DE PROCESOS
NIVEL:	TECNICO
No DE CARGOS:	1
NATURALEZA:	TRABAJADOR OFICIAL
CODIGO:	367
GRADO:	03
<b>II. PROPOSITO PRINCIPAL</b>	
Servir de apoyo en los procesos de la <b>Gestión de la Planeación, con énfasis en sistemas</b> , en las labores de operación de la infraestructura de sistemas que tiene la empresa que conlleven al logro de los objetivos propuestos por el área y la empresa en materia informática.	

No	<b>III. DESCRIPCION DE FUNCIONES ESENCIALES</b>
<b>1.</b>	Diseñar, dar soporte y actualizar de manera permanente el sitio web de Serviciudad ESP y la Intranet, implementando las diferentes estrategias de GOBIERNO EN LINEA; la realización programada de copias de seguridad de los archivos y las bases de datos alojadas en los diferentes servidores web; administrar el servicio WEBMAIL en el cual se gestiona los usuarios del correo corporativo
<b>2.</b>	Administrar los servidores ACTIVE DIRECTOR, OPENFIRE, SERVIDOR DE ALMACENAMIENTO, los cuales albergan los recursos compartidos, la mensajería interna y las cuotas de almacenamiento de los usuarios del dominio <b>Serviciudad.gov</b>
<b>3.</b>	Llevar a cabo el proceso de impresión de la facturación, digitalización de



<b>SERVICIUDAD E.S.P.</b>	Código SAMF-01	Versión 07
MANUAL ESPECIFICO DE FUNCIONES, REQUISITOS Y COMPETENCIAS LABORALES	Página 64 de 225	

	documentos de todo el personal que lo requiera
<b>4.</b>	Colaborar con las labores de apoyo a los procesos administrativos que ejecute la dependencia de conformidad con los planes, programas y proyectos a ésta asignados
<b>5.</b>	Ejecutar el proceso de optimización y fortalecimiento de la herramienta sistemática de la entidad, con el fin de aportar en el mejoramiento continuo de las actividades de la entidad
<b>6.</b>	Garantizar que se mantengan canales adecuados de acceso al sistema de información, mediante la identificación de las necesidades en materia de informática en todas las áreas de la empresa
<b>7.</b>	Aplicar estrategias y/o mecanismos que propendan por el buen uso y mantenimiento preventivo y correctivo de los equipos de informática de la empresa
<b>8.</b>	Ejercer labores de soporte técnico a los equipos propiedad de la empresa
<b>9.</b>	Registrar y elaborar informes donde se identifiquen las necesidades en materia de consecución de equipos de cómputo para el normal funcionamiento de la empresa
<b>10</b>	Servir de apoyo a las distintas dependencias en el montaje de sus bases de datos
<b>11</b>	Responder por la calidad, oportunidad y almacenamiento de la información producida
<b>12</b>	Colaborar con la elaboración del Plan de Acción del área de sistemas
<b>13</b>	Colaborar en el diseño y desarrollo del sistema integrado de información a todos los niveles de la empresa en materia de informática
<b>14</b>	Colaborar en la elaboración del plan de sistemas de la empresa, de acuerdo con los requerimientos de información de los usuarios y las prioridades del plan
<b>15</b>	Ejecutar acciones de implementación de aplicaciones, adquisición y empleo de equipos de cómputo en general, así como el manejo automático de la información de la empresa
	Ejecutar el plan de mantenimiento del software y hardware de la empresa
<b>16</b>	Colaborar con el proceso de capacitación del recurso humano de la empresa, a medida que se avanza en la actualización e implementación de la red informática
<b>IV.CONTRIBUCIONES INDIVIDUALES</b>	
<b>1.</b>	Suministrado apoyo técnico, operativo y de mantenimiento en los Sistemas de Información de la Empresa
<b>2.</b>	Suministrado apoyo técnico y operativo en el diseño y desarrollo de los Sistemas Integrados
<b>3.</b>	Suministrado apoyo técnico y operativo en las actividades de carácter institucional





<b>SERVICIUDAD E.S.P.</b>	<b>Código</b> SAMF-01	<b>Versión</b> 07
MANUAL ESPECIFICO DE FUNCIONES, REQUISITOS Y COMPETENCIAS LABORALES	Página 65 de 225	

<b>V.CONOCIMIENTOS BASICOS O ESENCIALES</b>	
<b>1.</b>	Páginas Web
<b>2.</b>	Sistemas operativos y bases de datos
<b>3.</b>	Intranet y aplicativos
<b>4.</b>	Otros conocimientos relacionados con la función que desempeña
<b>VI.REQUISITOS DE ESTUDIOS Y EXPERIENCIA</b>	
<b>Estudios:</b>  Aprobación de Dos (2) años de Educación superior en áreas de la Informática	
<b>Experiencia:</b>  Dos (2) años de experiencia relacionada con el cargo	
<b>Habilidades:</b>  Intelectuales y Sicomotoras	
<b>Equivalencia:</b>  Se aplicará la contemplada en el Capítulo Quinto Artículo 26 del Decreto 2772 del 10 de Agosto de 2.005, o el que lo modifique o adicione	



<b>SERVICIUDAD E.S.P.</b>	Código SAMF-01	Versión 07
MANUAL ESPECIFICO DE FUNCIONES, REQUISITOS Y COMPETENCIAS LABORALES	Página 66 de 225	

## TECNICO ADMINISTRATIVO

<b>I. IDENTIFICACION</b>	
DENOMINACIÓN:	TECNICO DE ESTADISTICA
DEPENDENCIA:	PLANTA GLOBAL
SUPERIOR JERARQUICO:	LIDER SEGÚN EL MAPA DE PROCESOS
NIVEL:	TECNICO
No DE CARGOS:	1
NATURALEZA:	TRABAJADOR OFICIAL
CODIGO:	367
GRADO:	01
<b>II. PROPOSITO PRINCIPAL</b>	
Servir de apoyo en los procesos de la <b>Gestión de la Planeación</b> , desarrollando actividades que permitirán que la empresa cuente con el "Centro de estadística", retroalimentando de manera continua este Centro de Datos, llevando a cabo además recolección, análisis e interpretación de los datos estratégicos, históricos información estadística de cada área.	

<b>No</b>	<b>III. DESCRIPCION DE FUNCIONES ESENCIALES</b>
<b>1.</b>	Llevar a cabo el reporte de informes a entes de control, de acuerdo a los informes que suministre cada funcionario de Serviciudad con relación a SIA Resolución 077 de 2009 -SUI- Resolución Compileria SSPD 48765 de 2010 o las normas que las reemplacen
<b>2.</b>	Elaborar cuestionarios, formularios e instructivos que permitan la recolección automática de información estratégica de cada área
<b>3.</b>	Actualizar el RUPS
<b>4.</b>	Estructurar y tener actualizada información estadística para todas las áreas de la empresa, que sirva de base para la elaboración de proyectos en materia de inversión y formulación de los planes operativos para el fortalecimiento de los



<b>SERVICIUDAD E.S.P.</b>	Código SAMF-01	Versión 07
MANUAL ESPECIFICO DE FUNCIONES, REQUISITOS Y COMPETENCIAS LABORALES	Página 67 de 225	

	servicios públicos prestados por la empresa
<b>5.</b>	Elaborar comparativos y gráficas estadísticas del comportamiento de los servicios prestados por la empresa y generar cuadros resúmenes para ser consultados para la elaboración de informes que permitan la toma de decisiones estratégicas de la Empresa
<b>6.</b>	Generar estadísticas de inversión, operación, administración de la empresa para el desarrollo de las actividades ligadas a prestación de los servicios públicos domiciliarios
<b>7.</b>	Elaborar, actualizar e implementar el Manual de Indicadores de Serviciudad el cual tendré en cuenta los de los sistemas de calidad de la empresa, los Indicadores del Plan de Acción, Indicadores de los Planes Operativo, Indicadores de los Planes empresariales de Serviciudad
<b>8.</b>	Llevar a cabo el cálculo de los indicadores de Serviciudad
<b>9.</b>	<p>Recepcionar y organizar toda la información originada en las diferentes dependencias y que tienen relación con las actividades de cada uno de los funcionarios de manera que se analice de manera estadística el comportamiento de los macro procesos de cada área, así:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Área Comercial: sobre la micro medición, Facturación ( consumos, m3 facturados, suscriptores), Eficiencia de recaudo, recuperación de cartera, , actividades de control y seguimiento, PQRS, corte y re conexión, políticas de mercadeo, usuarios nuevos</li> <li>○ Área administrativa y financiera: Indicadores financieros, ejecución presupuestal, recaudos tesorería, estados financieros , información para indicadores de Talento Humano</li> <li>○ Compra de Agua en Bloque, Disposición Final</li> <li>○ Área Técnica: del servicio de acueducto y alcantarillado obras por inversión como por operación sobre reposición, rehabilitación, expansión de redes , instalación de válvulas, macro medidores, accesorios, sobre el servicio de aseo, información sobre el barrido y limpieza de vías y áreas públicas, la recolección y transporte de residuos sólidos</li> <li>○ Indicador de Continuidad en la prestación de los servicios</li> <li>○ Tabulación y análisis de la Encuesta de satisfacción del Cliente</li> </ul>
<b>10.</b>	Realizar procesos de procesamiento de datos y generación de estadísticas acerca de la operación de cada uno de los servicios y de las diferentes actividades administrativas y de comercialización
<b>11.</b>	Elaborar y presentar de manera oportuna la información que le soliciten las dependencias de la empresa y demás organismos de control y vigilancia



<b>SERVICIUDAD E.S.P.</b>	Código SAMF-01	Versión 07
MANUAL ESPECIFICO DE FUNCIONES, REQUISITOS Y COMPETENCIAS LABORALES	Página 68 de 225	

<b>12.</b>	Aportar y tener actualizado de manera permanente información estadística requerida para el desarrollo de los procesos de toma de decisiones gerenciales
<b>13.</b>	Aportar información actualizada a los procesos de planeación que desarrolla la subgerencia y las demás áreas de la empresa
<b>14.</b>	Preparar información estadística, configurarla en cuadros, gráficos y otros instrumentos que permitan apreciar las tendencias y presentar los análisis de las situaciones
<b>15.</b>	Ejecutar análisis matemáticos o numéricos de varianzas, correlaciones, proyecciones y otras medidas estadísticas necesarias para el análisis e interpretación de datos, valorando, ajustando y ponderando los resultados obtenidos
<b>16.</b>	Diseñar programas de tabulación y de análisis matemáticos e implantar nuevos sistemas para el mejoramiento y adaptación de métodos y procedimientos estadísticos
<b>17.</b>	Supervisar la producción de la información que se procesa en las áreas, mejorando los sistemas vigentes y desarrollando aquellos que hayan de implantarse para cubrir nuevas necesidades
<b>18.</b>	Evaluar y modificar el proceso de captura de datos cuando así se requiera y realizar análisis de series históricas.
<b>19.</b>	Llevar a cabo comparativos y graficas estadísticas
<b>IV.CONTRIBUCIONES INDIVIDUALES</b>	
<b>1.</b>	Contribución al cumplimiento de la normatividad y rendimiento de informes
<b>2.</b>	Contribución a mayor eficiencia en la gestión de la planeación
<b>3.</b>	Registro de usuarios y estadísticas relacionadas con los servicios públicos domiciliarios.
<b>V.CONOCIMIENTOS BASICOS O ESENCIALES</b>	
<b>1.</b>	Servicio al Cliente
<b>2.</b>	Técnicas de Archivo
<b>3.</b>	Sistemas operativos
<b>4.</b>	Bases de datos
<b>5.</b>	Otros conocimientos relacionados con la función que desempeña
<b>VI.REQUISITOS DE ESTUDIOS Y EXPERIENCIA</b>	
<b>Estudios:</b>	
Aprobación de un (1) año de Educación superior en áreas relacionadas con el cargo	



<b>SERVICIUDAD E.S.P.</b>	Código SAMF-01	Versión 07
MANUAL ESPECIFICO DE FUNCIONES, REQUISITOS Y COMPETENCIAS LABORALES	Página 69 de 225	

## DIRECTIVO

<b>I. IDENTIFICACION</b>	
DENOMINACIÓN:	SUBGERENTE COMERCIAL Y MERCADEO
DEPENDENCIA:	DESPACHO DEL GERENTE
SUPERIOR JERARQUICO:	GERENTE GENERAL
NIVEL:	DIRECTIVO
No DE CARGOS:	1
NATURALEZA:	EMPLEADO PUBLICO
CODIGO:	084
GRADO:	01
<b>II. PROPOSITO PRINCIPAL</b>	
Dirigir y responder por la ejecución de las actividades relacionadas dentro del proceso de la <b>Gestión Comercial</b> como el mercadeo y la publicidad de los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo, manejo y aplicación tarifaria, asimismo del mejoramiento de la calidad en la atención al cliente, fijando políticas, planes, programas y proyectos orientados hacia el logro de una eficiente y oportuna atención a las reclamaciones presentadas por los usuarios del servicio público domiciliario.	

<b>No</b>	<b>III. DESCRIPCION DE FUNCIONES ESENCIALES</b>
<b>1.</b>	Diseñar y adoptar tecnologías que sirvan de apoyo al proceso de comercialización y mercadeo de los servicios que presta la empresa, a fin de elevar los niveles de competitividad de la empresa y mejorar su posicionamiento en el mercado
<b>2.</b>	Coordinar con el área de sistemas, el proceso de sistematización de los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo y otros servicios complementarios, en procura de obtener eficiencia y efectividad en la atención al cliente interno y externo
<b>3.</b>	Direccionar los procesos de control y seguimiento a todas a las actividades desarrolladas por la subgerencia comercial
<b>4.</b>	Evaluar en forma permanente la tecnología requerida en la actualización de la base de datos del área de Comercial



<b>SERVICIUDAD E.S.P.</b>	Código SAMF-01	Versión 07
MANUAL ESPECIFICO DE FUNCIONES, REQUISITOS Y COMPETENCIAS LABORALES	Página 70 de 225	

<b>5.</b>	Diseñar y aplicar planes de publicidad y mercadeo que le permitan a la empresa mejorar su sistema de comercialización de los servicios públicos domiciliarios que ofrece la entidad
<b>6.</b>	Implementar planes de mejoramiento continuo para la calidad en el servicio de atención al usuario
<b>7.</b>	Realizar actividades de mercadeo y servicio al cliente, con los usuarios de la empresa, generando sistemas de contacto directo con clientes potenciales y actuales
<b>8.</b>	Buscar en forma continua nuevas oportunidades de negocio que lleven a la entidad a crecer y fortalecerse estructural y financieramente
<b>9.</b>	Supervisar y controlar la aplicación del sistema tarifario para los servicios de aseo, acueducto y alcantarillado de los servicios públicos
<b>10.</b>	Tener actualizada la normatividad expedida por los diferentes órganos de regulación y control de los servicios públicos domiciliarios en materia tarifaria
<b>11.</b>	Direccionar y controlar los procesos de suspensiones, cortes y re conexiones, instalación de medidores y demás servicios que generen valor agregado a la empresa
<b>12.</b>	Velar por la aplicación del debido proceso en las actuaciones que realice la subgerencia comercial
<b>13.</b>	Diseñar estrategias de atención al cliente, con el fin de brindar información oportuna y reducir los tiempos de respuesta mantener la permanencia del cliente en la empresa
<b>14.</b>	Direccionar y controlar y supervisar la calidad y consistencia de toda la información procesada para la elaboración sistematizada de la facturación a los usuarios de los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo
<b>15.</b>	Consolidar el estado real de la cartera de la empresa y determinar las estrategias a seguir para su recuperación y rotación
<b>16.</b>	Direccionar el proceso de liquidación y facturación de todos los servicios públicos domiciliarios prestados por la empresa, servicios especiales y extraordinarios que pueda prestar la entidad
<b>17.</b>	Coordinar con las demás dependencias de la empresa el flujo de la información contenedora de insumos que deban procesarse en la facturación, cobranzas y actividades de recaudo
<b>18.</b>	Consolidar, organizar y analizar toda la información que se genere en la subgerencia comercial, para facilitar la toma de decisiones a nivel gerencial
<b>19.</b>	Asegurar la remisión de la información de la subgerencia comercial requerida a los distintos entes de control en los tiempos y fechas establecidos
<b>20.</b>	Determinar el plan de identificación de estrategias para el control conexiones ilícitas detectadas por el personal que realiza suspensiones del servicio de acueducto y las demás que afecten el patrimonio económico de la empresa



<b>SERVICIUDAD E.S.P.</b>	Código SAMF-01	Versión 07
MANUAL ESPECIFICO DE FUNCIONES, REQUISITOS Y COMPETENCIAS LABORALES	Página 71 de 225	

<b>21.</b>	Diseñar el plan de acción de la Subgerencia y determinar los planes, programas y proyectos a desarrollar
<b>22.</b>	Participar en la planeación, la organización, la ejecución y el control de las actividades propias del cargo, en coordinación con las demás áreas de la empresa
<b>23.</b>	Implementar estrategias para mantener actualizado el catastro de suscriptores de los servicios que presta la Empresa
<b>24.</b>	Supervisar la actualización de la base de datos de los usuarios que utilizan los servicios de la empresa que se encuentren en mora en cumplimiento del decreto 3361 de 2004 del Ministerio de Hacienda y Crédito Público
<b>25.</b>	Direccionar el diseño y supervisar los programas y estrategias de recuperación de cartera morosa de los usuarios
<b>26.</b>	Direccionar y supervisar la ejecución de programas de incentivos con el fin de motivar a los usuarios que se encuentren al día en el pago de los servicios, y aumentar la eficiencia de recaudo
<b>27.</b>	Diseñar e implementar políticas de financiación y descuentos por pronto pago o venta de servicios
<b>28.</b>	Elaborar informes y evaluaciones de la Subgerencia con el propósito de presentar programas de trabajo de acuerdo con las políticas de la Gerencia Elaborar estudios tendientes a la racionalización de los trámites de atención a los usuarios de los servicios de acueducto, aseo y alcantarillado de acuerdo con la normatividad y políticas propias
<b>29.</b>	Mantener permanente y correctamente informados sobre los servicios que presta la Empresa, la calidad de éstos, los recursos disponibles, los proyectos de ampliación y optimización de los servicios, las tarifas, las condiciones del cobro y financiación de las cuentas, las disposiciones legales y en general de toda documentación y situación que sirva para responder ante los usuarios y público en general, las inquietudes y reclamos que se presenten
<b>30.</b>	Propiciar buenas relaciones entre la Empresa, usuarios y demás entidades con las que se interactúe y se mantengan en forma justa y cordial, con el fin de afianzar la buena imagen de la empresa
<b>31.</b>	Apoyarse de la Secretaria General para tramitar los reclamos que presentan los suscriptores
<b>32.</b>	Generar estadísticas de reclamos donde se determine el número peticiones, quejas y reclamos totales, igualmente verificar de estos cuales han sido tramitados y efectivamente solucionados
<b>33.</b>	Velar por la oportuna y diligente atención de las reclamaciones, quejas, peticiones y recursos presentados por los usuarios y por el traslado de los mismos a quien corresponda para que se emitan los conceptos técnicos y se efectúen las visitas a que haya lugar o a quienes corresponda la solución



<b>SERVICIUDAD E.S.P.</b>	Código SAMF-01	Versión 07
MANUAL ESPECIFICO DE FUNCIONES, REQUISITOS Y COMPETENCIAS LABORALES	Página 72 de 225	

<b>IV. CONTRIBUCIONES INDIVIDUALES</b>	
<b>1.</b>	Suministra asesoría en los aspectos requeridos por el Gerente General
<b>2.</b>	Elaborados los Informes de Rendición de Cuentas, con moralidad y transparencia adecuadamente coordinados.
<b>3.</b>	Ejercido la comercialización y el mercadeo de los servicios públicos domiciliarios
<b>4.</b>	Cumplimiento a las políticas relacionadas con la administración del personal
<b>5.</b>	Actividades para apoyar la optimización de los servicios públicos
<b>6.</b>	Planes, Programas y Proyectos y acciones para la suscripción de nuevos usuarios
<b>7.</b>	Apoyada la recuperación de cartera de conformidad con las normas legales vigentes
<b>V. CONOCIMIENTOS BASICOS O ESENCIALES</b>	
<b>1.</b>	Servicio Cliente
<b>2.</b>	Sistemas operativos
<b>3.</b>	Bases de datos
<b>4.</b>	Otros conocimientos relacionados con la función que desempeña
<b>VI. REQUISITOS DE ESTUDIOS Y EXPERIENCIA</b>	
<b>Estudios:</b>	
<p>Título Profesional Universitario en cualquiera de las siguientes ramas: Economía, Contaduría, Administración de Empresas, Administración Pública, Administración Financiera, Ingeniería Industrial, Ingeniería Comercial, Mercadeo, Derecho o áreas afines y Título de postgrado en la modalidad de Especialización en Mercadotecnia, Derecho Comercial o áreas Afines.</p>	
<p>Tarjeta Profesional en los casos reglamentados por la Ley</p>	
<b>Experiencia:</b>	
<p>Dos (2) años de experiencia profesional.</p>	
<b>Habilidades:</b>	
<p>Directivas, Intelectuales y Sicomotoras</p>	
<b>Equivalencia:</b>	
<p>Se aplicará la contemplada en el Capítulo Quinto Artículo 26 del Decreto 2772 del 10 de Agosto de 2.005, o el que lo modifique o adicione</p>	





<b>SERVICIUDAD E.S.P.</b>	Código SAMF-01	Versión 07
MANUAL ESPECIFICO DE FUNCIONES, REQUISITOS Y COMPETENCIAS LABORALES	Página 73 de 225	

## PROFESIONAL

<b>IDENTIFICACIÓN</b>	
DENOMINACIÓN:	PROFESIONAL ESPECIALIZADO DE CONTROL Y SEGUIMIENTO
DEPENDENCIA:	PLANTA GLOBAL
SUPERIOR JERARQUICO:	LIDER SEGÚN EL MAPA DE PROCESOS
NIVEL:	PROFESIONAL
No DE CARGOS:	1
NATURALEZA:	TRABAJADOR OFICIAL
CODIGO:	222
GRADO:	03
<p>Servir de apoyo en las actividades correspondientes al proceso de la <b>Gestión Comercial, Liderando la Unidad de Control y Seguimiento</b>, mediante el control y seguimiento al desarrollo de los procesos comerciales y sus resultados, para proponer acciones correctivas y de mejora que redunden en obtener una mayor productividad.</p>	

No	<b>III. DESCRIPCION DE FUNCIONES ESENCIALES</b>
<b>1.</b>	Programar y ejecutar las labores de control y seguimiento de los procesos de producción comercial y en particular los procesos de facturación, suspensiones, suscriptores nuevos, micro-medición, control de agua no contabilizada por fallas comerciales, y comercialización de servicios.
<b>2.</b>	Programar las labores resultantes de varias fuentes: Labores cotidianas de control de calidad, análisis detallado de reportes específicos del sistema de información comercial y otras fuentes internas o externas de información.
<b>3.</b>	Ejecutar labores de planeación tarifaria y las actividades necesarias para obtener la matriz de tarifas que la entidad aplicará cada mes para facturar los servicios públicos prestados.
<b>4.</b>	Análisis de la base de datos de suscriptores para realizar normalización de la



<b>SERVICIUDAD E.S.P.</b>	Código SAMF-01	Versión 07
MANUAL ESPECIFICO DE FUNCIONES, REQUISITOS Y COMPETENCIAS LABORALES	Página 74 de 225	

	información.
<b>5.</b>	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.
<b>6.</b>	Diseñar e implementar proyectos a desarrollar por parte de las diferentes unidades de la subgerencia comercial, que redunden en ampliar la cobertura de los servicios, disminuir el índice de agua no contabilizada de tipo comercial, mejorar los niveles de medición de consumos del servicio de acueducto y optimizar los cobros de vertimientos en el servicio de alcantarillado.
<b>7.</b>	Análisis de los procesos de la subgerencia comercial para proponer acciones correctivas y de mejora en pro de mejorar la gestión de la subgerencia comercial.
<b>8.</b>	Elaborar la programación comercial de las actividades de toma de lecturas, análisis de crítica, liquidación de consumos, generación y entrega de facturas, fechas de último día de pago y fechas de suspensión.
<b>9.</b>	Apoyo a las diferentes Unidades funcionales de la subgerencia comercial en la elaboración de algoritmos de consultas SQL de la base de datos de suscriptores de la empresa.
<b>10.</b>	Desarrollar los procesos de control interno y procurar el constante mejoramiento en la prestación de sus servicios.
<b>11.</b>	Elaborar informes, cuadros estadísticos y documentos de soporte, que permitan la toma de decisiones para el mejoramiento o ajuste de los programas adelantados por la Subgerencia comercial.
<b>12.</b>	Velar por qué se dé un permanente y adecuado flujo de información y comunicación entre las unidades de la subgerencia comercial y la unidad a su cargo y supervisar cada uno de los informes realizados por sus subalternos.
<b>IV. CONTRIBUCIONES INDIVIDUALES</b>	
<b>1.</b>	Contribución para garantizar la adecuada articulación y coherencia entre la planeación y la ley de servicios públicos domiciliarios
<b>2.</b>	Contribución a la elaboración del plan de acción de operación de los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo
<b>3.</b>	Asesorados procesos de planificación de los sistemas de acueducto, alcantarillado y aseo.
<b>4.</b>	Acciones coordinadas para el mejoramiento del plan de saneamiento y manejo de vertimientos
<b>5.</b>	Elaborados los informes de Gestión
<b>V. CONOCIMIENTOS BASICOS O ESENCIALES</b>	
<b>1.</b>	Tarifas



<b>SERVICIUDAD E.S.P.</b>	<b>Código</b> SAMF-01	<b>Versión</b> 07
MANUAL ESPECIFICO DE FUNCIONES, REQUISITOS Y COMPETENCIAS LABORALES	Página 75 de 225	

<b>2.</b>	Sistemas operativos
<b>3.</b>	Bases de datos
<b>4.</b>	Servicio al cliente
<b>5.</b>	Otros conocimientos relacionados con la función que desempeña
<b>VI. REQUISITOS DE ESTUDIOS Y EXPERIENCIA</b>	
<b>Estudios:</b> Título Profesional Universitario en cualquiera de las siguientes ramas: Economía, Contaduría, Administración de Empresas, Administración Pública, cualquier rama de la ingeniería o áreas afines y Título de postgrado en la modalidad de Especialización en Áreas relacionadas con el cargo.	
Tarjeta Profesional en los casos reglamentados por la Ley	
<b>Experiencia:</b>  Tres (3) años de experiencia profesional relacionada.	
<b>Habilidades:</b> Directivas, Intelectuales y Sicomotoras	
<b>Equivalencia:</b> Se aplicará la contemplada en el Capítulo Quinto Artículo 26 del Decreto 2772 del 10 de Agosto de 2.005, o el que lo modifique o adicione.	



<b>SERVICIUDAD E.S.P.</b>	Código SAMF-01	Versión 07
MANUAL ESPECIFICO DE FUNCIONES, REQUISITOS Y COMPETENCIAS LABORALES	Página 76 de 225	

## **PROFESIONAL ESPECIALIZADO.**

<b>I. IDENTIFICACION</b>	
DENOMINACIÓN:	PROFESIONAL ESPECIALIZADO EN MERCADERO
DEPENDENCIA:	PLANTA GLOBAL
SUPERIOR JERARQUICO: NIVEL:	SUBGERENTE COMERCIAL PROFESIONAL
No DE CARGOS:	1
NATURALEZA:	TRABAJADOR OFICIAL
CODIGO:	222
GRADO:	03
<b>II. PROPOSITO PRINCIPAL</b>	
Servir de apoyo técnico a la subgerencia comercial para mantener la presencia de la empresa en el mercado mediante una efectiva labor de mercadotecnia orientada a desarrollar nuevos negocios, a vincular nuevos clientes (suscriptores-usuarios) y lograr un efectivo relacionamiento con clientes y otras partes interesadas y que contribuyan al logro de los objetivos propuestos por la Subgerencia Comercial y de la empresa.	

<b>No</b>	<b>III. DESCRIPCION DE FUNCIONES ESENCIALES</b>
<b>1.</b>	Definir un plan estratégico de comercialización, acorde con los objetivos empresariales, teniendo como base el plan estratégico.
<b>2.</b>	Elaborar un plan que permita el relacionamiento y fidelización de los clientes de la empresa
<b>3.</b>	Analizar el Comportamiento de la Demanda de los diferentes servicios que presta la empresa y proponer acciones de intervención
<b>4.</b>	Formular e implementar políticas que orienten los estudios de mercado, promoción y labor publicitaria de los servicios que ofrece la empresa.
<b>5.</b>	Realizar análisis cualitativo y cuantitativo del mercado de tal manera que



<b>SERVICIUDAD E.S.P.</b>	Código SAMF-01	Versión 07
MANUAL ESPECIFICO DE FUNCIONES, REQUISITOS Y COMPETENCIAS LABORALES	Página 77 de 225	

	permita proyectar la demanda futura en los distintos servicios que ofrece la empresa.
<b>6.</b>	Plantear escenarios futuros de acción de la empresa de acuerdo a la dinámica del entorno.
<b>7.</b>	Elaborar y hacer periódicamente seguimiento a los planes de comercialización
<b>8.</b>	Diseñar y socializar la estrategia que mejore y posicione la imagen corporativa de la empresa a nivel interno y en el mercado.
<b>9.</b>	Proponer la introducción de nuevos negocios o nuevos productos para la empresa.
<b>10</b>	Elaborar un plan de identificación e incorporación permanente de nuevos clientes.
<b>11</b>	Mejorar los procesos y procedimientos, pensando en lograr la satisfacción del cliente.
<b>12</b>	Servir de enlace como empresa con cualquier agente de publicidad quien la empresa contrate funciones de publicidad o promoción
<b>13.</b>	Diseñar ofertas comerciales que permitan promover la empresa y gestionar nuevos suscriptores.
<b>14.</b>	Realizar un plan de visitas a posibles clientes como urbanizadores y constructoras para adelantar procesos de acercamiento y venta de servicios que la empresa ofrece
<b>15.</b>	Garantizar la atención y orientación en forma cordial al público que solicita los servicios de la empresa.
<b>16.</b>	Promover la implementación y ejecución de estrategias de tele mercadeo para lograr un mayor acercamiento empresa-cliente
<b>17.</b>	Representar y/o acompañar al gerente y al subgerente comercial en los diferentes eventos de interés, para el posicionamiento de Serviciudad E.S.P.
<b>18.</b>	Presentar mensualmente el informe de gestión a la subgerencia comercial.
<b>19.</b>	Generar mediante patrocinios, estrategias de alianzas que impacten en los ingresos.
<b>20.</b>	Administrar, alimentar y aprovechar la base de datos, para generar estrategias que mejoren el recaudo y que generen a su vez una rotación de cartera más eficiente y de posicionamiento de la imagen ante los usuarios.
<b>IV.CONTRIBUCIONES INDIVIDUALES</b>	
<b>1.</b>	Suministrado apoyo en la ejecución de los programas de mercadeo y publicidad, contribuyendo a la satisfacción del cliente.
<b>2.</b>	Suministrando apoyo en las actividades de mercadeo
<b>3.</b>	Participado en la elaboración las encuestas de satisfacción del cliente
<b>V.CONOCIMIENTOS BASICOS O ESENCIALES</b>	
<b>1.</b>	Estrategias de mercado



<b>SERVICIUDAD E.S.P.</b>	<b>Código</b> SAMF-01	<b>Versión</b> 07
MANUAL ESPECIFICO DE FUNCIONES, REQUISITOS Y COMPETENCIAS LABORALES	Página 78 de 225	

<b>2.</b>	C.R.M
<b>3.</b>	Excel y Word
<b>4.</b>	Servicio al cliente
<b>5.</b>	Otros conocimientos relacionados con la función que desempeña

## **VI. REQUISITOS DE ESTUDIOS Y EXPERIENCIA**

### **Estudios:**

Título Profesional Universitario en áreas Administrativas o afines y Título de Postgrado en la modalidad de especialización en Mercadeo.

Tarjeta Profesional en los casos reglamentados por la Ley.

### **Experiencia:**

Tres (3) años de experiencia relacionada con actividades Comerciales.

### **Habilidades:**

Directivas, Intelectuales y Sicomotoras

### **Equivalencia:**

Se aplicará la contemplada en el Capítulo Quinto Artículo 26 del Decreto 2772 del 10 de Agosto de 2.005, o el que lo modifique o adicione



<b>SERVICIUDAD E.S.P.</b>	Código SAMF-01	Versión 07
MANUAL ESPECIFICO DE FUNCIONES, REQUISITOS Y COMPETENCIAS LABORALES	Página 79 de 225	

## **TECNICO OPERATIVO.**

<b>I. IDENTIFICACION</b>	
DENOMINACIÓN:	TECNICO G 1 CONTROL Y SEGUIMIENTO
DEPENDENCIA:	PLANTA GLOBAL
SUPERIOR JERARQUICO: NIVEL:	SUBGERENTE COMERCIAL TECNICO
No DE CARGOS:	1
NATURALEZA:	TRABAJADOR OFICIAL
CODIGO:	367
GRADO:	01
<b>II. PROPOSITO PRINCIPAL</b>	
<p>Apoyar la gestión de la Unidad de Control y Seguimiento de la subgerencia Comercial, programando y llevando a cabo actividades operativas, que permitan detectar debilidades en los procesos comerciales y en la información relacionada con la base de datos de suscriptores y facturación de la empresa, hacer análisis de los resultados que faciliten la toma de decisiones para adelantar acciones preventivas y correctivas que redunden en obtener una mayor productividad de la subgerencia.</p>	

<b>No</b>	<b>III. DESCRIPCION DE FUNCIONES ESENCIALES</b>
<b>1.</b>	- Apoyar al Líder de la Unidad de Control y Seguimiento en la ejecución de actividades de control y seguimiento en terreno de todos los procesos que realizan las unidades funcionales de la Subgerencia Comercial.



<b>SERVICIUDAD E.S.P.</b>	Código SAMF-01	Versión 07
MANUAL ESPECIFICO DE FUNCIONES, REQUISITOS Y COMPETENCIAS LABORALES	Página 80 de 225	

<b>2.</b>	- Apoyar las actividades de catastro de medidores, mediante recorridos programados por ciclos, para revisión de consumos bajos, para reportarlos a la Unidad de Medición donde se deberá realizar la actualización del catastro de medidores y programar el debido proceso para mantenimiento y cambio de medidores.
<b>3.</b>	- Desarrollar las actividades específicas encomendadas por el Profesional de Control y Seguimiento de manera discrecional, objetiva y constructiva.
<b>4.</b>	- Ejecutar labores de campo programadas para el adecuado desarrollo del proceso y control y seguimiento de las actividades desarrolladas por las unidades funcionales de la Subgerencia Comercial.
<b>5.</b>	- Apoyar la gestión de la empresa desde el área comercial en las actividades y programas que apunten a reducir los índices de pérdidas de agua de tipo comercial.
<b>6.</b>	- Apoyar y ejecutar las actividades operativas de las unidades funcionales de la subgerencia comercial cuando se requiera o por necesidades o coyunturas que se presente en éstas para garantizar su normal funcionamiento.
<b>7.</b>	- Las demás funciones que le asigne el superior inmediato de acuerdo con la naturaleza del empleo.
<b>8.</b>	- Velar por qué se dé un permanente y adecuado flujo de información y comunicación entre las unidades de la subgerencia comercial y la unidad a su cargo.
<b>9.</b>	- Atender y orientar en forma cordial al público que solicita los servicios de la empresa.
<b>IV.CONTRIBUCIONES INDIVIDUALES</b>	
<b>1.</b>	Suministrado apoyo en la ejecución de los programas de mercadeo y publicidad, contribuyendo a la satisfacción del cliente.
<b>2.</b>	Suministrando apoyo en las actividades de mercadeo
<b>3.</b>	Participado en la elaboración las encuestas de satisfacción del cliente





<b>SERVICIUDAD E.S.P.</b>	<b>Código</b> SAMF-01	<b>Versión</b> 07
MANUAL ESPECIFICO DE FUNCIONES, REQUISITOS Y COMPETENCIAS LABORALES	Página 81 de 225	

<b>V.CONOCIMIENTOS BASICOS O ESENCIALES</b>	
<b>1.</b>	Estrategias de mercado
<b>2.</b>	C.R.M
<b>3.</b>	Excel y Word
<b>4.</b>	Servicio al cliente
<b>5.</b>	Otros conocimientos relacionados con la función que desempeña
<b>Estudios:</b> Aprobación de un (1) de educación superior en áreas relacionadas con el cargo.	
<b>Experiencia:</b> Un (1) de experiencia relacionada con el cargo	
<b>Habilidades:</b> Directivas, Intelectuales y Sicomotoras	
<b>Equivalencia:</b> Se aplicará la contemplada en el Capítulo Quinto Artículo 26 del Decreto 2772 del 10 de Agosto de 2.005, o el que lo modifique o adicione	



<b>SERVICIUDAD E.S.P.</b>	Código SAMF-01	Versión 07
MANUAL ESPECIFICO DE FUNCIONES, REQUISITOS Y COMPETENCIAS LABORALES	Página 82 de 225	

## PROFESIONAL

<b>IDENTIFICACIÓN</b>	
DENOMINACIÓN:	PROFESIONAL EN DERECHO
DEPENDENCIA:	PLANTA GLOBAL
SUPERIOR JERARQUICO:	LIDER SEGÚN EL MAPA DE PROCESOS
NIVEL:	PROFESIONAL
No DE CARGOS:	1
NATURALEZA:	TRABAJADOR OFICIAL
CODIGO:	219
GRADO:	02
<b>II. PROPOSITO PRINCIPAL</b>	
Liderar los procesos operativos propios de la Gestión de la Subgerencia Comercial, a través de la programación del personal operativo y administrativo, en cuestión de mejorar los procesos de cobro de cartera y respuestas a los usuarios que hacen a diario en las diferentes sesiones de la empresa	

<b>No</b>	<b>III. DESCRIPCION DE FUNCIONES ESENCIALES</b>
<b>1.</b>	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
<b>2.</b>	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
<b>3.</b>	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.
<b>4.</b>	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.



<b>SERVICIUDAD E.S.P.</b>	Código SAMF-01	Versión 07
MANUAL ESPECIFICO DE FUNCIONES, REQUISITOS Y COMPETENCIAS LABORALES	Página 83 de 225	

<b>5.</b>	Elaborar y entregar reportes en forma permanente al superior inmediato, datos estadísticos del funcionamiento del área cartera y PQRS de la Subgerencia Comercial
<b>6.</b>	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.
<b>7.</b>	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
<b>8.</b>	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
<b>9.</b>	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.
<b>10.</b>	Servir de apoyo a la Secretaría General, cuando lo requiera, en las distintas actividades que ésta realiza.

#### **IV. CONTRIBUCIONES INDIVIDUALES**

<b>1.</b>	Contribución para garantizar la adecuada articulación y coherencia entre la planeación y la ley de servicios públicos domiciliarios
<b>2.</b>	Contribución a la elaboración del plan de acción de operación de la cartera de los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo
<b>3.</b>	Asesorados procesos de planificación de los cobros coactivos o persuasivos y respuestas pqrs.
<b>4.</b>	Acciones coordinadas para el mejoramiento del plan de saneamiento y manejo de vertimientos
<b>5.</b>	Elaborados los informes de Gestión

#### **V. CONOCIMIENTOS BASICOS O ESENCIALES**

<b>1.</b>	Sistemas operativos
<b>2.</b>	Bases de datos
<b>3.</b>	Servicio al cliente
<b>4.</b>	Otros conocimientos relacionados con la función que desempeña

#### **VI. REQUISITOS DE ESTUDIOS Y EXPERIENCIA**

##### **Estudios:**

Título Profesional Universitario en derecho.

Tarjeta Profesional en los casos reglamentados por la Ley

##### **Experiencia:**

Un (1) año de experiencia profesional.

Seis (6) meses de experiencia en cobro de cartera



<b>SERVICIUDAD E.S.P.</b>	<b>Código</b> SAMF-01	<b>Versión</b> 07
MANUAL ESPECIFICO DE FUNCIONES, REQUISITOS Y COMPETENCIAS LABORALES	<b>Página</b> 84 de 225	

Seis (6) meses de experiencia en Peticiones, quejas y reclamos

**Habilidades:**

Directivas, Intelectuales y Sicomotoras

**Equivalencia:**

Se aplicará la contemplada en el Capítulo Quinto Artículo 26 del Decreto 2772 del 10 de Agosto de 2.005, o el que lo modifique o adicione.



<b>SERVICIUDAD E.S.P.</b>	Código SAMF-01	Versión 07
MANUAL ESPECIFICO DE FUNCIONES, REQUISITOS Y COMPETENCIAS LABORALES	Página 85 de 225	

## TECNICO ADMINISTRATIVO

<b>I. IDENTIFICACION</b>	
DENOMINACIÓN:	TECNICO DE UNIDAD DE MEDICION
DEPENDENCIA:	PLANTA GLOBAL
SUPERIOR JERARQUICO:	LIDER SEGÚN EL MAPA DE PROCESOS
NIVEL:	TECNICO
No DE CARGOS:	1
NATURALEZA:	TRABAJADOR OFICIAL
CODIGO:	367
GRADO:	03
<b>II. PROPOSITO PRINCIPAL</b>	
Servir de apoyo técnico en los procesos de la <b>Gestión Comercial, con énfasis en la Unidad de Medición</b> , desarrollando las actividades de vinculación de suscriptores nuevos, independizaciones, cambio e instalación de medidores, detección y normalización de ilícitos.	

No	<b>III. DESCRIPCION DE FUNCIONES ESENCIALES</b>
<b>1.</b>	Elaborar y llevar a cabo la ejecución, retroalimentación y reprogramación del programa de micro medición.
<b>2.</b>	Coordinar las actividades de actualización permanente del catastro de medidores.
<b>3.</b>	Análisis de la base de datos de lecturas y observaciones de lecturas para determinar listados de medidores que tengan posible mal funcionamiento, para programar el debido proceso de mantenimiento y cambio de medidores.
<b>4.</b>	Coordinar actividades de vinculación y conexión de suscriptores nuevos e independizaciones, con el Técnico de suscriptores nuevos.
<b>5.</b>	Coordinar actividades de censos de suscriptores con el Técnico de suscriptores nuevos.



<b>SERVICIUDAD E.S.P.</b>	Código SAMF-01	Versión 07
MANUAL ESPECIFICO DE FUNCIONES, REQUISITOS Y COMPETENCIAS LABORALES	Página 86 de 225	

<b>6.</b>	Ejecutar las actividades del plan de acción operativo, frente a la reducción del índice de agua no contabilizada de tipo comercial.
<b>7.</b>	Identificar en la base de datos comercial y generar listados de suscriptores que presentan consumos que están por fuera de los rangos de consumo promedio normal.
<b>8.</b>	Recopilar información de observaciones y denuncias con respecto de conexiones fraudulentas del servicio de acueducto.
<b>9.</b>	Llevar a cabo la programación de rutas para detección, revisión y suspensión de todas las conexiones ilícitas que se encuentren en la red.
<b>10.</b>	Citar a los infractores de las conexiones ilícitas para indicarles el proceso de normalización del servicio y liquidarles los consumos no medidos.
<b>11.</b>	Subir la información resultante del proceso de detección y normalización de ilícitos en el sistema comercial para que se tenga información histórica y trazabilidad para futuros análisis y toma de decisiones.
<b>12.</b>	Reportar las causas identificadas en campo que conllevan a la generación de agua no contabilizada en el servicio de acueducto.
<b>13.</b>	Aportar las pruebas ante un proceso de denuncia penal a suscriptores que ante su reincidencia en la defraudación del agua lo ameriten.
<b>14.</b>	Identificar y actualizar catastro de suscriptores grandes consumidores, y suscriptores agrupados como conjuntos residenciales, unidades cerradas, centros comerciales, sectores hidráulicos establecidos.
<b>15.</b>	Seguimiento al estado de medidores, lecturas y consumos según catastro de los suscriptores grandes consumidores.
<b>16.</b>	Elaborar informes, cuadros estadísticos y documentos de soporte, que permitan la toma de decisiones para el mejoramiento o ajuste de los programas adelantados por la Subgerencia comercial.
<b>IV.CONTRIBUCIONES INDIVIDUALES</b>	
<b>1.</b>	Suministrado apoyo técnico y operativo en la base de datos de los usuarios de los servicios públicos domiciliarios
<b>2.</b>	Elaborados los informes correspondientes a los suscriptores de los servicios
<b>3.</b>	Suministrado apoyo técnico y operativo en el seguimiento a los consumos y demás las actividades de carácter institucional
<b>V.CONOCIMIENTOS BASICOS O ESENCIALES</b>	
<b>1.</b>	Servicio al cliente
<b>2.</b>	Sistemas operativo
<b>3.</b>	Bases de datos
<b>4.</b>	Técnicas de Archivo
<b>5.</b>	Otros conocimientos relacionados con la función que desempeña



<b>SERVICIUDAD E.S.P.</b>	<b>Código</b> SAMF-01	<b>Versión</b> 07
MANUAL ESPECIFICO DE FUNCIONES, REQUISITOS Y COMPETENCIAS LABORALES	Página 87 de 225	

<b>VI.REQUISITOS DE ESTUDIOS Y EXPERIENCIA</b>	
<b>Estudios:</b> Aprobación de Dos (2) años de Educación superior en áreas relacionadas con el cargo	
<b>Experiencia:</b> Dos (2) años de experiencia relacionada con el cargo	
<b>Habilidades:</b> Intelectuales y Sicomotoras	
<b>Equivalencia:</b> Se aplicará la contemplada en el Capítulo Quinto Artículo 26 del Decreto 2772 del 10 de Agosto de 2.005, o el que lo modifique o adicione	



<b>SERVICIUDAD E.S.P.</b>	Código SAMF-01	Versión 07
MANUAL ESPECIFICO DE FUNCIONES, REQUISITOS Y COMPETENCIAS LABORALES	Página 88 de 225	

## TECNICO ADMINISTRATIVO

<b>I. IDENTIFICACION</b>	
DENOMINACIÓN:	TECNICO DE UNIDAD DE FACTURACION
DEPENDENCIA:	PLANTA GLOBAL
SUPERIOR JERARQUICO:	LIDER SEGÚN EL MAPA DE PROCESOS
NIVEL:	TECNICO
No DE CARGOS:	1
NATURALEZA:	TRABAJADOR OFICIAL
CODIGO:	367
GRADO:	03
<b>II. PROPOSITO PRINCIPAL</b>	
Servir de apoyo técnico en los procesos de la <b>Gestión Comercial, liderando la Unidad de Facturación</b> desarrollando los procesos de toma de lecturas, critica, revisiones previas, liquidación de consumos, generación de facturas y distribución a cada uno de los suscriptores de los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo que la empresa Serviciudad les presta.	

No	<b>III. DESCRIPCION DE FUNCIONES ESENCIALES</b>
<b>1.</b>	Coordinar la elaboración de la programación comercial de actividades de facturación de cada uno de los ciclos, conjuntamente con el Profesional de Control y Seguimiento de la subgerencia comercial.





<b>SERVICIUDAD E.S.P.</b>	Código SAMF-01	Versión 07
MANUAL ESPECIFICO DE FUNCIONES, REQUISITOS Y COMPETENCIAS LABORALES	Página 89 de 225	

<b>2.</b>	Coordinar el proceso de toma de lectura de los medidores para determinar los consumos a facturar, desde la preparación de los terminales portátiles, asignación de rutas a los lectores, recepción y descargue de la información de las lecturas.
<b>3.</b>	Llevar a cabo el proceso de liquidación, crítica y pre crítica de las lecturas tomadas en los predios a los que se les presta el servicio de acueducto.
<b>4.</b>	Ejecutar las labores de elaboración de la facturación de los servicios públicos domiciliarios que presta la empresa, teniendo en cuenta los periodos de facturación y entrega de la misma.
<b>5.</b>	Elaborar la programación y distribución del personal asignado para la entrega de la facturación de los servicios de acueducto, aseo y alcantarillado.
<b>6.</b>	Efectuar revisión al proceso de facturación de los suscriptores de servicios especiales y extraordinarios que preste la empresa.
<b>7.</b>	Llevar con oportunidad los registros de novedades que han de afectar la base de datos en el proceso de facturación y pasar los reportes para su revisión y aplicación de procesos que las mejore.
<b>8.</b>	Ejecutada la labor de actualización permanente de la base de datos, reportarla a la Subgerencia de Planeación para su consolidación final.
<b>9.</b>	Coordinar con las áreas el flujo de la información contenedora de insumos que deban procesarse en la facturación.
<b>10.</b>	Elaborar mensualmente el informe de facturación de acuerdo con las instrucciones del superior inmediato.
<b>11.</b>	Efectuar muestreos selectivos, afín de verificar la eficiencia en la entrega de la facturación en los sectores asignados y al personal responsable de ejecución.
<b>12.</b>	Aplicar los programas y acciones en caminadas al continuo mejoramiento al proceso de la facturación y los correspondientes controles.
<b>13.</b>	Elaborar informes, cuadros estadísticos y documentos de soporte, que permitan la toma de decisiones para el mejoramiento o ajuste de los programas adelantados por la Subgerencia comercial.
<b>IV.CONTRIBUCIONES INDIVIDUALES</b>	
<b>1.</b>	Suministrado apoyo técnico en la ejecución de las actividades relacionadas con la facturación.
<b>2.</b>	Suministrado apoyo técnico en el registro de la base de datos de los usuarios
<b>3.</b>	Elaboradas las facturas de manera confiable propiciando la satisfacción del cliente



<b>SERVICIUDAD E.S.P.</b>	<b>Código</b> SAMF-01	<b>Versión</b> 07
MANUAL ESPECIFICO DE FUNCIONES, REQUISITOS Y COMPETENCIAS LABORALES	Página 90 de 225	

<b>V.CONOCIMIENTOS BASICOS O ESENCIALES</b>	
<b>1.</b>	Sistemas operativos
<b>2.</b>	Bases de datos
<b>3.</b>	Servicio al cliente
<b>4.</b>	Tarifas
<b>5.</b>	Otros conocimientos relacionados con la función que desempeña
<b>VI.REQUISITOS DE ESTUDIOS Y EXPERIENCIA</b>	
<b>Estudios:</b>  Aprobación de Dos (2) años de Educación superior en áreas relacionadas con el cargo	
<b>Experiencia:</b>  Dos (2) años de experiencia relacionada con el cargo	
<b>Habilidades:</b>  Intelectuales y Sicomotoras	
<b>Equivalencia:</b>  Se aplicará la contemplada en el Capítulo Quinto Artículo 26 del Decreto 2772 del 10 de Agosto de 2.005, o el que lo modifique o adicione	



<b>SERVICIUDAD E.S.P.</b>	Código SAMF-01	Versión 07
MANUAL ESPECIFICO DE FUNCIONES, REQUISITOS Y COMPETENCIAS LABORALES	Página 91 de 225	

## AUXILIAR

<b>I. IDENTIFICACION</b>	
DENOMINACIÓN:	AUXILIAR ADMINISTRATIVO FACTURACION
DEPENDENCIA:	PLANTA GLOBAL
SUPERIOR JERARQUICO:	LIDER SEGÚN EL MAPA DE PROCESOS
NIVEL:	ASISTENCIAL
No DE CARGOS:	2
NATURALEZA:	TRABAJADOR OFICIAL
CODIGO:	407
GRADO:	03
<b>II. PROPOSITO PRINCIPAL</b>	
Adelantar labores de asistencia operativa en las actividades propias de <b>Gestión Comercial con énfasis en facturación</b> en la ejecución de los procedimientos administrativos que se emanen directamente de esta área, así mismo cumplir con las actividades complementarias de liquidación y facturación, manejo, archivo y registro de la información que se Recepciona diariamente	

No	<b>III. DESCRIPCION DE FUNCIONES ESENCIALES</b>
<b>1.</b>	Atender y orientar en forma cordial al público que solicita los servicios de la empresa
<b>2.</b>	Realizar labores administrativas de apoyo a los procesos que ejecute el área asignada de la empresa, de conformidad con los planes, programas y proyectos a éstas asignados
<b>3.</b>	Tramitar asuntos de diferente índole, por delegación del superior inmediato y preparar informes de acuerdo con las instrucciones recibidas
<b>4.</b>	Llevar a cabo la ejecución de actividades de apoyo a los procesos de crítica y pre crítica, así como recepción de lecturas para ser ingresadas a la base de datos
<b>5.</b>	Elaborar los reportes de la crítica y la pre crítica y demás requeridos dentro



<b>SERVICIUDAD E.S.P.</b>	Código SAMF-01	Versión 07
MANUAL ESPECIFICO DE FUNCIONES, REQUISITOS Y COMPETENCIAS LABORALES	Página 92 de 225	

	del proceso de facturación
<b>6.</b>	Actualizar en forma permanente la base de datos y alimentar operaciones de diarias referentes al proceso de facturación de servicios públicos
<b>7.</b>	Aplicar tecnologías que sirvan de apoyo al desarrollo de las actividades de la Subgerencia Comercial
<b>8.</b>	Levantar, revisar, actualizar y en general colaborar con la orientación de los procedimientos que se utilicen en el área asignada, para garantizar su efectividad y pertinencia
<b>9.</b>	Soportar administrativamente el manejo de los recursos de todo tipo que permitan su uso racional y eficiente
<b>IV.CONTRIBUCIONES INDIVIDUALES</b>	
<b>1.</b>	Suministrada asistencia operativa en las actividades de la Unidad facturación
<b>2.</b>	Suministrada asistencia operativa en el levantamiento de la información, contribuyendo al efectivo suministro de los reportes.
<b>V.CONOCIMIENTOS BASICOS O ESENCIALES</b>	
<b>1.</b>	Servicio al Cliente
<b>2.</b>	Técnicas de Archivo
<b>3.</b>	Informática Básica
<b>4.</b>	Otros conocimientos relacionados con la función que desempeña
<b>VI.REQUISITOS DE ESTUDIOS Y EXPERIENCIA</b>	
<p><b>Estudios:</b> Título de Bachiller en cualquier modalidad.</p> <p><b>Experiencia:</b>  Un (1) año de experiencia relacionada con el cargo</p> <p><b>Habilidades:</b>  Intelectuales y Sicomotoras</p> <p><b>Equivalencia:</b>  Se aplicará la contemplada en el Capítulo Quinto Artículo 26 del Decreto 2772 del 10 de Agosto de 2.005, o el que lo modifique o adicione</p>	

## **TECNICO ADMINISTRATIVO**



<b>SERVICIUDAD E.S.P.</b>	Código SAMF-01	Versión 07
MANUAL ESPECIFICO DE FUNCIONES, REQUISITOS Y COMPETENCIAS LABORALES	Página 93 de 225	

<b>I. IDENTIFICACION</b>	
DENOMINACIÓN:	TECNICO DE OFICINA SATELITE DE BOSQUES  DE LA ACUARELA
DEPENDENCIA:	PLANTA GLOBAL
SUPERIOR JERARQUICO:	LIDER SEGÚN EL MAPA DE PROCESOS
NIVEL:	TECNICO
No DE CARGOS:	1
NATURALEZA:	TRABAJADOR OFICIAL
CODIGO:	367
GRADO:	01
<b>II. PROPOSITO PRINCIPAL</b>	
Servir de apoyo en los procesos de la <b>Gestión Comercial</b> , liderando el área de influencia de la oficina satélite de la Empresa, relacionadas con mercadeo, atención y respuesta de PQRs, recuperación de cartera, capacitación a los usuarios.	

<b>No</b>	<b>III. DESCRIPCION DE FUNCIONES ESENCIALES</b>
<b>1.</b>	Coordinar conjuntamente con el Subgerente Comercial la planeación de los programas de mercadeo y publicidad a desarrollar durante el año en el área específica.
<b>2.</b>	Ejecutar programas de mercadeo y publicidad en pro del mejoramiento de las relaciones cliente empresa y satisfacción de los suscriptores de los servicios que presta la empresa.
<b>3.</b>	Realizar visitas personalizadas de mercadeo a los suscriptores para afianzar la imagen de la empresa.
<b>4.</b>	Ejecutar actividades de capacitación a las comunidades en temas de uso eficiente y ahorro del agua, manejo adecuado de residuos sólidos, reciclaje, separación en la fuente, conozca la factura de serviciudad, derechos y deberes de los suscriptores de los servicios públicos, trámites para reclamaciones y políticas de



<b>SERVICIUDAD E.S.P.</b>	Código SAMF-01	Versión 07
MANUAL ESPECIFICO DE FUNCIONES, REQUISITOS Y COMPETENCIAS LABORALES	Página 94 de 225	

	financiación.
<b>5.</b>	Programar y realizar visitas de mercadeo a suscriptores potenciales para persuadirlos del beneficio de vincularse a la prestación de los servicios que presta la empresa Serviciudad.
<b>6.</b>	Programar y realizar visitas de mercadeo a suscriptores que se les ha enviado notificaciones para cambio de medidor, para buscar su respectiva autorización y así abreviar el debido proceso en esta actividad.
<b>7.</b>	Diseñar y ejecutar estrategias de tele mercadeo para lograr un mayor acercamiento empresa-cliente.
<b>8.</b>	Informar a los usuarios sobre las nuevas disposiciones o programas de la Empresa.
<b>9.</b>	Atender y orientar en forma cordial al público que solicita los servicios de la empresa.
<b>10.</b>	Elaborar informes, cuadros estadísticos y documentos de soporte, que permitan la toma de decisiones para el mejoramiento o ajuste de los programas adelantados por la Subgerencia comercial.
<b>12.</b>	Responder por la información que le ha sido confiada y mantener reserva sobre ésta.
<b>13.</b>	Recepcionar las solicitudes presentadas por los usuarios del servicio de acueducto, aseo y alcantarillado, cumpliendo con los términos de ley para su respuesta oportuna.
<b>14.</b>	Registrar en la base de datos las solicitudes presentadas por los usuarios del servicio de acueducto, aseo y alcantarillado, cumpliendo con los términos de ley para su respuesta oportuna.
<b>15.</b>	Proyectar de manera oportuna en coordinación con el subgerente del área las respuestas a las peticiones, quejas y reclamos que interpongan los usuarios y cuya solución pueda ser dada de manera inmediata y no amerite concepto jurídico.
<b>16.</b>	Colaborar con el desarrollo de los planes, programas y proyectos que ejecute la dependencia, y los que coadyuven al logro de la excelencia en materia de atención al cliente interno y externo.
<b>17.</b>	Recibir llamadas telefónicas registrando en el sistema las solicitudes recibidas y dando solución oportuna e inmediata a lo solicitado.
<b>18.</b>	Elaborar cierre diario de las solicitudes, quejas, peticiones y reclamos y consolidarlas para su presentación ante el jefe inmediato.
<b>19.</b>	Consolidar las operaciones diarias de recepción y atención al cliente, y enviar vía interface a las demás dependencias vinculadas en el proceso de solución a lo solicitado.



<b>SERVICIUDAD E.S.P.</b>	Código SAMF-01	Versión 07
MANUAL ESPECIFICO DE FUNCIONES, REQUISITOS Y COMPETENCIAS LABORALES	Página 95 de 225	

<b>20.</b>	Determinar las causas reales de no solución a los reclamos, quejas, y peticiones presentadas por los usuarios de los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo.
<b>IV.CONTRIBUCIONES INDIVIDUALES</b>	
<b>1.</b>	Contribución al cumplimiento de la normatividad y rendimiento de informes
<b>2.</b>	Contribución a mayor eficiencia en la gestión comercial
<b>3.</b>	Registro de usuarios y estadísticas relacionadas con la satisfacción del cliente.
<b>V.CONOCIMIENTOS BASICOS O ESENCIALES</b>	
<b>1.</b>	Sistemas operativos
<b>2.</b>	Bases de datos
<b>3.</b>	Técnicas de Archivo
<b>4.</b>	Servicio al Cliente
<b>5.</b>	Otros conocimientos relacionados con la función que desempeña
<b>VI.REQUISITOS DE ESTUDIOS Y EXPERIENCIA</b>	
<b>Estudios:</b>	
Aprobación de un (1) año de Educación superior en áreas relacionadas con el cargo	
<b>Experiencia:</b>	
Un (1) año de experiencia relacionada con el cargo	
<b>Habilidades:</b>	
Intelectuales y Sicomotoras	
<b>Equivalencia:</b>	
Se aplicará la contemplada en el Capítulo Quinto Artículo 26 del Decreto 2772 del 10 de Agosto de 2.005, o el que lo modifique o adicione	



<b>SERVICIUDAD E.S.P.</b>	Código SAMF-01	Versión 07
MANUAL ESPECIFICO DE FUNCIONES, REQUISITOS Y COMPETENCIAS LABORALES	Página 96 de 225	

## TECNICO ADMINISTRATIVO

<b>I. IDENTIFICACION</b>	
DENOMINACIÓN: USUARIOS	TECNICO DE MERCADEO Y GESTION DE
DEPENDENCIA:	PLANTA GLOBAL
SUPERIOR JERARQUICO:	LIDER SEGÚN EL MAPA DE PROCESOS
NIVEL:	TECNICO
No DE CARGOS:	1
NATURALEZA:	TRABAJADOR OFICIAL
CODIGO:	367
GRADO:	03
<b>II. PROPOSITO PRINCIPAL</b>	
Liderar actividades de mercadeo y gestión de usuarios que conlleven al logro de los objetivos propuestos por la Subgerencia Comercial y la empresa en materia de aumento de la cobertura y actualización del catastro de suscriptores de cada uno los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo.	

<b>No</b>	<b>III. DESCRIPCION DE FUNCIONES ESENCIALES</b>
<b>1.</b>	Coordinar la planeación y ejecución de los programas de mercadeo y gestión de usuarios a desarrollar durante cada vigencia.
<b>2.</b>	Coordinación de actividades de vinculación y conexión de suscriptores nuevos e independizaciones.
<b>3.</b>	Adelantar de manera oportuna en coordinación con el personal operativo de apoyo al área técnica las labores de visitas para identificar si tiene o no disponibilidad de servicios realizando el contacto con los predios cuyos suscriptores han presentado solicitud de un nuevo servicio
<b>4.</b>	Llevar organizadamente los registros de suscriptores que solicitan la disponibilidad de los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo y reportar oportunamente a la Unidad de Facturación las conexiones que se han hecho efectivas.





<b>SERVICIUDAD E.S.P.</b>	Código SAMF-01	Versión 07
MANUAL ESPECIFICO DE FUNCIONES, REQUISITOS Y COMPETENCIAS LABORALES	Página 97 de 225	

<b>5.</b>	Realizar las actividades de codificación de los inmuebles de acuerdo a las solicitudes de los nuevos suscriptores y/o suscriptores
<b>6.</b>	Hacer el seguimiento a las solicitudes recepcionadas de conexión a los servicios hasta la culminación de su propósito
<b>7.</b>	Programar y ejecutar censos en las diferentes rutas de lecturas y entrega de facturas para actualización de catastro de suscriptores y actualización de códigos de ruta
<b>8.</b>	Programar las conexiones de los servicios tanto de primera vez como independización cuando se haya cumplido con todos los requisitos exigidos por la empresa
<b>9.</b>	Actualizar el campo de uso y estrato de acuerdo con los informes de campo y los reportes del comité permanente de estratificación
<b>10.</b>	Programar y realizar revisiones periódicas a los usuarios catalogados como uso temporal en el servicio de acueducto para determinar si se debe activar los demás servicios para el cobro mensual
<b>11.</b>	Realizar contactos y programar visitas de mercadeo a urbanizadores y constructoras para adelantar procesos de acercamiento y venta de servicios que la empresa ofrece
<b>12.</b>	Atender y orientar en forma cordial al público que solicita los servicios de la empresa.
<b>13.</b>	Diseñar en conjunto con el Subgerente comercial, propuestas de presentación de los actuales servicios que presta la empresa y los nuevos servicios
<b>14.</b>	Realizar visitas personalizadas de mercadeo a los suscriptores grandes consumidores para afianzar la imagen de la empresa
<b>15.</b>	- Programar y realizar visitas de mercadeo a suscriptores potenciales para persuadirlos del beneficio de vincularse a la prestación de los servicios que presta la empresa Serviciudad
<b>16.</b>	Programar y realizar visitas de mercadeo a suscriptores que se les ha enviado notificaciones para independizar los servicios cuando existe en el predio varias unidades residenciales o no residenciales independientes
<b>17.</b>	Diseñar y ejecutar estrategias de tele mercadeo para lograr un mayor acercamiento empresa-cliente
<b>18.</b>	Analizar el Comportamiento de la Demanda de los diferentes servicios que presta la empresa

#### **IV.CONTRIBUCIONES INDIVIDUALES**

<b>1.</b>	Suministrado apoyo técnico y operativo en la ejecución de los programas de mercadeo y publicidad, contribuyendo a la satisfacción del cliente.
<b>2.</b>	Suministrado apoyo técnico y operativo en el telemercadeo con el cliente
<b>3.</b>	Elaboradas las encuestas de satisfacción del cliente

#### **V.CONOCIMIENTOS BASICOS O ESENCIALES**

<b>1.</b>	Corel Draw
<b>2.</b>	Sistemas operativos



<b>SERVICIUDAD E.S.P.</b>	<b>Código</b> SAMF-01	<b>Versión</b> 07
MANUAL ESPECIFICO DE FUNCIONES, REQUISITOS Y COMPETENCIAS LABORALES	Página 98 de 225	

<b>3.</b>	Bases de datos
<b>4.</b>	Servicio al cliente
<b>5.</b>	Otros conocimientos relacionados con la función que desempeña
<b>VI.REQUISITOS DE ESTUDIOS Y EXPERIENCIA</b>	
<b>Estudios:</b>  Aprobación de Dos (2) años de Educación superior en áreas de la publicidad, mercadeo o diseño gráfico	
<b>Experiencia:</b>  Dos (2) años de experiencia relacionada con el cargo	
<b>Habilidades:</b>  Intelectuales y Sicomotoras	
<b>Equivalencia:</b>  Se aplicará la contemplada en el Capítulo Quinto Artículo 26 del Decreto 2772 del 10 de Agosto de 2.005, o el que lo modifique o adicione	



<b>SERVICIUDAD E.S.P.</b>	Código SAMF-01	Versión 07
MANUAL ESPECIFICO DE FUNCIONES, REQUISITOS Y COMPETENCIAS LABORALES	Página 99 de 225	

## AUXILIAR

<b>I. IDENTIFICACION</b>	
DENOMINACIÓN: NUEVOS	AUXILIAR ADMINISTRATIVO DE USUARIOS
DEPENDENCIA:	PLANTA GLOBAL
SUPERIOR JERARQUICO:	LIDER SEGÚN EL MAPA DE PROCESOS
NIVEL:	ASISTENCIAL
No DE CARGOS:	1
NATURALEZA:	TRABAJADOR OFICIAL
CODIGO:	407
GRADO:	03
<b>II. PROPOSITO PRINCIPAL</b>	
<p>Adelantar labores de asistencia operativa en las actividades propias de la <b>Gestión Comercial con énfasis cartera</b>, llevando cabo las actividades de generación y preparación de informes de cartera, programación y realización de visitas para persuadir al usuario a cercarse a la empresa a acogerse a las políticas de financiación, así mismo cumplir con las actividades de secretariado y manejo y archivo de la información que se procesa en la Unidad.</p>	

No	<b>III. DESCRIPCION DE FUNCIONES ESENCIALES</b>
<b>1.</b>	Apoyo a las actividades de vinculación de suscriptores nuevos e independizaciones
<b>2.</b>	Recepcionar las solicitudes en materia de nuevos suscriptores y/o suscriptores
<b>3.</b>	Llevar organizadamente los registros de suscriptores y/o suscriptores que solicitan los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo y reportar a la oficina de facturación las instalaciones que se han hecho efectivas
<b>4.</b>	- Orientar a los suscriptores de la sala de atención al cliente sobre los políticas y requisitos de vinculación que deben presentar para la conexión de los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo



<b>SERVICIUDAD E.S.P.</b>	Código SAMF-01	Versión 07
MANUAL ESPECIFICO DE FUNCIONES, REQUISITOS Y COMPETENCIAS LABORALES	Página 100 de 225	

<b>5.</b>	Apoyar la elaboración mensual de informe de suscriptores que solicitan los servicios de acuerdo con las instrucciones del superior inmediato
<b>IV.CONTRIBUCIONES INDIVIDUALES</b>	
<b>1.</b>	Suministrada asistencia operativa en las actividades de relacionadas con la cartera.
<b>2.</b>	Suministrada asistencia operativa en el reporte de informes.
<b>V.CONOCIMIENTOS BASICOS O ESENCIALES</b>	
<b>1.</b>	Servicio al Cliente
<b>2.</b>	Técnicas de Archivo
<b>3.</b>	Informática Básica
<b>4.</b>	Otros conocimientos relacionados con la función que desempeña
<b>VI.REQUISITOS DE ESTUDIOS Y EXPERIENCIA</b>	
<b>Estudios:</b>	
Título de Bachiller en cualquier modalidad.	
<b>Experiencia:</b>	
Un (1) año de experiencia relacionada con el cargo	
<b>Habilidades:</b>	
Intelectuales y Sicomotoras	
<b>Equivalencia:</b>	
Se aplicará la contemplada en el Capítulo Quinto Artículo 26 del Decreto 2772 del 10 de Agosto de 2.005, o el que lo modifique o adicione	



<b>SERVICIUDAD E.S.P.</b>	Código SAMF-01	Versión 07
MANUAL ESPECIFICO DE FUNCIONES, REQUISITOS Y COMPETENCIAS LABORALES	Página 101 de 225	

## TECNICO ADMINISTRATIVO

<b>I. IDENTIFICACION</b>	
DENOMINACIÓN: REINSTALACIONES	TECNICO DE SUSPENSIONES Y
DEPENDENCIA:	PLANTA GLOBAL
SUPERIOR JERARQUICO:	LIDER SEGÚN EL MAPA DE PROCESOS
NIVEL:	TECNICO
No DE CARGOS:	1
NATURALEZA:	TRABAJADOR OFICIAL
CODIGO:	367
GRADO:	01
<b>II. PROPOSITO PRINCIPAL</b>	
Liderar la Unidad Suspensiones de la Subgerencia Comercial, la cual se encarga de desarrollar las actividades de suspensiones, reinstalaciones, cortes, re conexiones de los suscriptores en mora en el pago de los servicios públicos.	

No	<b>III. DESCRIPCION DE FUNCIONES ESENCIALES</b>
<b>1.</b>	Elaborar la programación de suspensión del servicio de acueducto domiciliario cuando el usuario se encuentre en mora de cancelar la factura, de conformidad con las normas legales vigentes
<b>2.</b>	Realizar la distribución y asignación del personal de apoyo que ejecuta la labor de corte y re conexión en las zonas que se han programado previamente
<b>3.</b>	Llevar a cabo en forma permanente la actualización de la base de datos de suscriptores a los cuales se les ha programado corte y re conexión del servicio de acueducto.
<b>4.</b>	Verificar que se realice en forma oportuna las labores de corte del servicio al usuario
<b>5.</b>	Verificar que se realice de manera efectiva la tarea de re conexión del servicio de



<b>SERVICIUDAD E.S.P.</b>	Código SAMF-01	Versión 07
MANUAL ESPECIFICO DE FUNCIONES, REQUISITOS Y COMPETENCIAS LABORALES	Página 102 de 225	

	acueducto que haya sido suspendido al usuario; previa revisión en la base de datos de la empresa donde se registre el pago o cese de los motivos de dicha suspensión
<b>6.</b>	Informar al profesional especializado de la subgerencia técnica, de los cortes y re conexiones programados, solicitando a su vez apoyo logístico y humano para ejecutar dicha labor.
<b>7.</b>	Informar oportunamente al técnico en control de pérdidas sobre las conexiones ilícitas detectadas por el personal que realiza suspensiones del servicio de acueducto, con el fin de que se apliquen las medidas y se realicen los procedimientos correspondientes
<b>8.</b>	Ejecutar lo establecido en la normatividad vigente para suscriptores que presenten de manera continua suspensiones del servicio y diseñar estrategias de pago de los servicios
<b>9.</b>	Llevar a cabo el seguimiento adecuado a los suscriptores que presenten de manera continua suspensiones del servicio.
<b>10.</b>	Generar estadísticas de re conexiones, causas frecuentes de cortes, suspensiones y demás que sirvan de base para la toma de decisiones y presentarlos al superior inmediato
<b>12.</b>	Realizar en forma selectiva, visitas al terreno, a fin de verificar la efectividad de las labores de corte y re conexión del personal responsable de la ejecución de ésta tarea.
<b>13.</b>	Consolidar mes a mes el comportamiento de las novedades surgidas en el ejercicio de las labores de corte y re conexión del servicio
<b>IV.CONTRIBUCIONES INDIVIDUALES</b>	
<b>1.</b>	Contribución al cumplimiento de la normatividad y rendimiento de informes
<b>2.</b>	Contribución a mayor eficiencia en la gestión comercial
<b>3.</b>	Registro de usuarios y estadísticas relacionadas con la suspensiones, morosidad y recuperación de cartera.
<b>V.CONOCIMIENTOS BASICOS O ESENCIALES</b>	
<b>1.</b>	Sistemas operativos
<b>2.</b>	Bases de datos
<b>3.</b>	Técnicas de Archivo
<b>4.</b>	Servicio al Cliente
<b>5.</b>	Otros conocimientos relacionados con la función que desempeña
<b>VI.REQUISITOS DE ESTUDIOS Y EXPERIENCIA</b>	
<b>Estudios:</b>	
Aprobación de un (1) año de Educación superior en áreas relacionadas con el cargo	



<b>SERVICIUDAD E.S.P.</b>	<b>Código</b> SAMF-01	<b>Versión</b> 07
MANUAL ESPECIFICO DE FUNCIONES, REQUISITOS Y COMPETENCIAS LABORALES	<b>Página</b> 103 de 225	

**Experiencia:**

Un (1) año de experiencia relacionada con el cargo

**Habilidades:**

Intelectuales y Sicomotoras

**Equivalencia:**

Se aplicará la contemplada en el Capítulo Quinto Artículo 26 del Decreto 2772 del 10 de Agosto de 2.005, o el que lo modifique o adicione



<b>SERVICIUDAD E.S.P.</b>	Código SAMF-01	Versión 07
MANUAL ESPECIFICO DE FUNCIONES, REQUISITOS Y COMPETENCIAS LABORALES	Página 104 de 225	

## AUXILIAR

<b>I. IDENTIFICACION</b>	
DENOMINACIÓN: SUSPENSIONES	AUXILIAR ADMINISTRATIVO DE
DEPENDENCIA:	PLANTA GLOBAL
SUPERIOR JERARQUICO:	LIDER SEGÚN EL MAPA DE PROCESOS
NIVEL:	ASISTENCIAL
No DE CARGOS:	1
NATURALEZA:	TRABAJADOR OFICIAL
CODIGO:	407
GRADO:	03
<b>II. PROPOSITO PRINCIPAL</b>	
<p>Adelantar labores de asistencia operativa en las actividades propias de la <b>Gestión Comercial con énfasis en suspensiones</b>, llevando cabo las actividades de incorporar al sistema comercial los cumplidos de las ordenes de suspensión y ordenes de re conexión, así mismo cumplir con las actividades de secretariado y manejo y archivo de la información que se procesa en la Unidad.</p>	

<b>No</b>	<b>III. DESCRIPCION DE FUNCIONES ESENCIALES</b>
<b>1.</b>	Apoyar el líder de la Unidad de Suspensiones y Cartera en la programación de las suspensiones.
<b>2.</b>	Apoyar el líder de la Unidad de Suspensiones y Cartera en la atención de reclamos inherentes a las suspensiones.
<b>3.</b>	Apoyar el líder de la Unidad de Suspensiones y Cartera en la recepción y programación de las reinstalaciones.
<b>4.</b>	Actualizar e incorporar al sistema comercial los cumplidos de las órdenes de suspensión y las órdenes de reinstalación.
<b>5.</b>	Subir al sistema comercial las ordenes trabajo para cargar cobros a suscriptores.
<b>6.</b>	Organizar, clasificar y codificar de acuerdo con los procedimientos debidamente





<b>SERVICIUDAD E.S.P.</b>	Código SAMF-01	Versión 07
MANUAL ESPECIFICO DE FUNCIONES, REQUISITOS Y COMPETENCIAS LABORALES	Página 105 de 225	

	establecidos la documentación y archivo de material existente.
<b>7.</b>	Colaborar en el levantamiento, revisión, actualización de los procedimientos que se utilicen en el área asignada, para garantizar su efectividad y pertinencia.
<b>IV.CONTRIBUCIONES INDIVIDUALES</b>	
<b>1.</b>	Suministrada asistencia operativa en las actividades de relacionadas con las suspensiones.
<b>2.</b>	Suministrada asistencia operativa en el reporte de las suspensiones y reinstalaciones.
<b>V.CONOCIMIENTOS BASICOS O ESENCIALES</b>	
<b>1.</b>	Servicio al Cliente
<b>2.</b>	Técnicas de Archivo
<b>3.</b>	Informática Básica
<b>4.</b>	Otros conocimientos relacionados con la función que desempeña
<b>VI.REQUISITOS DE ESTUDIOS Y EXPERIENCIA</b>	
<b>Estudios:</b>	
Título de Bachiller en cualquier modalidad.	
<b>Experiencia:</b>	
Un (1) año de experiencia relacionada con el cargo	
<b>Habilidades:</b>	
Intelectuales y Sicomotoras	
<b>Equivalencia:</b>	
Se aplicará la contemplada en el Capítulo Quinto Artículo 26 del Decreto 2772 del 10 de Agosto de 2.005, o el que lo modifique o adicione	



<b>SERVICIUDAD E.S.P.</b>	Código SAMF-01	Versión 07
MANUAL ESPECIFICO DE FUNCIONES, REQUISITOS Y COMPETENCIAS LABORALES	Página 106 de 225	

## TECNICO ADMINISTRATIVO

<b>I. IDENTIFICACION</b>	
DENOMINACIÓN:	TECNICO DE GESTION DE PERDIDAS
DEPENDENCIA:	PLANTA GLOBAL
SUPERIOR JERARQUICO:	LIDER SEGÚN EL MAPA DE PROCESOS
NIVEL:	TECNICO
No DE CARGOS:	1
NATURALEZA:	TRABAJADOR OFICIAL
CODIGO:	367
GRADO:	01
<b>II. PROPOSITO PRINCIPAL</b>	
<p>Liderar los procesos que conlleven al logro de los objetivos propuestos por la Subgerencia Comercial y la empresa en materia de Control de pérdidas de los servicios de alcantarillado y aseo y apoyar los procesos en cálculo de las pérdidas de acueducto, lo mismo que liderar el proceso de la realización de aforos de residuos sólidos en el servicio de aseo</p>	

<b>No</b>	<b>III. DESCRIPCION DE FUNCIONES ESENCIALES</b>
<b>1.</b>	Programar y realizar seguimiento en las rutas de recolección a usuarios no residenciales que presenten cantidad de residuos diferentes al aforo facturado en el servicio de aseo
<b>2.</b>	Detectar en las diferentes rutas a suscriptores que se les presta el servicio de aseo y no se les está facturando
<b>3.</b>	Realizar programación de los Aforos Ordinarios y Extraordinarios requeridos de acuerdo con los horarios y las rutas de recolección
<b>4.</b>	Supervisar y avalar la realización de las mediciones y estimaciones de residuos sólidos que hacen los auxiliares de aforo
<b>5.</b>	Llevar hoja de vida de la báscula y establecer y ejecutar programa de calibración y mantenimiento
<b>6.</b>	Interactuar con los suscriptores pequeños y grandes productores informando



<b>SERVICIUDAD E.S.P.</b>	Código SAMF-01	Versión 07
MANUAL ESPECIFICO DE FUNCIONES, REQUISITOS Y COMPETENCIAS LABORALES	Página 107 de 225	

	sobre la tarifa del servicio de aseo, la práctica de los aforos y sus modalidades, facturación depende directamente del aforo, contribuciones cobradas y todo lo relacionado con los aspectos operativos y comerciales del servicio.
<b>7.</b>	Detectar en las diferentes rutas a suscriptores que se les presta el servicio de alcantarillado y no se les está facturando
<b>8.</b>	Establecer las estimaciones o aforos de vertimiento a facturar de suscriptores del servicio de alcantarillado que hacen uso de fuentes alternas de agua para satisfacer sus consumos
<b>9.</b>	Recopilar la información requerida para calcular el balance del agua de manera mensual empleando la metodología del IWA
<b>10.</b>	Calcular mensualmente el Índice de Perdidas por Suscriptor Facturado
<b>12.</b>	Subir la información al sistema de facturación resultante del proceso de detección y seguimiento que tengan que ver con las perdidas en la empresa
<b>13.</b>	Reportar las causas identificadas en campo que conllevan a la generación de pérdidas en los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo
<b>IV.CONTRIBUCIONES INDIVIDUALES</b>	
<b>1.</b>	Contribución al cumplimiento de la normatividad y rendimiento de informes
<b>2.</b>	Contribución a mayor eficiencia en la gestión comercial
<b>V.CONOCIMIENTOS BASICOS O ESENCIALES</b>	
<b>1.</b>	Sistemas operativos
<b>2.</b>	Bases de datos
<b>3.</b>	Técnicas de Archivo
<b>4.</b>	Servicio al Cliente
<b>5.</b>	Otros conocimientos relacionados con la función que desempeña
<b>VI.REQUISITOS DE ESTUDIOS Y EXPERIENCIA</b>	
<b>Estudios:</b> Aprobación de un (1) año de Educación superior en áreas relacionadas con el cargo	
<b>Experiencia:</b> Un (1) año de experiencia relacionada con el cargo	
<b>Habilidades:</b> Intelectuales y Sicomotoras	
<b>Equivalencia:</b> Se aplicará la contemplada en el Capítulo Quinto Artículo 26 del Decreto 2772 del 10 de Agosto de 2.005, o el que lo modifique o adicione	



<b>SERVICIUDAD E.S.P.</b>	Código SAMF-01	Versión 07
MANUAL ESPECIFICO DE FUNCIONES, REQUISITOS Y COMPETENCIAS LABORALES	Página 108 de 225	

## **SUPERVISOR OPERATIVO Y COMERCIAL**

<b>I. IDENTIFICACION</b>	
DENOMINACIÓN:	SUPERVISOR OPERATIVO COMERCIAL
DEPENDENCIA:	PLANTA GLOBAL
SUPERIOR JERARQUICO:	LIDER SEGÚN EL MAPA DE PROCESOS
NIVEL:	ASISTENCIAL - OPERATIVO
No DE CARGOS:	1
NATURALEZA:	TRABAJADOR OFICIAL
CODIGO:	367
GRADO:	01
<b>II. PROPOSITO PRINCIPAL</b>	
<p>Liderar los procesos operativos propios de la Gestión de la Subgerencia Comercial, a través de la programación del personal operativo, la disposición de herramientas y de materiales para desarrollar las actividades de las unidades funcionales de Facturación, Medición, Suspensiones y Reinstalaciones, Cartera, Usuarios Nuevos, Control y Seguimiento, en el contexto de la atención comercial de los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo que la empresa presta a sus usuarios</p>	

<b>No</b>	<b>III. DESCRIPCION DE FUNCIONES ESENCIALES</b>
<b>1.</b>	Programar y distribuir en forma eficiente las actividades diarias a realizar por parte del personal operativo de la Subgerencia Comercial, en apoyo a las diferentes unidades funcionales para lograr la eficacia de los procesos
<b>2.</b>	Realizar control, seguimiento y evaluación a la ejecución de las diferentes actividades encomendadas al personal operativo de la subgerencia comercial
<b>3.</b>	Velar por que las tareas y actividades que realiza el personal operativo de la Subgerencia Comercial, se efectúen con celeridad, oportunidad, economía y eficiencia en la utilización de los recursos.
<b>4.</b>	Elaborar y entregar reportes en forma permanente al superior inmediato, datos estadísticos del funcionamiento operativo de la Subgerencia Comercial



<b>SERVICIUDAD E.S.P.</b>	Código SAMF-01	Versión 07
MANUAL ESPECIFICO DE FUNCIONES, REQUISITOS Y COMPETENCIAS LABORALES	Página 109 de 225	

<b>5.</b>	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 de la atención comercial a los usuarios
<b>6.</b>	Verificar que los materiales, herramientas y equipos utilizados en el desarrollo de las actividades operativas comerciales, cumplan las especificaciones de calidad requeridas.
<b>7.</b>	Atender y orientar en forma cordial y oportuna a los usuarios en campo que solicitan información sobre los procesos operativos de la Subgerencia Comercial de Serviciudad ESP.
<b>8.</b>	Velar por que el personal operativo tenga y use adecuadamente los elementos suministrados de dotación y de seguridad industrial
<b>IV.CONTRIBUCIONES INDIVIDUALES</b>	
<b>1.</b>	Contribución al cumplimiento de la normatividad y rendimiento de informes
<b>2.</b>	Contribución a mayor eficiencia en la gestión comercial
<b>V.CONOCIMIENTOS BASICOS O ESENCIALES</b>	
<b>1.</b>	Sistemas operativos
<b>2.</b>	Bases de datos
<b>3.</b>	Servicio al Cliente
<b>4.</b>	Otros conocimientos relacionados con la función que desempeña
<b>VI.REQUISITOS DE ESTUDIOS Y EXPERIENCIA</b>	
<b>Estudios:</b>	
Aprobación de un (1) año de Educación superior en áreas relacionadas con el cargo	
<b>Experiencia:</b>	
Un (1) año de experiencia relacionada con el cargo	
<b>Habilidades:</b>	
Intelectuales y Sicomotoras	
<b>Equivalencia:</b>	
Se aplicará la contemplada en el Capítulo Quinto Artículo 26 del Decreto 2772 del 10 de Agosto de 2.005, o el que lo modifique o adicione	



<b>SERVICIUDAD E.S.P.</b>	Código SAMF-01	Versión 07
MANUAL ESPECIFICO DE FUNCIONES, REQUISITOS Y COMPETENCIAS LABORALES	Página 110 de 225	

## AUXILIAR

<b>I. IDENTIFICACION</b>	
DENOMINACIÓN: Y SEGUIMIENTO	AUXILIAR ADMINISTRATIVO DE CONTROL
DEPENDENCIA:	PLANTA GLOBAL
SUPERIOR JERARQUICO:	LIDER SEGÚN EL MAPA DE PROCESOS
NIVEL:	ASISTENCIAL
No DE CARGOS:	2
NATURALEZA:	TRABAJADOR OFICIAL
CODIGO:	407
GRADO:	03
<b>II. PROPOSITO PRINCIPAL</b>	
<p>Adelantar labores de asistencia operativa en las actividades propias de <b>Gestión Comercial con énfasis en la Unidad de Control y Seguimiento</b> llevando cabo actividades de seguimiento tanto en los procesos operativos como administrativos de la subgerencia comercial para ser confrontados y controlados para garantizar la mejora continua de los mismos, así mismo cumplir con las actividades de secretariado y manejo y archivo de la información que se procesa en la Unidad.</p>	

No	<b>III. DESCRIPCION DE FUNCIONES ESENCIALES</b>
<b>1.</b>	Ejecutar labores de campo programadas para el adecuado desarrollo del proceso y control y seguimiento de las actividades desarrolladas por las unidades funcionales de la Subgerencia Comercial.
<b>2.</b>	Desarrollar las actividades específicas encomendadas por el Profesional de Control y Seguimiento de manera discrecional, objetiva y constructiva.
<b>3.</b>	Apoyar las actividades de detección de ilícitos, mediante recorridos programados por ciclos, para reportarlos a la Unidad de Medición donde se deberá realizar las respectivas normalizaciones y cobro de consumos no medidas,



<b>SERVICIUDAD E.S.P.</b>	Código SAMF-01	Versión 07
MANUAL ESPECIFICO DE FUNCIONES, REQUISITOS Y COMPETENCIAS LABORALES	Página 111 de 225	

<b>4.</b>	Apoyar las actividades de catastro de medidores, mediante recorridos programados por ciclos, para revisión de consumos bajos, para reportarlos a la Unidad de Medición donde se deberá realizar la actualización del catastro de medidores y programar el debido proceso para mantenimiento y cambio de medidores.
<b>5.</b>	Apoyar al Profesional de Control y Seguimiento en tareas administrativas inherentes a los estudios y análisis de la información recopilada en campo.
<b>6.</b>	Realizar censos de suscriptores en sectores de desarrollo constructivo permanente, para detectar suscriptores que no figuran en la base de datos y proceder a normalizar su vinculación.
<b>7.</b>	Colaborar en el levantamiento, revisión, actualización de los procedimientos que se utilicen en el área asignada, para garantizar su efectividad y pertinencia.

#### **IV.CONTRIBUCIONES INDIVIDUALES**

<b>1.</b>	Suministrada asistencia operativa en las actividades de la Unidad Control y Seguimiento
<b>2.</b>	Suministrada asistencia operativa en el levantamiento de la información, contribuyendo al efectivo suministro de los reportes.

#### **V.CONOCIMIENTOS BASICOS O ESENCIALES**

<b>1.</b>	Servicio al Cliente
<b>2.</b>	Informática Básica
<b>3.</b>	Otros conocimientos relacionados con la función que desempeña

#### **VI.REQUISITOS DE ESTUDIOS Y EXPERIENCIA**

**Estudios:**

Título de Bachiller en cualquier modalidad.

**Experiencia:**

Un (1) año de experiencia relacionada con el cargo

**Habilidades:**

Intelectuales y Sicomotoras

**Equivalencia:**

Se aplicará la contemplada en el Capítulo Quinto Artículo 26 del Decreto 2772 del 10 de Agosto de 2.005, o el que lo modifique o adicione.

**LECTOR**

### **I. IDENTIFICACION**



<b>SERVICIUDAD E.S.P.</b>	Código SAMF-01	Versión 07
MANUAL ESPECIFICO DE FUNCIONES, REQUISITOS Y COMPETENCIAS LABORALES	Página 112 de 225	

DENOMINACIÓN:	LECTOR
DEPENDENCIA:	PLANTA GLOBAL
SUPERIOR JERARQUICO:	LIDER SEGÚN EL MAPA DE PROCESOS
NIVEL:	ASISTENCIAL - OPERATIVO
No DE CARGOS:	11
NATURALEZA:	TRABAJADOR OFICIAL
CODIGO:	487
GRADO:	01
<b>II. PROPOSITO PRINCIPAL</b>	
Servir de apoyo en los procesos operativos de la <b>Gestión Comercial con énfasis en Facturación</b> en la liquidación y facturación por medio de la toma de lecturas en micro medición, que conlleven al logro de los objetivos propuestos por el área y la empresa, a su vez prestar apoyo a las diferentes actividades operativas que tenga el área comercial para poder garantizar la prestación del servicio.	

No	<b>III. DESCRIPCION DE FUNCIONES ESENCIALES</b>
<b>1.</b>	Cumplir con el recorrido de las rutas asignadas en el proceso de lectura de medidores
<b>2.</b>	Ejecutar el proceso de lectura en los diferentes predios asignados
<b>3.</b>	Revisar el estado de los micros medidores y acometidas domiciliarias con el fin de informar y recomendar las medidas correctivas para mantener siempre un óptimo servicio de acueducto
<b>4.</b>	Elaborar y presentar reportes de cualquier irregularidad, observación o información que obtenga sobre el estado de las redes de acueducto o sobre cualquier aspecto que pueda conducir a mejorar la prestación del servicio
<b>5.</b>	Diligenciar los formatos destinados para la lectura de medidores con letra legible, entendible y sin tachones o enmendaduras, esto con el fin de que los datos consignados, sirvan de base para la toma de las decisiones
<b>6.</b>	Entregar oportuna y eficazmente las facturas correspondientes al cobro de los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo





<b>SERVICIUDAD E.S.P.</b>	Código SAMF-01	Versión 07
MANUAL ESPECIFICO DE FUNCIONES, REQUISITOS Y COMPETENCIAS LABORALES	Página 113 de 225	

<b>7.</b>	Registrar datos de medición y novedades encontradas en los predios, para suministrarlos a su jefe inmediato
	Recomendar correctivos en lo pertinente a inconsistencias encontradas dentro del proceso de facturación y entrega
	Desglosar la facturación para facilitar la distribución
<b>8.</b>	Realizar los censos de micro medición requeridos para una correcta aplicación de tarifas
<b>9.</b>	Apoyar otras actividades operativas dentro del área comercial, por diferentes contingencias presentadas en el área o cuando se requiera por parte del supervisor.
<b>IV.CONTRIBUCIONES INDIVIDUALES</b>	
<b>1.</b>	Contribución al bienestar de los usuarios externos de la entidad.
<b>2.</b>	Contribución a un mejor desempeño de las actividades institucionales adelantando labores operativas relacionadas con la toma de lecturas y el cobro de los servicios públicos.
<b>V.CONOCIMIENTOS BASICOS O ESENCIALES</b>	
<b>1.</b>	Servicio al Cliente
<b>2.</b>	Otros conocimientos relacionados con la función que desempeña
<b>VI.REQUISITOS DE ESTUDIOS Y EXPERIENCIA</b>	
<b>Estudios:</b>	
Título de Bachiller en cualquier modalidad	
<b>Experiencia:</b>	
Un (1) año de experiencia relacionada con el cargo	
<b>Habilidades:</b>	
Intelectuales y Sicomotoras	
<b>Equivalencia:</b>	
Se aplicará la contemplada en el Capítulo Quinto Artículo 26 del Decreto 2772 del 10 de Agosto de 2.005, o el que lo modifique o adicione	



<b>SERVICIUDAD E.S.P.</b>	Código SAMF-01	Versión 07
MANUAL ESPECIFICO DE FUNCIONES, REQUISITOS Y COMPETENCIAS LABORALES	Página 114 de 225	

## **PRACTICO DE FONTANERIA**

<b>I. IDENTIFICACION</b>	
DENOMINACIÓN:	PRACTICO DE FONTANERIA
DEPENDENCIA:	PLANTA GLOBAL
SUPERIOR JERARQUICO:	LIDER SEGÚN EL MAPA DE PROCESOS
NIVEL:	ASISTENCIAL - OPERATIVO
No DE CARGOS:	6
NATURALEZA:	TRABAJADOR OFICIAL
CODIGO:	487
GRADO:	01
<b>II. PROPOSITO PRINCIPAL</b>	
<p>Adelantar labores de asistencia operativa en las actividades propias de la Gestión técnica comercial, llevando a cabo la ejecución de los procesos de fontanería que conlleven al logro de los objetivos propuestos por la subgerencia y la empresa en materia de acueducto, a su vez prestar apoyo a las diferentes actividades operativas que tenga el área comercial para poder garantizar la prestación del servicio.</p>	

<b>No</b>	<b>III. DESCRIPCION DE FUNCIONES ESENCIALES</b>
<b>1.</b>	Responsable de ejecutar toda la programación que el supervisor de acueducto y/o alcantarillado le entregue en el ejercicio de sus actividades en pro de una prestación oportuna y eficaz de los servicios.
<b>2.</b>	Realizar la instalación de tuberías, válvulas y demás accesorios en el cumplimiento de las labores asignadas.
<b>3.</b>	Ejercer las labores de reparación en tubería de todos los diámetros.
<b>4.</b>	Llevar a cabo la reparación de acometidas e instalación de los macro y micro medidores.
<b>5.</b>	Llevar a cabo el cuidado y registro detallado de los materiales, herramientas y equipos entregados para la ejecución de labores operativas.



<b>SERVICIUDAD E.S.P.</b>	Código SAMF-01	Versión 07
MANUAL ESPECIFICO DE FUNCIONES, REQUISITOS Y COMPETENCIAS LABORALES	Página 115 de 225	

<b>6.</b>	Efectuar las revisiones de las conducciones, con el fin de detectar posibles fugas.
<b>7.</b>	Efectuar cortes y re conexiones, previa presentación de órdenes por parte de las áreas de acueducto y alcantarillado.
<b>8.</b>	Apojar otras actividades operativas dentro del área comercial, por diferentes contingencias presentadas en el área o cuando se requiera por parte del supervisor.
<b>IV.CONTRIBUCIONES INDIVIDUALES</b>	
<b>1.</b>	Suministrada asistencia operativa en las actividades de relacionadas con la medición del consumo de los usuarios, contribuyendo a obtener datos reales.
<b>2.</b>	Suministrada asistencia operativa en los procesos de instalación de medidores y posibles fugas, contribuyendo a la lograr la satisfacción del cliente.
<b>V.CONOCIMIENTOS BASICOS O ESENCIALES</b>	
<b>1.</b>	Fontanería
<b>2.</b>	Tuberías de Acueducto y Alcantarillado
<b>3.</b>	Servicio al Cliente
<b>4.</b>	Otros conocimientos relacionados con la función que desempeña
<b>VI.REQUISITOS DE ESTUDIOS Y EXPERIENCIA</b>	
<b>Estudios:</b>	
Título de bachiller en cualquier modalidad.	
<b>Experiencia:</b>	
Un (1) año de experiencia relacionada con el cargo	
<b>Habilidades:</b>	
Intelectuales y Sicomotoras	



<b>SERVICIUDAD E.S.P.</b>	Código SAMF-01	Versión 07
MANUAL ESPECIFICO DE FUNCIONES, REQUISITOS Y COMPETENCIAS LABORALES	Página 116 de 225	

## TECNICO ADMINISTRATIVO

<b>I. IDENTIFICACION</b>	
DENOMINACIÓN:	TECNICO DE GESTION DE CARTERA
DEPENDENCIA:	PLANTA GLOBAL
SUPERIOR JERARQUICO:	LIDER SEGÚN EL MAPA DE PROCESOS
NIVEL:	TECNICO
No DE CARGOS:	1
NATURALEZA:	TRABAJADOR OFICIAL
CODIGO:	367
GRADO:	01
<b>II. PROPOSITO PRINCIPAL</b>	
Liderar los procesos que conlleven al logro de la rentabilidad y liquidez de la empresa, mediante la aplicación de estrategias de recuperación de la cartera morosa y de difícil cobro, como también, diseñar estrategias de financiación entre la empresa y el cliente interno y externo	

No	<b>III. DESCRIPCION DE FUNCIONES ESENCIALES</b>
<b>1.</b>	Programar y realizar visitas de persuasión a suscriptores que presentan cartera morosa
<b>2.</b>	Sustanciar los informes dirigidos al Comité de saneamiento Contable para dar de baja a cartera de predios inexistentes, demolidos y otros estados que jurídicamente lo ameriten
<b>3.</b>	Sustanciar y actualizar los expedientes que serán entregados a la Secretaria General de la empresa para iniciar el proceso coactivo
<b>4.</b>	Atender a los usuarios que presentan reclamos inherentes a los cobros y financiaciones de cartera de los servicios
<b>5.</b>	Realizar las consultas a la base de datos del sistema comercial y elaborar informes periódicos del estado de la cartera, para subir al SUI y para Contabilidad
<b>6.</b>	Diseñar y aplicar estrategias de recuperación de cartera y retroalimentar las



<b>SERVICIUDAD E.S.P.</b>	Código SAMF-01	Versión 07
MANUAL ESPECIFICO DE FUNCIONES, REQUISITOS Y COMPETENCIAS LABORALES	Página 117 de 225	

	políticas de financiación y pagos parciales o abonos
<b>7.</b>	Realizar programación y ejecutar visitas personalizadas a suscriptores con el fin de persuadirlos a acogerse a los planes de financiación que la empresa les ofrece
<b>8.</b>	Programar y ejecutar brigadas de persuasión divulgación a suscriptores en los diferentes barrios y sectores del área de prestación del servicio de la empresa con el fin de mostrar y presentar los planes de financiación que la empresa les ofrece para pago de cartera morosa
<b>9.</b>	Orientar a los suscriptores de la sala de atención al cliente sobre las políticas de financiación, pagos parciales y abonos que pueden realizar para amortizar los saldos de cartera y obtener como beneficio el restablecimiento del servicio.
<b>10.</b>	Elaborar y presentar informes de comportamiento de la cartera de suscriptores en mora de la empresa clasificados por rangos de edad, uso, estrato y estado de los predios.
<b>12.</b>	Diseñar programas de incentivos dirigido a los usuarios que se encuentren al día en el pago de los servicios, para optimizar la rotación de la cartera
<b>IV.CONTRIBUCIONES INDIVIDUALES</b>	
<b>1.</b>	Contribución al cumplimiento de la normatividad y rendimiento de informes
<b>2.</b>	Contribución a mayor eficiencia en la gestión comercial
<b>3.</b>	Registro de usuarios y estadísticas relacionadas con la medición de los servicios públicos domiciliarios.
<b>V.CONOCIMIENTOS BASICOS O ESENCIALES</b>	
<b>1.</b>	Sistemas operativos
<b>2.</b>	Técnicas de Archivo
<b>3.</b>	Bases de datos
<b>4.</b>	Servicio al Cliente
<b>5.</b>	Otros conocimientos relacionados con la función que desempeña
<b>VI.REQUISITOS DE ESTUDIOS Y EXPERIENCIA</b>	
<b>Estudios:</b> Aprobación de un (1) año de Educación superior en áreas relacionadas con el cargo	
<b>Experiencia:</b> Un (1) año de experiencia relacionada con el cargo	
<b>Habilidades:</b> Intelectuales y Sicomotoras	
<b>Equivalencia:</b> Se aplicará la contemplada en el Capítulo Quinto Artículo 26 del Decreto 2772 del 10	



<b>SERVICIUDAD E.S.P.</b>	Código SAMF-01	Versión 07
MANUAL ESPECIFICO DE FUNCIONES, REQUISITOS Y COMPETENCIAS LABORALES	Página 118 de 225	

de Agosto de 2.005, o el que lo modifique o adicione

## AUXILIAR

<b>I. IDENTIFICACION</b>	
DENOMINACIÓN:	AUXILIAR ADMINISTRATIVO RESPUESTAS PQRS
DEPENDENCIA:	PLANTA GLOBAL
SUPERIOR JERARQUICO:	LIDER SEGÚN EL MAPA DE PROCESOS
NIVEL:	ASISTENCIAL
No DE CARGOS:	6
NATURALEZA:	TRABAJADOR OFICIAL
CODIGO:	407
GRADO:	03
<b>II. PROPOSITO PRINCIPAL</b>	
<p>Adelantar labores de asistencia operativa en las actividades propias de la <b>Gestión Comercial con énfasis en respuesta pqrs</b> en la ejecución de los procedimientos administrativos que se emanen directamente de esta área, así mismo cumplir con las actividades de Financiación y pagos de servicios públicos, manejo, archivo y registro de la información que se Recepciona diariamente.</p>	

<b>No</b>	<b>III. DESCRIPCION DE FUNCIONES ESENCIALES</b>
<b>1.</b>	Atender y orientar en forma cordial al público que solicita los servicios de la empresa
<b>2.</b>	Realizar labores administrativas de apoyo a los procesos que ejecute el área asignada de la empresa, de conformidad con los planes, programas y proyectos a éstas asignados
<b>3.</b>	Tramitar asuntos de diferente índole, por delegación del superior inmediato y preparar informes de acuerdo con las instrucciones recibidas
<b>4.</b>	Hacer y recibir llamadas telefónicas anotando y transmitiendo oportunamente el mensaje respectivo
<b>5.</b>	Manejar la agenda de actividades de manera efectiva del superior inmediato asignado



<b>SERVICIUDAD E.S.P.</b>	Código SAMF-01	Versión 07
MANUAL ESPECIFICO DE FUNCIONES, REQUISITOS Y COMPETENCIAS LABORALES	Página 119 de 225	

<b>6.</b>	Hacer el seguimiento a la correspondencia enviada y recibida hasta la culminación de su propósito
<b>7.</b>	Colaborar en el levantamiento, revisión, actualización de los procedimientos que se utilicen en el área asignada, para garantizar su efectividad y pertinencia
<b>8.</b>	Atender los trámites del área asignada y al público en general en virtud de las funciones y servicios específicos que presta
<b>9.</b>	Elaborar oficios, circulares y demás documentos concernientes a las labores administrativas de la subgerencia
<b>10.</b>	Recepcionar y analizar las PQRs verbales o escritas, programar visitas de campo con el funcionario operativo y sustanciar las respuestas a las mismas.
<b>11.</b>	Ingresar al sistema el resultado de las visitas, re liquidar cuando se requiere y elaborar las notificaciones y edictos al usuario que realizó la PQR.
<b>12.</b>	Elaborar informe mensual a Calidad y al SUI sobre los indicadores de PQRs y sus respuestas

#### **IV.CONTRIBUCIONES INDIVIDUALES**

<b>1.</b>	Suministrada asistencia operativa en las actividades de relacionadas con atención al cliente y sus requerimientos
<b>2.</b>	Suministrada asistencia operativa en el reporte de quejas, peticiones y reclamos de los usuarios.

#### **V.CONOCIMIENTOS BASICOS O ESENCIALES**

<b>1.</b>	Servicio al Cliente
<b>2.</b>	Técnicas de Archivo
<b>3.</b>	Informática Básica
<b>4.</b>	Otros conocimientos relacionados con la función que desempeña

#### **VI.REQUISITOS DE ESTUDIOS Y EXPERIENCIA**

##### **Estudios:**

Título de Bachiller en cualquier modalidad.

##### **Experiencia:**

Un (1) año de experiencia relacionada con el cargo

##### **Habilidades:**

Intelectuales y Sicomotoras

##### **Equivalencia:**

Se aplicará la contemplada en el Capítulo Quinto Artículo 26 del Decreto 2772 del 10



<b>SERVICIUDAD E.S.P.</b>	<b>Código</b> SAMF-01	<b>Versión</b> 07
MANUAL ESPECIFICO DE FUNCIONES, REQUISITOS Y COMPETENCIAS LABORALES	Página 120 de 225	

de Agosto de 2.005, o el que lo modifique o adicione

## DIRECTIVO

<b>I.IDENTIFICACION</b>	
DENOMINACIÓN:	SUBGERENTE ADMINISTRATIVO Y FINANCIERO
DEPENDENCIA:	DESPACHO DEL GERENTE
SUPERIOR JERARQUICO:	GERENTE GENERAL
NIVEL:	DIRECTIVO
No DE CARGOS:	1
NATURALEZA:	EMPLEADO PUBLICO
CODIGO:	084
GRADO:	01
<b>II. PROPOSITO PRINCIPAL</b>	
<p>Garantizar la oportuna programación y ejecución de los componentes del sistema financiero y presupuestal de la empresa, el uso racional del gasto público, el recaudo oportuno de los ingresos y el registro sistematizado y veraz de las actuaciones financieras, que le permita la integridad y estabilidad en su patrimonio y la provisión de los recursos financieros requeridos.</p> <p>Así mismo garantizar que se disponga oportunamente del talento humano idóneo, competente y motivado, los bienes muebles e inmuebles, devolutivos y de consumos adecuados y suficientes para la prestación de los servicios públicos domiciliarios, así como los servicios de apoyo, servicios generales, correspondencia, transporte y archivo y conservación de los documentos en forma confiable y organizada</p>	





<b>SERVICIUDAD E.S.P.</b>	Código SAMF-01	Versión 07
MANUAL ESPECIFICO DE FUNCIONES, REQUISITOS Y COMPETENCIAS LABORALES	Página 121 de 225	

No	<b>III. DESCRIPCION DE FUNCIONES ESENCIALES</b>
<b>1.</b>	Coordinar los procesos de potenciación y desarrollo del recurso humano y los programas de inducción, entrenamiento, capacitación y bienestar laboral
<b>2.</b>	Direccionar el proceso de administración del talento humano que conforma la empresa, planes y programas de bienestar social.
<b>3.</b>	Coordinar la creación, planeación, ejecución, administración y evaluación de programas de bienestar y desarrollo social
<b>4.</b>	Supervisar la Organización de grupos e individuos para su participación en planes y programas de desarrollo social
<b>5.</b>	Supervisar la Vigilancia y Control de los diferentes factores de riesgo a los cuales se puedan ver expuestos los empleados de Serviciudad.
<b>6.</b>	Garantizar la actualización y valoración permanente de los inventarios de los bienes muebles e inmuebles al servicio de la empresa en la forma que indiquen las normas legales
<b>7.</b>	Dirigir el sistema y supervisar el cumplimiento de las normas sobre administración de personal, Salud Ocupacional y Seguridad Industrial.
<b>8.</b>	Dirigir los trámites relativos a control de horarios, ausentismo laboral, permisos, vacaciones y licencias de los funcionarios en los términos y con observancia de las formalidades que establezcan las disposiciones vigentes
<b>9.</b>	Verificar la oportuna liquidación de la nómina y de las prestaciones sociales de los servidores públicos de la empresa, así como la oportuna liquidación de la Seguridad Social y transferencias de cuotas patronales
<b>10.</b>	Consolidar la información administrativa para la elaboración de los informes de seguimiento y control que deban rendirse
<b>11.</b>	Organizar y responder por el proceso de adquisiciones y suministro de los bienes muebles y servicios generales necesarios para el normal funcionamiento de las áreas de la empresa
<b>12.</b>	Organizar, controlar y actualizar el sistema de archivo y la correspondencia de la Subgerencia administrativa y financiera y de la Empresa en general, utilizando técnicas y procedimientos acordes con las necesidades de la misma
<b>13.</b>	Dirigir y controlar los programas relacionados con el aseo, mantenimiento locativo, equipos de oficina, sistemas de comunicación y el servicio de vigilancia contratada
<b>14.</b>	Participar en la definición de políticas sobre destinación de los elementos inservibles y reintegros de acuerdo a lo establecido en el Código Fiscal
<b>15.</b>	Mantener la custodia y bajo su responsabilidad los títulos que acrediten la



<b>SERVICIUDAD E.S.P.</b>	Código SAMF-01	Versión 07
MANUAL ESPECIFICO DE FUNCIONES, REQUISITOS Y COMPETENCIAS LABORALES	Página 122 de 225	

	propiedad de los bienes que constituyen patrimonio de la empresa
<b>16.</b>	Suministrar los bienes muebles, equipos y papelería que requieren las diferentes dependencias para su normal funcionamiento
<b>17.</b>	Mantener de manera actualizada las pólizas de cobertura de riesgos del personal de la empresa
<b>18.</b>	Colaborar con la preparación del anteproyecto del presupuesto anual de gastos de la Dirección y responder por su ejecución
<b>19.</b>	Fijar las políticas tributarias, financieras, presupuestales y contables, adoptando los planes generales relacionados con la Dirección y velar por el cumplimiento de los términos y condiciones establecidos para su ejecución
<b>20.</b>	Coordinar la Elaboración del Plan Anual General de Compras y una vez adoptado por la Gerencia de la empresa velar por su cumplida ejecución
<b>21.</b>	Dirigir y coordinar lo referente a la aprobación, ejecución, control del área financiera y contable, de endeudamiento y presupuestal de la empresa
<b>22.</b>	Cuidar que la ejecución tanto activa como pasiva del presupuesto, este de conformidad con los planes y programas establecidos y con las normas del estatuto orgánico del presupuesto municipal
<b>23.</b>	Dar las instrucciones pertinentes para que los estados financieros de la empresa se encuentren al día y se cumpla oportunamente con la presentación de informes financieros a la Contaduría General de la Nación y a la Contraloría General y Municipal
<b>24.</b>	Elaborar en coordinación con la subgerencia de planeación el plan de inversiones para la empresa
<b>25.</b>	Representar a la empresa por delegación de la Gerencia en reuniones nacionales e internacionales relacionadas con asuntos de competencia de la Empresa
<b>26.</b>	Dirigir y participar en la elaboración del Plan Financiero de la empresa y proponer los ajustes como producto del comportamiento del presupuesto
<b>27.</b>	Evaluar periódicamente la ejecución del plan financiero de la empresa y presentar los informes y recomendaciones pertinentes a la Gerencia para la toma de decisiones
<b>28.</b>	Verificar que se dé cumplimiento a los principios y normas de la contabilidad general y en especial al Plan de Cuentas para Entidades Públicas y demás disposiciones de la Contaduría General de la Nación
<b>29.</b>	Velar por la oportuna elaboración de los estados financieros de la empresa y remitirlos al Contador General de la Nación en los términos previstos
<b>30.</b>	Efectuar los análisis financieros respectivos y presentar los informes y recomendaciones necesarias para una sana administración del patrimonio de la empresa



<b>SERVICIUDAD E.S.P.</b>	Código SAMF-01	Versión 07
MANUAL ESPECIFICO DE FUNCIONES, REQUISITOS Y COMPETENCIAS LABORALES	Página 123 de 225	

<b>31.</b>	Consolidar la contabilidad general de la empresa y efectuar los análisis y ejercicios de acuerdo con las disposiciones contables y remitir los informes requeridos a la Contaduría General de la Nación, y demás organismos de control y vigilancia
<b>32.</b>	Analizar y evaluar las solicitudes de modificación del Presupuesto y presentar los Proyectos de traslados y adiciones presupuestales
<b>33.</b>	Diseñar e implantar los procedimientos contables que deben aplicarse por todas y cada una de las dependencias para garantizar el eficaz y oportuno registro de las operaciones y así garantizar el patrimonio e intereses de la Empresa
<b>34.</b>	Dirigir la realización de estudios e investigaciones de carácter general y específico en materia tributaria, fiscal y financiera, como soporte de las metas, políticas y procesos que se deban adoptar
<b>35.</b>	Evaluar periódicamente la ejecución del plan financiero de la Empresa de Servicios Públicos Domiciliarios de Dosquebradas y presentar los informes y recomendaciones pertinentes
<b>36.</b>	Establecer, en coordinación con la Oficina de Control Interno los procesos y procedimientos administrativos necesarios, con sus respectivos mecanismos de control, de tal manera que se obtenga calidad en los servicios prestados y eficiencia en los trámites
<b>37.</b>	Adelantar estudios y análisis de las áreas de influencia de las entidades adscritas y vinculadas, para ejercer el control de gestión y financiero de las mismas, proponer las acciones y/o estrategias a seguir para incrementar sus márgenes de eficiencia, eficacia y rentabilidad de la entidad
<b>38.</b>	Efectuar las operaciones necesarias para invertir los excedentes de liquidez, en entidades financieras vigiladas por las autoridades correspondientes, con sujeción a las disposiciones legales vigentes
<b>39.</b>	Administrar y controlar los recursos que conforman los fondos cuenta, velando por el oportuno recaudo de los dineros y el ágil cumplimiento de las obligaciones y objetivos de los mismos
<b>40.</b>	Efectuar los estudios de mercado financiero y la evaluación de riesgos asociados con las operaciones de crédito público necesarios, para garantizar el patrimonio de la Empresa y la liquidez necesaria para atender los compromisos
<b>41.</b>	Diseñar e implementar ágiles y modernos sistemas para el pago de las obligaciones de la Empresa, directamente o mediante alianzas estratégicas con establecimientos financieros, vigilados por las autoridades correspondientes
<b>42.</b>	Efectuar análisis del comportamiento de los recaudos, de las operaciones de Tesorería y de la atención de las obligaciones, con miras a establecer si la administración de los recursos de la Empresa es eficiente y eficaz
<b>IV. CONTRIBUCIONES INDIVIDUALES</b>	



<b>SERVICIUDAD E.S.P.</b>	Código SAMF-01	Versión 07
MANUAL ESPECIFICO DE FUNCIONES, REQUISITOS Y COMPETENCIAS LABORALES	Página 124 de 225	

<b>1.</b>	Suministra asesoría en los aspectos requeridos por el Gerente General
<b>2.</b>	Elaborados los Informes de Rendición de Cuentas, con moralidad y transparencia adecuadamente coordinados.
<b>3.</b>	Cumplimiento a las políticas relacionadas con la administración del personal
<b>4.</b>	Adecuadamente dirigida y coordinada la ejecución de las actividades, relacionadas con los procesos administrativos, recursos físicos y materiales, procesos contables, presupuestales y financieros.
<b>5.</b>	Asegurada la adquisición de bienes en los términos establecidos por la Empresa
<b>6.</b>	Cumplimiento de términos y obligaciones legales en la presentación de informes requeridos por los entes de control.
<b>7.</b>	Contribución para el efectivo cumplimiento de las acciones propuestas en el plan de mejoramiento institucional.
<b>8.</b>	Representando el Gerente General en las instancias en que se comisione
<b>V. CONOCIMIENTOS BASICOS O ESENCIALES</b>	
<b>1.</b>	Sistemas Operativos
<b>2.</b>	Bases de datos
<b>3.</b>	Otros conocimientos relacionados con la función que desempeña
<b>VI. REQUISITOS DE ESTUDIOS Y EXPERIENCIA</b>	
<b>Estudios:</b>	
Título Profesional Universitario en cualquiera de las siguientes ramas: Economía, Contaduría, Administración de Empresas, Administración Pública, Administración Financiera, Ingeniería Industrial, o áreas afines y Título de postgrado en la modalidad de Especialización en aéreas relacionadas con el cargo.	
Tarjeta Profesional en los casos reglamentados por la Ley	
<b>Experiencia:</b>	
Dos (2) años de experiencia profesional.	
<b>Habilidades:</b>	
Directivas, Intelectuales y Sicomotoras	
<b>Equivalencia:</b>	
Se aplicará la contemplada en el Capítulo Quinto Artículo 26 del Decreto 2772 del 10 de Agosto de 2.005, o el que lo modifique o adicione	



<b>SERVICIUDAD E.S.P.</b>	Código SAMF-01	Versión 07
MANUAL ESPECIFICO DE FUNCIONES, REQUISITOS Y COMPETENCIAS LABORALES	Página 125 de 225	

## AUXILIAR

<b>I. IDENTIFICACION</b>	
DENOMINACIÓN:	AUXILIAR ADMINISTRATIVO DEL AREA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA
DEPENDENCIA:	PLANTA GLOBAL
SUPERIOR JERARQUICO:	LIDER SEGÚN EL MAPA DE PROCESOS
NIVEL:	ASISTENCIAL
No DE CARGOS:	1
NATURALEZA:	TRABAJADOR OFICIAL
CODIGO:	407
GRADO:	03
<b>II. PROPOSITO PRINCIPAL</b>	
Adelantar labores de asistencia operativa en las actividades propias de <b>la Gestión Administrativa y Financiera</b> , llevando a cabo la ejecución de los procedimientos administrativos que se emanen directamente de esta área, así mismo cumplir con las actividades de manejo y archivo de la información que se procesa en la dependencia.	

No	<b>III. DESCRIPCION DE FUNCIONES ESENCIALES</b>
<b>1.</b>	Colaborar con las liquidaciones de los convenios y conciliar la información entre contabilidad, presupuesto y tesorería
<b>2.</b>	Recopilar y revisar la información que soportan las órdenes de pago
<b>3.</b>	Circularizar cuentas recíprocas cada 3 meses
<b>4.</b>	Apoyar al almacén en las actividades relacionadas con activos fijos y actualizaciones de inventarios.
<b>5.</b>	Responder por el manejo del archivo total de las órdenes de pago
<b>6.</b>	Liquidar convenios, resoluciones y actos administrativos que tengan relación con transferencias de recursos
<b>7.</b>	Elaborar cuentas por pagar y registros presupuestales, cuando la situación lo



<b>SERVICIUDAD E.S.P.</b>	Código SAMF-01	Versión 07
MANUAL ESPECIFICO DE FUNCIONES, REQUISITOS Y COMPETENCIAS LABORALES	Página 126 de 225	

	amerite
<b>IV.CONTRIBUCIONES INDIVIDUALES</b>	
<b>1.</b>	Suministrada asistencia operativa en las actividades de relacionadas con contabilidad, presupuesto, tesorería y almacén.
<b>2.</b>	Suministrada asistencia operativa en el archivo de la información, para garantizar la búsqueda de los documentos de manera eficiente y oportuna.
<b>V.CONOCIMIENTOS BASICOS O ESENCIALES</b>	
<b>1.</b>	Servicio al Cliente
<b>2.</b>	Técnicas de Archivo
<b>3.</b>	Informática Básica
<b>4.</b>	Otros conocimientos relacionados con la función que desempeña
<b>VI.REQUISITOS DE ESTUDIOS Y EXPERIENCIA</b>	
<b>Estudios:</b>	
Título de Bachiller en cualquier modalidad.	
<b>Experiencia:</b>	
Un (1) año de experiencia relacionada con el cargo	
<b>Habilidades:</b>	
Intelectuales y Sicomotoras	
<b>Equivalencia:</b>	
Se aplicará la contemplada en el Capítulo Quinto Artículo 26 del Decreto 2772 del 10 de Agosto de 2.005, o el que lo modifique o adicione	



<b>SERVICIUDAD E.S.P.</b>	Código SAMF-01	Versión 07
MANUAL ESPECIFICO DE FUNCIONES, REQUISITOS Y COMPETENCIAS LABORALES	Página 127 de 225	

## PROFESIONAL

<b>I. IDENTIFICACION</b>	
DENOMINACIÓN: CONTADURIA	PROFESIONAL ESPECIALIZADO DE
DEPENDENCIA:	PLANTA GLOBAL
SUPERIOR JERARQUICO:	LIDER SEGÚN EL MAPA DE PROCESOS
NIVEL:	PROFESIONAL
No DE CARGOS:	1
NATURALEZA:	TRABAJADOR OFICIAL
CODIGO:	222
GRADO:	03
<b>II. PROPOSITO PRINCIPAL</b>	
<p>Servir de apoyo en las actividades correspondientes al proceso de la <b>Gestión Financiera</b> Dirigiendo y respondiendo por la ejecución de las funciones Contables, tributarias y demás asignadas a su cargo, dentro del ámbito de competencia definido y con sujeción a las normas legales vigentes, a las políticas, planes y programas adoptados por la empresa y a alcanzar el más alto nivel de resultados, eficiencia y economía procesal.</p>	

<b>No</b>	<b>III. DESCRIPCION DE FUNCIONES ESENCIALES</b>
<b>1.</b>	Diseñar, ejecutar y controlar las actividades de seguimiento y evaluación del sistema de información financiera de la entidad, con el propósito de asegurar el control interno contable.
<b>2.</b>	Hacer seguimiento al registro y procesamiento de datos relacionados con el sistema de información contable para asegurar la validez, confiabilidad y oportunidad de la información.
<b>3.</b>	Aplicar las normas y procedimientos contables y tributarios de la administración pública para la generación de los respectivos informes de



<b>SERVICIUDAD E.S.P.</b>	Código SAMF-01	Versión 07
MANUAL ESPECIFICO DE FUNCIONES, REQUISITOS Y COMPETENCIAS LABORALES	Página 128 de 225	

	la entidad.
<b>4.</b>	Planear, distribuir y dirigir las funciones y tareas del personal a su cargo
<b>5.</b>	Supervisar y evaluar las funciones asignadas al personal a su cargo, efectuar las correcciones necesarias, analizar y solucionar las inconsistencias en los movimientos contables.
<b>6.</b>	Permanecer actualizado acerca de la normatividad legal, fiscal, tributaria y contable que debe ser aplicada en la empresa
<b>7.</b>	Dirigir el proceso de elaboración y obtención de los estados financieros, así como los de costeo de las actividades desarrolladas en la prestación de los servicios de Aseo, Acueducto, Alcantarillado y demás servicios que se incorporen al portafolio de servicios
<b>8.</b>	Dirigir los procesos de elaboración y presentación de informes financieros a las entidades de vigilancia y control, a las autoridades y organismos que lo soliciten, a la junta Directiva, Gerencia y a las demás dependencias de la empresa y a quienes lo soliciten haciendo uso del derecho de petición consagrado en la norma constitucional. Dirigir y revisar la elaboración de los informes fiscales requeridos como son la declaración de renta y elaboración de medios magnéticos
<b>9.</b>	Certificar con su firma y matrícula profesional la razonabilidad de los estados financieros y la veracidad de los informes
<b>10.</b>	Velar por el normal desarrollo del sistema de costos ABC
<b>11.</b>	Coordinar y establecer con las demás dependencias de la empresa, los flujos recíprocos de información, las características de la misma y la calidad de la documentación
<b>12.</b>	Velar por que la empresa cumpla a cabalidad con los compromisos adquiridos por ellos en materia tributaria, liquidaciones de impuestos sobre la renta, retenciones en la fuente e IVA y las demás imposiciones de tipo fiscal que debe asumir la entidad
<b>13.</b>	Conformar el comité técnico contable, a fin de depurar saldos contables
<b>14.</b>	Elaborar y liquidar las contribuciones especiales a favor de la superintendencia de servicios públicos domiciliarios y comisión de regulación de agua potable y saneamiento básico
<b>15.</b>	Dirigir la formación, conservación, custodia y actualización del archivo de la documentación que se genera dentro del área contable
<b>16.</b>	Expedir los certificados, constancias y paz y salvos que requieran las personas jurídicas o naturales sobre los límites propios de la empresa
<b>17.</b>	Colocar a disposición del Subgerente administrativo y financiero la información confiable y oportuna para la toma de decisiones





<b>SERVICIUDAD E.S.P.</b>	Código SAMF-01	Versión 07
MANUAL ESPECIFICO DE FUNCIONES, REQUISITOS Y COMPETENCIAS LABORALES	Página 129 de 225	

<b>IV. CONTRIBUCIONES INDIVIDUALES</b>	
<b>1.</b>	Control Interno contable al sistema de información financiero de la Entidad
<b>2.</b>	Generados los respectivos estados financieros y demás informes requeridos por la DIAN
<b>3.</b>	Validez, confiabilidad y oportunidad en la información relacionada con el sistema de información contable
<b>4.</b>	Cumplimiento de las normas contables y tributarias y facilitada la presentación de informes y declaraciones.
<b>5.</b>	Cumplimiento a los requerimientos de costeo de los servicios públicos de acueducto, alcantarillado y aseo, alimentando el sistema de costos de la entidad.
<b>V. CONOCIMIENTOS BASICOS O ESENCIALES</b>	
<b>1.</b>	Sistemas Operativos
<b>2.</b>	Bases de Datos
<b>3.</b>	Técnicas de archivo
<b>4.</b>	Otros conocimientos relacionados con la función que desempeña
<b>VI. REQUISITOS DE ESTUDIOS Y EXPERIENCIA</b>	
<b>Estudios:</b>	
Título Profesional Universitario en Contaduría Pública y Título de Postgrado en la modalidad de especialización en aéreas relacionado con el cargo.	
Tarjeta Profesional en los casos reglamentados por la Ley	
<b>Experiencia:</b>	
Tres (3) años de experiencia profesional relacionada.	
<b>Habilidades:</b>	
Directivas, Intelectuales y Sicomotoras	
<b>Equivalencia:</b>	



<b>SERVICIUDAD E.S.P.</b>	Código SAMF-01	Versión 07
MANUAL ESPECIFICO DE FUNCIONES, REQUISITOS Y COMPETENCIAS LABORALES	Página 130 de 225	

Se aplicará la contemplada en el Capítulo Quinto Artículo 26 del Decreto 2772 del 10 de Agosto de 2.005, o el que lo modifique o adicione

## **TECNICO ADMINISTRATIVO**

<b>I. IDENTIFICACION</b>	
DENOMINACIÓN:	TECNICO DE CONTABILIDAD
DEPENDENCIA:	PLANTA GLOBAL
SUPERIOR JERARQUICO:	LIDER SEGÚN EL MAPA DE PROCESOS
NIVEL:	TECNICO
No DE CARGOS:	1
NATURALEZA:	TRABAJADOR OFICIAL
CODIGO:	367
GRADO:	01
<b>II. PROPOSITO PRINCIPAL</b>	
Servir de apoyo en los procesos de <b>Gestión Financiera con énfasis en contabilidad</b> , ejecutando los procedimientos administrativos que se emanen directamente de esta área, así mismos cumplir con las actividades de registro de los asientos contables, secretariado y manejo y archivo de la información contable.	

No	<b>III. DESCRIPCION DE FUNCIONES ESENCIALES</b>
<b>1.</b>	Suministrar apoyo técnico y operativo para la aplicación normas y procedimientos contables y tributarios, a fin de contribuir a la generales de los estados financieros de la empresa.
<b>2.</b>	Suministrar apoyo técnico y operativo para las actividades relacionadas con la generación de estados financieros y facilitar la presentación de informes, medios magnéticos y declaraciones para contribuir al cumplimiento de las normas contables y a la presentación de reportes requeridos por los entes de control.
<b>3.</b>	Suministrar apoyo técnico y operativo en la expedición de certificados solicitados por los diferentes proveedores de la empresa



<b>SERVICIUDAD E.S.P.</b>	Código SAMF-01	Versión 07
MANUAL ESPECIFICO DE FUNCIONES, REQUISITOS Y COMPETENCIAS LABORALES	Página 131 de 225	

<b>4.</b>	Suministrar apoyo técnico y operativo en las actividades relacionadas con las diferentes Interfaces y revisar los boletines de Ingresos, nóminas, provisiones, seguridad social parafiscales, así como la conciliación de almacén en cuanto a las entregas, salidas y materiales de convenios.
<b>5.</b>	Suministrar apoyo técnico y operativo en el registro de las órdenes de pago y revisar los documentos soporte.
<b>6.</b>	Suministrar apoyo técnico y operativo en las actividades relacionadas con las conciliaciones bancarias
<b>7.</b>	Suministrar apoyo técnico y operativo en las actividades relacionadas con el registro de las facturas de venta de contado por otros conceptos que maneje la empresa
<b>8.</b>	Suministrar apoyo técnico y operativo en las actividades relacionadas con el registro de los libros principales y auxiliares que exige la Contaduría General de la Nación y mantenerlos debidamente actualizados
<b>9.</b>	Suministrar apoyo técnico y operativo en el proceso de registro de los contratos que suscriba la empresa y revisar los documentos soporte.
<b>10.</b>	Suministrar apoyo técnico y operativo en el proceso de conciliación de ingresos y gastos efectuados por la entidad, en coordinación con las áreas de presupuesto y tesorería.
<b>IV.CONTRIBUCIONES INDIVIDUALES</b>	
<b>1.</b>	Contribución a la generación de estados financieros de la entidad
<b>2.</b>	Contribución a mayor eficiencia en la generación de informes y reportes contables
<b>3.</b>	Contribución en el cumplimiento de las normas contables.
<b>V.CONOCIMIENTOS BASICOS O ESENCIALES</b>	
<b>1.</b>	Sistemas operativos
<b>2.</b>	Bases de datos
<b>3.</b>	Técnicas de Archivo
<b>4.</b>	Contabilidad
<b>5.</b>	Servicio al Cliente
<b>6.</b>	Otros conocimientos relacionados con la función que desempeña
<b>VI.REQUISITOS DE ESTUDIOS Y EXPERIENCIA</b>	
<b>Estudios:</b>	
Aprobación de un (1) año de Educación superior en áreas relacionadas con el cargo	
<b>Experiencia:</b>	



<b>SERVICIUDAD E.S.P.</b>	Código SAMF-01	Versión 07
MANUAL ESPECIFICO DE FUNCIONES, REQUISITOS Y COMPETENCIAS LABORALES	Página 132 de 225	

Un (1) año de experiencia relacionada con el cargo

**Habilidades:**

Intelectuales y Sicomotoras

**Equivalencia:**

Se aplicará la contemplada en el Capítulo Quinto Artículo 26 del Decreto 2772 del 10 de Agosto de 2.005, o el que lo modifique o adicione

**AUXILIAR**

<b>I. IDENTIFICACION</b>	
DENOMINACIÓN:	AUXILIAR ADMINISTRATIVO DE COSTOS
DEPENDENCIA:	PLANTA GLOBAL
SUPERIOR JERARQUICO:	LIDER SEGÚN EL MAPA DE PROCESOS
NIVEL:	ASISTENCIAL
No DE CARGOS:	1
NATURALEZA:	TRABAJADOR OFICIAL
CODIGO:	407
GRADO:	03
<b>II. PROPOSITO PRINCIPAL</b>	
<p>Adelantar labores de asistencia operativa en las actividades propias de <b>la Gestión Financiera con énfasis en costos ABC</b>, llevando a cabo la ejecución de los procedimientos administrativos que se emanen directamente de esta área, así mismo cumplir con las actividades de manejo y archivo de la información que se procesa mediante el sistema de costos por actividades ABC.</p>	



<b>SERVICIUDAD E.S.P.</b>	Código SAMF-01	Versión 07
MANUAL ESPECIFICO DE FUNCIONES, REQUISITOS Y COMPETENCIAS LABORALES	Página 133 de 225	

<b>No</b>	<b>III. DESCRIPCION DE FUNCIONES ESENCIALES</b>
<b>1.</b>	Colaborar en Implementación y desarrollo del sistema de costeo basado en actividades mediante el método ABC
<b>2.</b>	Identificar las actividades, procesos y procedimientos de la empresa
<b>3.</b>	Verificar en forma permanente en el sistema, los datos reportados por los funcionarios en lo referente a las actividades requeridas para establecer el sistema de costos
<b>4.</b>	Elaborar informes de manera periódica sobre el comportamiento de los costos y gastos asociados a operación y prestación de los servicios públicos comercializados por la empresa
<b>5.</b>	Mantener actualizado el sistema de costo ABC
<b>6.</b>	Realizar labores de apoyo al área Contable: (Contabilizar órdenes de pago, Expedir certificados solicitados por los diferentes proveedores de la empresa)
<b>7.</b>	Generar estadísticas que sirvan de base para la toma de decisiones. Cuando se requieran
<b>IV.CONTRIBUCIONES INDIVIDUALES</b>	
<b>1.</b>	Suministrada asistencia operativa en las actividades de relacionadas con costos ABC.
<b>2.</b>	Suministrada asistencia operativa en el reporte de informes.
<b>V.CONOCIMIENTOS BASICOS O ESENCIALES</b>	
<b>1.</b>	Servicio al Cliente
<b>2.</b>	Técnicas de Archivo
<b>3.</b>	Informática Básica
<b>4.</b>	Otros conocimientos relacionados con la función que desempeña
<b>VI.REQUISITOS DE ESTUDIOS Y EXPERIENCIA</b>	
<b>Estudios:</b> Título de Bachiller en cualquier modalidad.	
<b>Experiencia:</b>  Un (1) año de experiencia relacionada con el cargo	
<b>Habilidades:</b> Intelectuales y Sicomotoras	
<b>Equivalencia:</b>	



<b>SERVICIUDAD E.S.P.</b>	Código SAMF-01	Versión 07
MANUAL ESPECIFICO DE FUNCIONES, REQUISITOS Y COMPETENCIAS LABORALES	Página 134 de 225	

Se aplicará la contemplada en el Capítulo Quinto Artículo 26 del Decreto 2772 del 10 de Agosto de 2.005, o el que lo modifique o adicione

## PROFESIONAL

<b>I. IDENTIFICACION</b>	
DENOMINACIÓN: PRESUPUESTO	PROFESIONAL UNIVERSITARIO DE
DEPENDENCIA:	PLANTA GLOBAL
SUPERIOR JERARQUICO:	LIDER SEGÚN EL MAPA DE PROCESOS
NIVEL:	PROFESIONAL
No DE CARGOS:	1
NATURALEZA:	TRABAJADOR OFICIAL
CODIGO:	219
GRADO:	02
<b>II. PROPOSITO PRINCIPAL</b>	
Servir de apoyo en las actividades correspondientes al proceso de la <b>Gestión Financiera, con énfasis en presupuesto</b> , Dirigir y responder por la ejecución de las funciones Presupuestales, así como la adopción de planes, políticas, y programas establecidos en pro de alcanzar el más alto nivel de resultados, eficiencia y economía, asimismo aplicar la normatividad vigente en materia presupuestal.	

<b>No</b>	<b>III. DESCRIPCION DE FUNCIONES ESENCIALES</b>
<b>1.</b>	Planear, determinar y gestionar en coordinación con la Subgerencia de Planeación, todo lo referente a la elaboración del presupuesto de la empresa, integrando los análisis, proyecciones y resultados de ejecuciones anteriores, tanto de ingresos como egresos
<b>2.</b>	Efectuar los análisis presupuestales y demás proyecciones financieras, a fin optimizar los recursos con que cuenta la empresa
<b>3.</b>	Presentar en forma periódica a la Subgerencia administrativa y financiera



<b>SERVICIUDAD E.S.P.</b>	Código SAMF-01	Versión 07
MANUAL ESPECIFICO DE FUNCIONES, REQUISITOS Y COMPETENCIAS LABORALES	Página 135 de 225	

	en coordinación con la Subgerencia de Planeación, todo lo relacionado con la formulación y ejecución de las políticas financieras y presupuestales de la empresa
<b>4.</b>	Estructurar el plan operativo anual de inversiones para cada vigencia
<b>5.</b>	Supervisar el seguimiento a las liquidaciones, informes de interventoría y actas parciales y finales de los contratos ejecutados por la empresa para su posterior remisión a la Secretaria general de la empresa
<b>6.</b>	Verificar la proyección al cierre de la vigencia, las reservas de apropiación para el siguiente año
<b>7.</b>	Unificar políticas y criterios en todo lo relacionado con el manejo presupuestal de la empresa
<b>8.</b>	Preparar anualmente con celeridad, oportunidad y economía la liquidación anual del presupuesto
<b>9.</b>	Llevar a cabo la elaboración de procedimientos, formatos, indicadores y demás instrumentos y técnicas que permitan tener un mayor control sobre el presupuesto
<b>10.</b>	Preparar en coordinación con las diferentes dependencias de la empresa, el suministro de la información que requiera el sistema presupuestal
<b>11.</b>	Presentar en forma permanente a la Sugerencia administrativa y financiera, los informes relacionados con la ejecución presupuestal, presupuesto definitivo y demás solicitados para el normal funcionamiento de la empresa
<b>12.</b>	Apoyar en coordinación con la subgerencia administrativa y financiera, la elaboración del informe financiero de la empresa
<b>13.</b>	Refrendar y asentar los registros presupuestales teniendo en cuenta los procedimientos vigentes
<b>14.</b>	Supervisar y evaluar las funciones asignadas a sus funcionarios, efectuar las correcciones necesarias, analizar y solucionar las inconsistencias en los movimientos, registros y documentos presupuestales
<b>15.</b>	Elaborar traslados, adiciones o reducciones presupuestales, mediante acto administrativo correspondiente
<b>16.</b>	Preparar en coordinación con sistemas, el suministro de la información que requiera el sistema presupuestal: formatos y demás que permitan tener un mayor control sobre el presupuesto
<b>17.</b>	Permanecer actualizado acerca de la normatividad legal vigente que en materia de presupuesto deba aplicarse en la empresa
<b>18.</b>	Dirigir el proceso de elaboración y obtención de los estados de ejecución presupuestal, de situación fiscal y de tesorería



<b>SERVICIUDAD E.S.P.</b>	Código SAMF-01	Versión 07
MANUAL ESPECIFICO DE FUNCIONES, REQUISITOS Y COMPETENCIAS LABORALES	Página 136 de 225	

<b>19.</b>	Efectuar los registros de todos los ingresos presupuestales, previa evaluación de los documentos correspondientes
<b>20.</b>	Expedir y firmar los certificados de disponibilidad presupuestal y registros presupuestales que le fueren solicitados y que constituyan la reserva para futuras obligaciones del presupuesto por adquirir y los que se expidan previamente a su legalización
<b>21.</b>	Revisar y registrar las órdenes de pago después que la tesorería hizo efectivo el reconocimiento de toda acreencia
<b>22.</b>	Estudiar y proveer con la suficiente antelación las posibles modificaciones al presupuesto en cada vigencia y elaborar los proyectos de los actos administrativos requeridos para su aprobación y legalización por parte de las autoridades competentes
<b>23.</b>	Elaborar en forma periódica informes ejecutivos acerca de la ejecución presupuestal y sobre la liquidez de la empresa y entregarlo a la subgerencia para apoyar la toma de decisiones gerenciales
<b>24.</b>	Elaborar informes ejecutivos periódicos para cada dependencia analizando e informando sobre las ejecuciones de los presupuestos correspondientes
<b>26.</b>	Definir y proyectar periódicamente las metas de gestión y resultados de su área a cargo a corto plazo, mediano o largo plazo, presentando indicadores de gestión que permitan evaluar las operaciones en función de su calidad, tiempo y costo
<b>27.</b>	Crear condiciones favorables para la asimilación de la cultura del auto control en su área a cargo
<b>28.</b>	Dirigir los procesos de elaboración y presentación de informes presupuestales a las entidades de vigilancia y control, a las autoridades y organismos que lo soliciten, a la junta Directiva, Gerencia y a las demás dependencias de la empresa y a quienes lo soliciten haciendo uso del derecho de petición consagrado en la norma constitucional
<b>29.</b>	Dar asistencia a todas las dependencias de la empresa en cuanto a la elaboración, ejecución y control de sus respectivos presupuestos
<b>30.</b>	Proyectar los ingresos y costos de operación para periodos mayores a un año a fin de proveer con antelación los resultados de la aplicación de recursos futuros
<b>IV. CONTRIBUCIONES INDIVIDUALES</b>	
<b>1.</b>	Cumplimiento de parámetros y términos legales, correspondientes a los ingresos y gastos de la entidad.
<b>2.</b>	Cumplimiento de términos y obligaciones legales en la presentación de informes requeridos por los entes de control.





<b>SERVICIUDAD E.S.P.</b>	Código SAMF-01	Versión 07
MANUAL ESPECIFICO DE FUNCIONES, REQUISITOS Y COMPETENCIAS LABORALES	Página 137 de 225	

<b>3.</b>	Validez, confiabilidad y oportunidad en la información relacionada con el presupuesto de ingresos y gastos
<b>4.</b>	Eficiencia en el presupuesto de ingresos y gastos de la entidad
<b>V.CONOCIMIENTOS BASICOS O ESENCIALES</b>	
<b>1.</b>	Sistemas Operativos
<b>2.</b>	Bases de Datos
<b>3.</b>	Técnicas de archivo
<b>4.</b>	Presupuesto
<b>5.</b>	Otros conocimientos relacionados con la función que desempeña
<b>VI.REQUISITOS DE ESTUDIOS Y EXPERIENCIA</b>	
<b>Estudios:</b>	
Título Profesional Universitario en cualquiera de las siguientes ramas: Economía, Contaduría, Administración de Empresas, Administración Pública, Administración Financiera, o áreas afines al cargo.	
Tarjeta Profesional en los casos reglamentados por la Ley	
<b>Experiencia:</b>	
Dos (2) años de experiencia profesional relacionada.	
<b>Habilidades:</b>	
Directivas, Intelectuales y Sicomotoras	



<b>SERVICIUDAD E.S.P.</b>	Código SAMF-01	Versión 07
MANUAL ESPECIFICO DE FUNCIONES, REQUISITOS Y COMPETENCIAS LABORALES	Página 138 de 225	

## MENSAJERO

<b>I. IDENTIFICACION</b>	
DENOMINACIÓN:	MENSAJERO
DEPENDENCIA:	PLANTA GLOBAL
SUPERIOR JERARQUICO:	LIDER SEGÚN EL MAPA DE PROCESOS
NIVEL:	ASISTENCIAL
No DE CARGOS:	1
NATURALEZA:	TRABAJADOR OFICIAL
CODIGO:	487
GRADO:	03
<b>II. PROPOSITO PRINCIPAL</b>	
Adelantar labores de asistencia operativa en las actividades propias de la <b>Gestión Financiera con énfasis en archivo y correspondencia</b> , ejecutando las actividades relacionadas con las labores de mensajería y correspondencia a nivel local, así como las refereridas a servicios generales para el cabal desempeño de las oficinas y manejo de la información interna como externa.	

No	<b>III. DESCRIPCION DE FUNCIONES ESENCIALES</b>
<b>1.</b>	Ejecutar las labores de distribución de correspondencia y elementos de mensajería a entidades, comunidad u organismos localizados en el municipio o en el área de influencia de la empresa
<b>2.</b>	Atender lo relacionado con la recolección de documentos y de otros motivos de mensajería que deben ser trasladados desde otras entidades u organismos hacia las dependencias de la empresa
<b>3.</b>	Entregar el formato de Registro reportando las actividades diarias, en el cual se debe especificar la hora, nombre de la persona o empresa visitada con su respectivo sello o firma.
<b>4.</b>	Comunicar oportunamente al superior inmediato la hora de salida y de



<b>SERVICIUDAD E.S.P.</b>	Código SAMF-01	Versión 07
MANUAL ESPECIFICO DE FUNCIONES, REQUISITOS Y COMPETENCIAS LABORALES	Página 139 de 225	

	llegada al terminar o iniciar cualquier diligencia
<b>5.</b>	Comunicar oportunamente al subgerente las inquietudes, solicitudes y reclamos que recepcione con motivo del ejercicio de sus actividades
<b>6.</b>	Realizar las diligencias que le sean encomendadas por las diferentes dependencias relacionadas con las funciones y que ameriten recibo y entrega de documentos
<b>IV.CONTRIBUCIONES INDIVIDUALES</b>	
<b>1.</b>	Suministrada asistencia operativa en las actividades relacionadas con la correspondencia, contribuyendo a la eficacia y oportunidad en la entrega de documentos.
<b>2.</b>	Suministrada asistencia operativa en las diligencias de las dependencias de la empresa.
<b>V.CONOCIMIENTOS BASICOS O ESENCIALES</b>	
<b>1.</b>	Servicio al Cliente
<b>2.</b>	Manejo de motocicleta
<b>3.</b>	Otros conocimientos relacionados con la función que desempeña
<b>VI.REQUISITOS DE ESTUDIOS Y EXPERIENCIA</b>	
<b>Estudios:</b> Título de Bachiller en cualquier modalidad y acreditar licencia de conducción para motocicleta.	
<b>Experiencia:</b>  Un (1) año de experiencia relacionada con el cargo	
<b>Habilidades:</b> Intelectuales y Sicomotoras	
<b>Equivalencia:</b> Se aplicará la contemplada en el Capítulo Quinto Artículo 26 del Decreto 2772 del 10 de Agosto de 2.005, o el que lo modifique o adicione	



<b>SERVICIUDAD E.S.P.</b>	Código SAMF-01	Versión 07
MANUAL ESPECIFICO DE FUNCIONES, REQUISITOS Y COMPETENCIAS LABORALES	Página 140 de 225	

## PROFESIONAL

<b>I.IDENTIFICACION</b>	
DENOMINACIÓN: TALENTO	PROFESIONAL UNIVERSITARIO DE HUMANO
DEPENDENCIA:	PLANTA GLOBAL
SUPERIOR JERARQUICO:	LIDER SEGÚN EL MAPA DE PROCESOS
NIVEL:	PROFESIONAL
No DE CARGOS:	1
NATURALEZA:	TRABAJADOR OFICIAL
CODIGO:	219
GRADO:	02
<b>II. PROPOSITO PRINCIPAL</b>	
<p>Servir de apoyo en las actividades correspondientes al proceso de la <b>Gestión Administrativa con énfasis en la Administración del Talento Humano</b>, Dirigir y responder por la ejecución de las funciones Presupuestales y Contables, así como la adopción de planes, políticas, y programas establecidos en pro de alcanzar el más alto nivel de resultados, eficiencia y economía, asimismo aplicar la normatividad vigente en materia presupuestal.</p>	

<b>No</b>	<b>III. DESCRIPCION DE FUNCIONES ESENCIALES</b>
<b>1.</b>	Administrar la información relacionada con los servidores públicos de la entidad, con el propósito de mantener la actualizada la información y registros que lleva la empresa.
<b>2.</b>	Proyectar y coordinar los actos administrativos, relacionados con las situaciones o novedades en la titularidad de los servidores públicos de la



<b>SERVICIUDAD E.S.P.</b>	Código SAMF-01	Versión 07
MANUAL ESPECIFICO DE FUNCIONES, REQUISITOS Y COMPETENCIAS LABORALES	Página 141 de 225	

	empresa, con el objeto de garantizar el cumplimiento de las normas que los regulan.
<b>3.</b>	Ejecutar y controlar las actividades relacionadas con la Administración de personal y las novedades que puedan afectar el régimen salarial y prestacional.
<b>4.</b>	Actualizar las historias laborales de los servidores públicos, con la información derivada de las decisiones ejecutoriadas y tomadas en procesos administrativos o disciplinarios o relacionados con la educación formal o no forma, con el fin de dar cumplimiento a las normas vigentes.
<b>5.</b>	Planificar y controlar las actividades relacionadas con el manejo de la gestión documentación de la entidad, para garantizar la construcción y conservación de la memoria institucional.
<b>6.</b>	Ejecutar las actividades necesarias para la identificación y estandarización de las competencias laborales y funcionales para cada uno de los cargos que conformen la planta de empleos adoptada por la entidad, con el fin de procurar el adecuado equilibrio entre los requerimientos del empleo y las características que posean quienes lo desempeñan.
<b>7.</b>	Asesorar y acompañar la formulación, implementación, seguimiento y evaluación del Plan de Capacitación, programas de bienestar e incentivos, programa de salud ocupacional, para optimizar el talento humano.
<b>8.</b>	Realizar la medición periódica del clima organizacional y hacer las recomendaciones para mejorarlo a fin de generar un ambiente favorable para el alto desempeño.
<b>9.</b>	Ejecutar y controlar las actividades relacionadas con sistema de gestión de calidad, en cuanto a los programas de inducción y re inducción anual, en coordinación con todas las dependencias, para facilitar la incorporación de nuevos servidores públicos y la actualización permanente de los ya vinculados.
<b>10.</b>	Participar en el tratamiento de los problemas relacionados con el individuo y los grupos humanos
<b>11.</b>	Propender porque los procesos familiares sean adecuados, con identidad que permitan una socialización e interacción familiar
<b>12.</b>	Realizar procesos de seguimiento al cumplimiento de las normas sobre administración de personal e informar de manera oportuna al subgerente sobre alguna anomalía al respecto
<b>13.</b>	Elaborar y presentar la oportuna liquidación de la nómina y de las prestaciones sociales de los empleados de la empresa
<b>14.</b>	Elaborar las planillas de autoliquidación de aportes a la seguridad social
<b>15.</b>	Elaborar y presentar la información administrativa para la elaboración de



<b>SERVICIUDAD E.S.P.</b>	Código SAMF-01	Versión 07
MANUAL ESPECIFICO DE FUNCIONES, REQUISITOS Y COMPETENCIAS LABORALES	Página 142 de 225	

	los informes de seguimiento y control que deban rendirse
<b>16.</b>	Recepcionar las diferentes solicitudes de incentivos educativos hechas por el personal de la empresa y dar oportuno trámite a las mismas para su análisis y aprobación por parte del comité evaluador.
<b>17.</b>	Ejecutar las actividades inherentes al talento humano, establecidas en la Convención Colectiva de Trabajo.
<b>18.</b>	Ejecutar labores de seguimiento y control de los programas de salud ocupacional y seguridad industrial, así como apoyo a las actividades que desarrolle la brigada de emergencia de la empresa
<b>19.</b>	Llevar a cabo la oportuna liquidación de las transferencias y cuotas patronales pertenecientes al sistema de Seguridad Social Integral
<b>20.</b>	Actualizar anualmente el manual de procesos y procedimientos necesarios para el cumplimiento de las funciones asignadas
<b>21.</b>	Ejercer el control a los programas relacionados con el aseo, mantenimiento locativo, cafetería y servicio de vigilancia contratada
<b>22.</b>	Expedir las certificaciones que se requirieran en el ejercicio de las funciones, para dar cumplimiento a las normas relacionadas con la Administración de personal.
<b>23.</b>	Estructurar y actualizar el sistema de información estadística en el manejo del recurso humano
<b>24.</b>	Ejecutar los procesos y procedimientos administrativos necesarios, con calidad en la función desarrollada y eficiencia en los tramites en coordinación con la Oficina de Control Interno
<b>IV. CONTRIBUCIONES INDIVIDUALES</b>	
<b>1.</b>	Información actualizada con respecto a las historias laborales.
<b>2.</b>	Cumplimiento de términos y obligaciones legales en la presentación de informes requeridos por los entes de control.
<b>3.</b>	Cumplimiento de las normas que regulan a los servidores públicos
<b>4.</b>	Administración de personal, régimen salarial y prestacional de los servidores públicos acorde a las normas vigentes
<b>5.</b>	Cumplimiento de la normatividad vigente en la actualización de las historias laborales de los empleados públicos y trabajadores oficiales.
<b>6.</b>	Identificadas y estandarizadas las competencias laborales y funcionales que conformar la planta de empleos, contribuyendo al equilibrio entre los requerimientos del empleo y las características de quienes lo desempeñan.
<b>7.</b>	Plan de Capacitación, Programa de bienestar social e incentivos y programa de salud ocupacional implementados para optimizar el talento



<b>SERVICIUDAD E.S.P.</b>	Código SAMF-01	Versión 07
MANUAL ESPECIFICO DE FUNCIONES, REQUISITOS Y COMPETENCIAS LABORALES	Página 143 de 225	

	humano en la entidad.
<b>8.</b>	Realizada la medición periódica del clima organizacional con recomendaciones, contribuyendo a generar un ambiente favorable.
<b>9</b>	Programa de inducción y re inducción anual implementado para el fortalecimiento del talento humano en la empresa.
<b>V.CONOCIMIENTOS BASICOS O ESENCIALES</b>	
<b>1.</b>	Servicio al cliente
<b>2.</b>	Sistemas Operativos
<b>3.</b>	Bases de Datos
<b>4.</b>	Técnicas de archivo
<b>5.</b>	Otros conocimientos relacionados con la función que desempeña
<b>VI.REQUISITOS DE ESTUDIOS Y EXPERIENCIA</b>	
<b>Estudios:</b>	
Título Profesional Universitario en cualquiera de las siguientes ramas: Economía, Contaduría, Administración de Empresas, Administración Pública, Derecho, Ingeniería Industrial, Sicología, Sociología, Trabajo Social, o áreas afines al cargo.	
Tarjeta Profesional en los casos reglamentados por la Ley	
<b>Experiencia:</b>	
Dos (2) años de experiencia profesional relacionada.	
<b>Habilidades:</b>	
Directivas, Intelectuales y Sicomotoras	
<b>Equivalencia:</b>	
Se aplicará la contemplada en el Capítulo Quinto Artículo 26 del Decreto 2772 del 10 de Agosto de 2.005, o el que lo modifique o adicione	



<b>SERVICIUDAD E.S.P.</b>	Código SAMF-01	Versión 07
MANUAL ESPECIFICO DE FUNCIONES, REQUISITOS Y COMPETENCIAS LABORALES	Página 144 de 225	

## TECNICO ADMINISTRATIVO

<b>I. IDENTIFICACION</b>	
DENOMINACIÓN:	TECNICO DE TALENTO HUMANO
DEPENDENCIA:	PLANTA GLOBAL
SUPERIOR JERARQUICO:	LIDER SEGÚN EL MAPA DE PROCESOS
NIVEL:	TECNICO
No. DE CARGOS:	1
NATURALEZA:	TRABAJADOR OFICIAL
CODIGO:	367
GRADO:	03
<b>II. PROPOSITO PRINCIPAL</b>	
Servir de apoyo en los procesos de <b>Gestión Administrativa con énfasis en la administración del Talento Humano</b> , Contribuyendo con la ejecución de los procedimientos administrativos emanados del Área, así mismo, cumplir con las actividades de apoyo en la administración del recurso humano, programas de inducción, entrenamiento, capacitación y bienestar social.	

No	<b>III. DESCRIPCION DE FUNCIONES ESENCIALES</b>
1.	Verificar la documentación del personal que se vincula a la planta de personal.
2.	Servir de apoyo en la elaboración de la nómina y la autoliquidación de aportes a la seguridad social.
3.	Colaborar con el informe mensual referente al estado de personal
4.	Recepcionar las diferentes solicitudes de incentivos educativos hechas por el personal de personal y dar oportuno trámite a las mismas para el análisis y aprobación del comité de beneficios educativos.
5.	Velar porque se dé un permanente a adecuado flujo de información entre las dependencias y la oficina de talento humano
6.	Ejecutar labores administrativas de apoyo a los procesos que ejecute el área asignada de la empresa, de conformidad con los planes, programas y proyectos a éstas asignados
7.	Vigilar permanentemente el sistema de nómina a fin de tener registrado correctamente los datos del trabajador y se logre el adecuado funcionamiento y traspaso de la información a las diferentes dependencias.
8.	Estructurar y actualizar el sistema de información estadística en el manejo del recurso humano.
9.	Responder por los documentos y demás información que sean de





<b>SERVICIUDAD E.S.P.</b>	Código SAMF-01	Versión 07
MANUAL ESPECIFICO DE FUNCIONES, REQUISITOS Y COMPETENCIAS LABORALES	Página 145 de 225	

	responsabilidad del área Talento Humano, ordenándolos y conservándolos de acuerdo al sistema pre-establecido por la oficina de archivo y correspondencia.
<b>10.</b>	Ejercer control a los programas relacionados con el aseo de la sede administrativa y el del servicio de cafetería.
<b>11.</b>	Apoyar con el proceso de elaboración de informes a los diferentes entes de control
<b>12</b>	Responder y respetar los procesos y procedimientos, de la oficina de control interno y calidad para el buen funcionamiento del área Talento Humano
<b>13.</b>	Estar disponible y atento a cualquier emergencia, para la entrega de material que permanece en bodegas
<b>IV.CONTRIBUCIONES INDIVIDUALES</b>	
<b>1.</b>	Contribución a la generación de los informes requeridos por los entes de control
<b>2.</b>	Contribución a mayor eficiencia en la generación de informes a los entes de control
<b>3.</b>	Contribución en el cumplimiento de las normas de administración de recursos humanos.
<b>V.CONOCIMIENTOS BASICOS O ESENCIALES</b>	
<b>1.</b>	Contables y/o manejo de nómina
<b>2.</b>	Talento Humano
<b>3.</b>	Otros conocimientos relacionados con la función que desempeña
<b>VI.REQUISITOS DE ESTUDIOS Y EXPERIENCIA</b>	
<b>Estudios:</b> Aprobación de dos (2) años de Educación superior en áreas relacionadas con el cargo	
<b>Experiencia:</b> Dos (2) años de experiencia relacionada con contabilidad y /o elaboración de nómina	
<b>Habilidades:</b> Intelectuales y Sicomotoras	
<b>Equivalencia:</b> Se aplicará la contemplada en el Capítulo Quinto Artículo 26 del Decreto 2772 del 10 de Agosto de 2.005, o el que lo modifique o adicione.	



<b>SERVICIUDAD E.S.P.</b>	Código SAMF-01	Versión 07
MANUAL ESPECIFICO DE FUNCIONES, REQUISITOS Y COMPETENCIAS LABORALES	Página 146 de 225	

## AUXILIAR

<b>I. IDENTIFICACION</b>	
DENOMINACIÓN:	SERVICIOS GENERALES
DEPENDENCIA:	PLANTA GLOBAL
SUPERIOR JERARQUICO:	LIDER SEGÚN EL MAPA DE PROCESOS
NIVEL:	ASISTENCIAL
No DE CARGOS:	1
NATURALEZA:	TRABAJADOR OFICIAL
CODIGO:	407
GRADO:	01
<b>II. PROPOSITO PRINCIPAL</b>	
Adelantar labores de asistencia operativa en las actividades propias de la <b>Gestión Administrativa</b> , relacionadas con el Aseo general de todas las instalaciones de la empresa y el servicio de cafetería.	

No	<b>III. DESCRIPCION DE FUNCIONES ESENCIALES</b>
<b>1.</b>	Adelantar las labores relacionadas con la prestación de servicios generales, en especial con lo relacionado con el orden y el aseo, de las instalaciones con el fin de mantenerlas en condiciones idóneas para facilitar el bienestar y el adecuado desempeño de las actividades institucionales.
<b>2.</b>	Suministrar la atención relacionada con los servicios de cafetería que le sean solicitados, con el propósito de contribuir al bienestar de los usuarios internos y externos de la entidad.
<b>3.</b>	Apoyar las labores de mantenimiento en las instalaciones de la entidad.
<b>IV. CONTRIBUCIONES INDIVIDUALES</b>	
<b>1.</b>	Contribución al bienestar y mejor desempeño de las actividades



<b>SERVICIUDAD E.S.P.</b>	Código SAMF-01	Versión 07
MANUAL ESPECIFICO DE FUNCIONES, REQUISITOS Y COMPETENCIAS LABORALES	Página 147 de 225	

	institucionales, adelantando labores relacionadas con el orden y el aseo de las instalaciones de la empresa.
<b>2.</b>	Contribución al bienestar de los usuarios internos y externos de la entidad, mediante un adecuado, eficiente y oportuno servicio de cafetería.
<b>V.CONOCIMIENTOS BASICOS O ESENCIALES</b>	
<b>1.</b>	Servicio al Cliente
<b>2.</b>	Excelentes relaciones interpersonales
<b>3.</b>	Otros conocimientos relacionados con la función que desempeña
<b>VI.REQUISITOS DE ESTUDIOS Y EXPERIENCIA</b>	
<b>Estudios:</b>	
Título de Bachiller en cualquier modalidad.	
<b>Experiencia:</b>	
Un (1) año de experiencia relacionada con el cargo	
<b>Habilidades:</b>	
Intelectuales y Sicomotoras	
<b>Equivalencia:</b>	
Se aplicará la contemplada en el Capítulo Quinto Artículo 26 del Decreto 2772 del 10 de Agosto de 2.005, o el que lo modifique o adicione	



<b>SERVICIUDAD E.S.P.</b>	Código SAMF-01	Versión 07
MANUAL ESPECIFICO DE FUNCIONES, REQUISITOS Y COMPETENCIAS LABORALES	Página 148 de 225	

## PROFESIONAL

<b>I. IDENTIFICACION</b>	
DENOMINACIÓN:	PROFESIONAL UNIVERSITARIO DE SALUD OCUPACIONAL
DEPENDENCIA:	PLANTA GLOBAL
SUPERIOR JERARQUICO:	LIDER SEGÚN EL MAPA DE PROCESOS
NIVEL:	PROFESIONAL
No DE CARGOS:	1
NATURALEZA:	TRABAJADOR OFICIAL
CODIGO:	219
GRADO:	02
<b>II. PROPOSITO PRINCIPAL</b>	
<p>Responsable de suministrar el apoyo técnico en la ejecución de las actividades correspondientes al proceso de <b>Gestión Administrativa, con énfasis en Salud Ocupacional</b>, encaminadas a la promoción, educación, prevención, control, recuperación y rehabilitación de la población trabajadora, para protegerlos de los riesgos de su ocupación y ubicarlos en un ambiente de trabajo de acuerdo con sus condiciones fisiológicas y psicológicas, dando fiel cumplimiento a la normatividad legal vigente de Salud Ocupacional.</p>	

No	<b>III. DESCRIPCION DE FUNCIONES ESENCIALES</b>
<b>1.</b>	Propender por el mejoramiento y mantenimiento de las condiciones de salud y calidad de vida de los funcionarios
<b>2.</b>	Prevenir todo daño para la salud, derivado de las condiciones de trabajo
<b>3.</b>	Vigilar y Controlar los diferentes factores de riesgo a los cuales se puedan ver expuestos los empleados de Serviciudad
<b>4.</b>	Servir como instrumento para mejorar la calidad, productividad y eficiencia de los empleados de la empresa
<b>5.</b>	Dar fiel cumplimiento a la normatividad mínima legal vigente en Salud Ocupacional



<b>SERVICIUDAD E.S.P.</b>	Código SAMF-01	Versión 07
MANUAL ESPECIFICO DE FUNCIONES, REQUISITOS Y COMPETENCIAS LABORALES	Página 149 de 225	

<b>6.</b>	Servir de apoyo a la Subgerencia Administrativa y Financiera con respecto al correcto desarrollo de los programas tanto de Higiene y Seguridad Industrial
<b>7.</b>	empleados, dentro de un ambiente adecuado y que garantice seguridad a la integridad física, a los procesos y a los equipos
<b>8.</b>	Asegurar el adecuado funcionamiento del COPASO
<b>9.</b>	Asesorar y acompañar la formulación, implementación, seguimiento de los programas de bienestar para optimizar el talento humano.
<b>10.</b>	Servir de apoyo a la Subgerencia Administrativa y Financiera, implementando y ejecutando y controlando los programas de salud ocupacional y seguridad industrial, así como apoyo a las actividades que desarrolle la brigada de emergencia de la empresa.

#### **IV. CONTRIBUCIONES INDIVIDUALES**

<b>1.</b>	Asegurado apoyo requerido por la entidad en salud ocupacional, contribuyendo al cumplimiento de los objetivos institucionales.
<b>2.</b>	Métodos y procedimientos de la Entidad asesorados, contribuyendo a la unidad institucional y a la mejora de las condiciones de salud de los funcionarios.
<b>3.</b>	Programa de bienestar social y programa de salud ocupacional implementados para optimizar el talento humano en la entidad.
<b>4.</b>	Capacitado todo el personal en brigadas de emergencia

#### **V. CONOCIMIENTOS BASICOS O ESENCIALES**

<b>1.</b>	Servicio al Cliente
<b>2.</b>	Sistemas operativos
<b>3.</b>	Bases de datos
<b>4.</b>	Técnicas de Archivo
<b>5.</b>	Otros conocimientos relacionados con la función que desempeña

#### **VI. REQUISITOS DE ESTUDIOS Y EXPERIENCIA**

**Estudios:**

Título Profesional Universitario en Salud Ocupacional.

Tarjeta Profesional en los casos reglamentados por la Ley

**Experiencia:**

Dos (2) años de experiencia profesional.

**Habilidades:**

Directivas, Intelectuales y Sicomotoras



<b>SERVICIUDAD E.S.P.</b>	Código SAMF-01	Versión 07
MANUAL ESPECIFICO DE FUNCIONES, REQUISITOS Y COMPETENCIAS LABORALES	Página 150 de 225	

## TECNICO ADMINISTRATIVO

<b>I. IDENTIFICACION</b>	
DENOMINACIÓN:	TECNICO DE SALUD OCUPACIONAL
DEPENDENCIA:	PLANTA GLOBAL
SUPERIOR JERARQUICO:	LIDER SEGÚN EL MAPA DE PROCESOS
NIVEL:	TECNICO
No. DE CARGOS:	1
NATURALEZA:	TRABAJADOR OFICIAL
CODIGO:	367
GRADO:	01
<b>II. PROPOSITO PRINCIPAL</b>	
Servir de apoyo a la <b>Gestión Administrativa con énfasis en seguridad y salud para el trabajo</b> , encaminadas a la ejecución de los procedimientos administrativos que se emanen directamente de esta área, así mismo servir de apoyo en las actividades de seguimiento y control al Sistema General de Seguridad y Salud en el Trabajo.	

No	<b>III. DESCRIPCION DE FUNCIONES ESENCIALES</b>
1.	Apoyar la gestión e implementación del programa de seguridad y salud en el trabajo aprobado por la empresa.
2.	Apoyar en el reporte a la ARL de los accidentes de trabajo y en su respectiva investigación.
3.	Apoyar al área de salud ocupacional en la recopilación, digitación, consolidación, organización y archivo de la información necesaria, para tener al día los datos relacionados con los indicadores requeridos por Calidad.
4.	Apoyar en la recopilación de inquietudes que tiene que ver con los factores de riesgos a los que están expuestos el personal operativo de las áreas de acueducto, alcantarillado y aseo
5.	Digitar correspondencia, cuadros, informes y demás documentos que le indiquen los funcionarios del área, siguiendo en cada caso las normas establecidas en Serviciudad
6.	Llevar a cabo el registro de las actividades que tengan relación con la Brigada de Emergencia del COPASST y el COMITÉ DE CONVIVENCIA
7.	Apoyar a la Profesional en Salud Ocupacional en la verificación de la utilización de los elementos de seguridad industrial y realizar reporte diario de quienes incumplen las normas.
8.	Apoyo en la recopilación, digitación, consolidación y organización de datos de acuerdo a los informes os requeridos al Área de Salud Ocupacional



<b>SERVICIUDAD E.S.P.</b>	Código SAMF-01	Versión 07
MANUAL ESPECIFICO DE FUNCIONES, REQUISITOS Y COMPETENCIAS LABORALES	Página 151 de 225	

<b>9.</b>	Llevar a cabo labores de obtención de fotocopias, escaneado de información, colaborar en la realización de copias de seguridad en medio digital de la información del área
<b>10.</b>	Recepcionar la correspondencia dirigida a la dependencia y entregarla oportunamente al funcionario del área de planeación para quien va dirigida
<b>11.</b>	Despachar la correspondencia que se origina en la dependencia, siguiendo el trámite establecido a través del funcionario encargado de la correspondencia
<b>12.</b>	Solicitar oportunamente al Área Administrativa y Financiera los útiles y la papelería requeridos para el normal funcionamiento de la dependencia y controlar el uso de los mismos
<b>13.</b>	Atender las directrices que en materia de seguridad y salud en el trabajo trace la subgerencia Administrativa y Financiera Y/O la Profesional Universitario en Salud Ocupacional.
<b>IV.CONTRIBUCIONES INDIVIDUALES</b>	
<b>1.</b>	Adelantadas actividades de gestión documental
<b>2.</b>	Suministrada de información, documentos o elementos solicitados
<b>3.</b>	Suministrado apoyo en las actividades de carácter institucional
<b>4.</b>	Facilitada la comunicación entre los funcionarios de la entidad y su Dependencia.
<b>V.CONOCIMIENTOS BASICOS O ESENCIALES</b>	
<b>1.</b>	Elaboración de informes
<b>2.</b>	Técnicas de Archivo
<b>3.</b>	Otros conocimientos relacionados con la función que desempeña
<b>Estudios:</b> Aprobación de un (1) año de Educación superior	
<b>Experiencia:</b> Un (1) año de experiencia laboral relacionada en el sector publico	
<b>Habilidades:</b> Intelectuales y Sicomotoras	
<b>Equivalencia:</b> Se aplicará la contemplada en el Capítulo Quinto Artículo 26 del Decreto 2772 del 10 de Agosto de 2.005, o el que lo modifique o adicione	

**PROFESIONAL**



<b>SERVICIUDAD E.S.P.</b>	Código SAMF-01	Versión 07
MANUAL ESPECIFICO DE FUNCIONES, REQUISITOS Y COMPETENCIAS LABORALES	Página 152 de 225	

<b>I. IDENTIFICACION</b>	
DENOMINACIÓN: TESORERIA	PROFESIONAL ESPECIALIZADO DE
DEPENDENCIA:	PLANTA GLOBAL
SUPERIOR JERARQUICO:	LIDER SEGÚN EL MAPA DE PROCESOS
NIVEL:	PROFESIONAL
No DE CARGOS:	1
NATURALEZA:	EMPLEADO PUBLICO
CODIGO:	222
GRADO:	03
<b>II. PROPOSITO PRINCIPAL</b>	
Servir de apoyo en las actividades correspondientes al proceso de la <b>Gestión Financiera</b> , que conlleven al logro de los objetivos propuestos por la Tesorería, asimismo velar por la obtención de un eficiente recaudo y distribución optima de los ingresos de la empresa, pagando cumplidamente las obligaciones que se originen en el funcionamiento de la misma.	

<b>No</b>	<b>III. DESCRIPCION DE FUNCIONES ESENCIALES</b>
<b>1.</b>	Tramitar la apertura de cuentas bancarias en corporaciones de ahorro, corrientes y otros títulos valores, procurando salvaguardar los intereses de la empresa, en coordinación con la Gerencia
<b>2.</b>	Revisión de las cuentas por pagar de tesorería (verificación de los documentos necesarios para el pago)
<b>3.</b>	Elaborar la programación de pagos de acuerdo a la fecha de ingreso de las obligaciones con celeridad, respetando los vencimientos para presentar a la Gerencia, la cual autoriza el proceso de elaboración de cheques para dar cumplimiento con las obligaciones
<b>4.</b>	Disponer lo necesario para el pago oportuno de las obligaciones de la empresa con fundamento en el plan anual de caja
<b>5.</b>	Tramitar los pagos en forma efectiva, oportuna y transparente de acuerdo





<b>SERVICIUDAD E.S.P.</b>	Código SAMF-01	Versión 07
MANUAL ESPECIFICO DE FUNCIONES, REQUISITOS Y COMPETENCIAS LABORALES	Página 153 de 225	

	con programación de pagos y PAC
<b>6.</b>	Realizar labores de coordinación y apoyo a los procesos administrativos que ejecute la dependencia de conformidad con los planes, programas y proyectos a ésta asignados
<b>7.</b>	Responder por la calidad, oportunidad y almacenamiento de la información producida
<b>8.</b>	Elaborar informes periódicos sobre las operaciones efectivas de tesorería
<b>9.</b>	Velar por la ejecución oportuna de conciliaciones bancarias, a fin de determinar el equilibrio entre lo recaudado en las cajas de la empresa, lo recaudado en entidades bancarias, lo consignado diariamente y lo reportado por la red bancaria
<b>10.</b>	Verificar que los Comprobantes de egresos, ingresos, soportes de la contabilidad, sean técnica y claramente diligenciados
<b>11.</b>	Velar por el adecuado manejo del recaudo en caja, del pago de servicios públicos y llevar estricto control en el desarrollo de las actividades de manejo de efectivo por parte del personal asignado a la función de caja
<b>12.</b>	Responsable del manejo y custodia del efectivo que ingrese a la entidad
<b>13.</b>	Velar porque el efectivo este amparado por las pólizas correspondientes
<b>14.</b>	Llevar a cabo procesos permanentes de análisis del comportamiento de caja y bancos, así como de los compromisos adquiridos por la empresa
<b>15.</b>	Orientar a su equipo de trabajo en las actividades requeridas para el suministro de la información y documentación a los clientes internos y externos, de acuerdo con las normas, instrucciones y procedimientos establecidos
<b>16.</b>	Supervisar que los archivos de la tesorería sean llevados en forma adecuada y permita su consulta fácil e inmediata, controlando su seguridad y conservación
<b>17.</b>	Responder por la custodia de los títulos valores y demás valores que reposan en la tesorería a su cargo
<b>18.</b>	Efectuar y registrar en el sistema las transferencias que correspondan a traslados internos (impuestos convenios, entre cuentas de la entidad), entidades oficiales o proveedores
<b>19.</b>	Responder por la oportuna presentación de informes ante los diferentes organismos de control y seguimiento en las fechas establecidas por ellos, así mismo suministrar a tiempo la información requerida por otras entidades
<b>20.</b>	Realizar los registros presupuestales de los pagos que hace la tesorería de las cuentas que se cancelan a los proveedores
<b>21.</b>	Programar y realizar el arqueo de fondos y valores de las cajas de recaudo



<b>SERVICIUDAD E.S.P.</b>	Código SAMF-01	Versión 07
MANUAL ESPECIFICO DE FUNCIONES, REQUISITOS Y COMPETENCIAS LABORALES	Página 154 de 225	

	de la empresa
<b>22.</b>	Mantener actualizado los registros de firmas autorizadas para realizar las operaciones financieras pertinentes
<b>23.</b>	Disponer las operaciones bancarias de acuerdo con las directrices vigentes y en armonía con la política definida por el Gerente
<b>24.</b>	Supervisar la revisión y firmas de cheques, comprobantes de pago y otros documentos valorados
<b>25.</b>	Comprobar el ingreso por todo concepto y control del manejo de fondos para pagos en efectivo
<b>26.</b>	Recibir, registrar y controlar a través de las cuentas bancarias los recursos directamente recaudados y de las donaciones y transferencias
<b>27.</b>	Elaborar, revisar y presentar el PAC (Plan anualizado de caja)
<b>28.</b>	Llevar estricto control en el manejo de los recursos provenientes de transferencias de los entes municipales, departamentales y nacionales
<b>29.</b>	Revisión en coordinación con las áreas de contabilidad y presupuesto del estado de los convenios
<b>30.</b>	Liquidación financiera del interés generado por las transferencias recibidas de los entes territoriales por concepto de convenios para su posterior liquidación
<b>31.</b>	Revisión de las cuentas por pagar (Presupuestales y contables) en coordinación con contabilidad
<b>32.</b>	Revisión de las cuentas por cobrar en coordinación con contabilidad
<b>33.</b>	Elaboración y gestión de cobro de los recursos provenientes de la celebración de convenios y contratos institucionales
<b>34.</b>	Elaboración y revisión de informe de recaudos mensuales de la empresa
<b>35.</b>	Aplicar la nomina y las vacaciones de los funcionarios según informe del área de Talento Humano
<b>36.</b>	Realizar seguimiento a los cumplimientos de los convenios de recaudo realizados con las entidades recaudadoras de nuestros servicios públicos
<b>IV. CONTRIBUCIONES INDIVIDUALES</b>	
<b>1.</b>	Cumplimiento de parámetros y términos legales, correspondientes a las diferentes actividades relacionadas con los ingresos y gastos de la entidad.
<b>2.</b>	Cumplimiento de términos y obligaciones legales en la presentación de informes requeridos por los entes de control.
<b>3.</b>	Validez, confiabilidad y oportunidad en la información relacionada con Tesorería
<b>4.</b>	Coherente programación del PAC



<b>SERVICIUDAD E.S.P.</b>	Código SAMF-01	Versión 07
MANUAL ESPECIFICO DE FUNCIONES, REQUISITOS Y COMPETENCIAS LABORALES	Página 155 de 225	

<b>5.</b>	Disponibilidad de Recursos para el cumplimiento de los Planes y Programas de la Entidad
<b>V.CONOCIMIENTOS BASICOS O ESENCIALES</b>	
<b>1.</b>	Sistemas Operativos
<b>2.</b>	Bases de Datos
<b>3.</b>	Técnicas de archivo
<b>4.</b>	Otros conocimientos relacionados con la función que desempeña
<b>VI.REQUISITOS DE ESTUDIOS Y EXPERIENCIA</b>	
<b>Estudios:</b>	
<p>Título Profesional Universitario en cualquiera de las siguientes ramas: Economía, Contaduría, Administración de Empresas, Administración Pública, Administración Financiera, o áreas afines al cargo y Título de Postgrado en la modalidad de Especialización en áreas relacionadas con el cargo.</p> <p>Tarjeta Profesional en los casos reglamentados por la Ley</p>	
<b>Experiencia:</b>	
Tres (3) años de experiencia profesional relacionada.	
<b>Habilidades:</b>	
Directivas, Intelectuales y Sicomotoras	
<b>Equivalencia:</b>	
Se aplicará la contemplada en el Capítulo Quinto Artículo 26 del Decreto 2772 del 10 de Agosto de 2.005, o el que lo modifique o adicione	



<b>SERVICIUDAD E.S.P.</b>	Código SAMF-01	Versión 07
MANUAL ESPECIFICO DE FUNCIONES, REQUISITOS Y COMPETENCIAS LABORALES	Página 156 de 225	

## TECNICO ADMINISTRATIVO

<b>I. IDENTIFICACION</b>	
DENOMINACIÓN:	TECNICO DE TESORERIA
DEPENDENCIA:	PLANTA GLOBAL
SUPERIOR JERARQUICO:	LIDER SEGÚN EL MAPA DE PROCESOS
NIVEL:	TECNICO
No DE CARGOS:	1
NATURALEZA:	TRABAJADOR OFICIAL
CODIGO:	367
GRADO:	01
<b>II. PROPOSITO PRINCIPAL</b>	
Servir de apoyo en los procesos de la <b>Gestión Financiera</b> , ejecutando las funciones de en la Tesorería, las que se emanen de la Subgerencia administrativa y financiera, y las actividades de secretariado, manejo, registro y archivo de la información financiera, pagos de obligaciones a particulares, funcionarios y demás de acuerdo a la naturaleza del servicio.	

No	<b>III. DESCRIPCION DE FUNCIONES ESENCIALES</b>
<b>1.</b>	Realizar labores administrativas de apoyo a los procesos que ejecute el área asignada de la empresa, de conformidad con los planes, programas y proyectos a éstas asignados
<b>2.</b>	Recepcionar, radicar en el sistema los documentos que llegan a la Tesorería en calidad de órdenes de pago
<b>3.</b>	Ejercer el Control Interno a todos los documentos que son recibidos para su pago respectivo
<b>4.</b>	Salvaguardar los documentos representados en chequeras
<b>5.</b>	Elaborar informe de las chequeras existentes y las que se van agotando a fin llevar control de las mismas
<b>6.</b>	Registrar en el sistema toda la información de ingresos y pagos de



<b>SERVICIUDAD E.S.P.</b>	Código SAMF-01	Versión 07
MANUAL ESPECIFICO DE FUNCIONES, REQUISITOS Y COMPETENCIAS LABORALES	Página 157 de 225	

	la tesorería
<b>7.</b>	Atender y orientar en forma cordial al público que solicita los servicios de la empresa
<b>8.</b>	Tramitar asuntos de diferente índole, por delegación del superior inmediato y preparar informes de acuerdo con las instrucciones recibidas
<b>9.</b>	Hacer y recibir llamadas telefónicas anotando y transmitiendo oportunamente el mensaje respectivo
<b>10.</b>	Hacer el seguimiento a la correspondencia enviada y recibida hasta la culminación de su propósito
<b>11.</b>	Efectuar la entrega de la correspondencia interna y externa
<b>12.</b>	Atender los trámites del área asignada y al público en general en virtud de las funciones y servicios específicos que presta
<b>13.</b>	Organizar, clasificar y codificar de acuerdo con los procedimientos debidamente establecidos la documentación y archivo de material existente
<b>14.</b>	Responder por la información que le ha sido confiada y mantener reserva sobre ésta.
<b>15.</b>	Tramitar en forma oportuna el inventario de los suministros requeridos por la dependencia
<b>IV.CONTRIBUCIONES INDIVIDUALES</b>	
<b>1.</b>	Contribución a una mayor eficiencia en la gestión financiera
<b>2.</b>	Contribución en el mejoramiento de la eficiencia fiscal, relacionada con los ingresos y gastos de la empresa.
<b>3.</b>	Contribución a la eficacia en la búsqueda de documentos, requeridos por las diferentes dependencias.
<b>V.CONOCIMIENTOS BASICOS O ESENCIALES</b>	
<b>1.</b>	Sistemas operativos
<b>2.</b>	Bases de datos
<b>3.</b>	Técnicas de Archivo
<b>4.</b>	Servicio al Cliente
<b>5.</b>	Otros conocimientos relacionados con la función que desempeña
<b>VI.REQUISITOS DE ESTUDIOS Y EXPERIENCIA</b>	
<b>Estudios:</b>	
Aprobación de un (1) año de Educación superior en áreas relacionadas con el cargo	
<b>Experiencia:</b>	



<b>SERVICIUDAD E.S.P.</b>	<b>Código</b> SAMF-01	<b>Versión</b> 07
MANUAL ESPECIFICO DE FUNCIONES, REQUISITOS Y COMPETENCIAS LABORALES	<b>Página</b> 158 de 225	

Un (1) año de experiencia relacionada con el cargo

**Habilidades:**

Intelectuales y Sicomotoras

**Equivalencia:**

Se aplicará la contemplada en el Capítulo Quinto Artículo 26 del Decreto 2772 del 10 de Agosto de 2.005, o el que lo modifique o adicione



<b>SERVICIUDAD E.S.P.</b>	Código SAMF-01	Versión 07
MANUAL ESPECIFICO DE FUNCIONES, REQUISITOS Y COMPETENCIAS LABORALES	Página 159 de 225	

## AUXILIAR

<b>I. IDENTIFICACION</b>	
DENOMINACIÓN:	AUXILIAR ADMINISTRATIVO DE CAJA
DEPENDENCIA:	PLANTA GLOBAL
SUPERIOR JERARQUICO:	LIDER SEGÚN EL MAPA DE PROCESOS
NIVEL:	ASISTENCIAL
No DE CARGOS:	2
NATURALEZA:	TRABAJADOR OFICIAL
CODIGO:	407
GRADO:	03
<b>II. PROPOSITO PRINCIPAL</b>	
Adelantar labores de asistencia operativa en las actividades propias de <b>la Gestión Financiera</b> , llevando a cabo procesos de recaudo de los ingresos por concepto de aseo, alcantarillado y acueducto, asimismo de reportar con oportunidad y celeridad la entrega de los mismos.	

<b>No</b>	<b>III. DESCRIPCION DE FUNCIONES ESENCIALES</b>
<b>1.</b>	Llevar a cabo el recaudo diario por el pago que hacen los usuarios de los servicios públicos y otros ingresos
<b>2.</b>	Elaborar diariamente un consolidado de lo recaudado por caja y presentarlo al superior inmediato
<b>3.</b>	Registrar en el sistema las operaciones de recepción de pago de servicios públicos, por medio de los cupones de pago de los usuarios
<b>4.</b>	Diligenciar los formatos de entrega de efectivo a la transportadora para su consignación
<b>5.</b>	Realizar actividades de despacho de efectivo a través de la transportadora de valores para las entidades financieras con el fin de reducir el riesgo de inseguridad y manejo del mismo.
<b>IV. CONTRIBUCIONES INDIVIDUALES</b>	



<b>SERVICIUDAD E.S.P.</b>	Código SAMF-01	Versión 07
MANUAL ESPECIFICO DE FUNCIONES, REQUISITOS Y COMPETENCIAS LABORALES	Página 160 de 225	

<b>1.</b>	Suministrada asistencia operativa en las actividades de relacionadas con recaudo de los servicios
<b>2.</b>	Suministrada asistencia operativa en la eficiencia de la Gestión Financiera.
<b>V.CONOCIMIENTOS BASICOS O ESENCIALES</b>	
<b>1.</b>	Servicio al Cliente
<b>2.</b>	Técnicas de Archivo
<b>3.</b>	Informática Básica
<b>4.</b>	Otros conocimientos relacionados con la función que desempeña
<b>VI.REQUISITOS DE ESTUDIOS Y EXPERIENCIA</b>	
<b>Estudios:</b>	
Título de Bachiller en cualquier modalidad.	
<b>Experiencia:</b>	
Un (1) año de experiencia relacionada con el cargo	
<b>Habilidades:</b>	
Intelectuales y Sicomotoras	
<b>Equivalencia:</b>	
Se aplicará la contemplada en el Capítulo Quinto Artículo 26 del Decreto 2772 del 10 de Agosto de 2.005, o el que lo modifique o adicione	





<b>SERVICIUDAD E.S.P.</b>	Código SAMF-01	Versión 07
MANUAL ESPECIFICO DE FUNCIONES, REQUISITOS Y COMPETENCIAS LABORALES	Página 161 de 225	

## PROFESIONAL

<b>I. IDENTIFICACION</b>	
DENOMINACIÓN: ALMACEN	PROFESIONAL ESPECIALIZADO DE
DEPENDENCIA:	PLANTA GLOBAL
SUPERIOR JERARQUICO:	LIDER SEGÚN EL MAPA DE PROCESOS
NIVEL:	PROFESIONAL
No DE CARGOS:	1
NATURALEZA:	EMPLEADO PUBLICO
CODIGO:	222
GRADO:	03
<b>II. PROPOSITO PRINCIPAL</b>	
<p>Servir de apoyo en las actividades correspondientes al proceso de la <b>Gestión Administrativa, con énfasis en la administración de recursos físicos</b>, relacionadas dentro del proceso de almacenamiento de los bienes inmuebles y muebles requeridos en la entidad y demás funciones asignadas a su cargo. El mantenimiento de un stock de elementos, materiales y mercancías necesarios para la adecuada y oportuna prestación de los servicios públicos domiciliarios, así como velar por su seguridad y conservación.</p>	

No	<b>III. DESCRIPCION DE FUNCIONES ESENCIALES</b>
<b>1.</b>	Realizar labores de coordinación y apoyo a los procesos administrativos que ejecute la dependencia de conformidad con los planes, programas y proyectos a ésta asignados
<b>2.</b>	Elaborar conjuntamente con el subgerente administrativo y financiero el plan anual de compras de acuerdo a los parámetros establecidos para su aplicación y cumplimiento



<b>SERVICIUDAD E.S.P.</b>	Código SAMF-01	Versión 07
MANUAL ESPECIFICO DE FUNCIONES, REQUISITOS Y COMPETENCIAS LABORALES	Página 162 de 225	

<b>3.</b>	Velar por la realización de las actividades tendientes a dar cabal cumplimiento al plan de acción de la empresa
<b>4.</b>	Suministrar los bienes muebles, equipos y papelería que requieran las diferentes dependencias para su normal funcionamiento
<b>5.</b>	Apoyar al subgerente Administrativo y financiero en el mantenimiento y custodia de los títulos que acrediten la propiedad de los bienes que constituyen patrimonio de la empresa
<b>6.</b>	Coordinar la ejecución de los procesos y procedimientos relacionados con el registro (entradas y salidas de artículos), las bajas de almacén y coordinar los remates de los bienes dados de baja, de acuerdo con las normas que regulan la materia
<b>7.</b>	Apoyar al subgerente administrativo y financiero en la formulación e implementación de programas para garantizar el cuidado y seguridad de los bienes que posee la empresa
<b>8.</b>	Responder por la actualización permanente de los inventarios de materiales, suministros y demás elementos que tiene la empresa, para presentar los informes pertinentes al subgerente administrativo y financiero
<b>9.</b>	Adelantar labores relacionadas con el mantenimiento y actualización del manejo de Kardex, sistematización y demás soportes, de acuerdo con las normas vigentes al respecto
<b>10.</b>	Mantener adecuados stocks o inventarios físicos de cada tipo de elementos y mercancías, con el fin de que la prestación de los servicios públicos domiciliarios no se afecte por carencia de materiales, equipos o enseres indispensables
<b>11.</b>	Supervisar las actividades requeridas para la recepción, codificación, clasificación, organización y distribución del mantenimiento de los bienes siguiendo las normas, instrucciones y procedimientos establecidos
<b>12.</b>	Recibir la mercancía adquirida, verificando la calidad, el correcto estado, el funcionamiento de los mismos, así como las características establecidas en el contrato
<b>13.</b>	Ejecutar los procesos y procedimientos relacionados con el registro (entradas y salidas de artículos), las bajas de almacén y determinar los bienes dados de baja, de acuerdo con las normas que regulan la materia
<b>14.</b>	Elaborar informes semanales y mensuales de ingresos y egresos de mercancías de acuerdo con la tarjeta de Kardex con destino al superior inmediato
<b>15.</b>	Elaborar en forma permanente los informes requeridos en lo relacionado con el manejo de inventarios



<b>SERVICIUDAD E.S.P.</b>	Código SAMF-01	Versión 07
MANUAL ESPECIFICO DE FUNCIONES, REQUISITOS Y COMPETENCIAS LABORALES	Página 163 de 225	

<b>16.</b>	Elaborar informes, cuadros estadísticos y documentos de soporte que permitan la toma de decisiones para el manejo o ajuste de los programas adelantados por la dependencia asignada
<b>17.</b>	Orientar a su equipo de trabajo en las actividades requeridas para el suministro de la información y documentación a los clientes internos y externos, de acuerdo con las normas, instrucciones y procedimientos establecidos
<b>18.</b>	Responder por todos los elementos, documentos y demás información que este bajo su custodia, adoptando mecanismos para su uso y conservación
<b>19.</b>	Elaborar los estudios tendientes a modernizar el manejo de la información a su cargo
<b>20.</b>	Propiciar la actualización permanente en el área de su competencia
<b>21.</b>	Proyectar respuesta a comunicaciones de rutina y preparar las informaciones, documentos e informes que le sea solicitado al área al área a su cargo
<b>22.</b>	Organizar y responder por el proceso de suministro de los bienes muebles e inmuebles necesarios para el normal funcionamiento de las áreas de la empresa
<b>23.</b>	Responder de manera oportuna por el envío de informes a los organismos de control y seguimiento en las fechas estipuladas por ellos
<b>24.</b>	Garantizar la actualización y valoración permanente de los inventarios de los bienes muebles e inmuebles al servicio de la empresa en la forma que indiquen las normas legales
<b>25.</b>	Coadyuvar en la definición de políticas sobre destinación de los elementos inservibles y reintegros de acuerdo en lo establecido en el código fiscal
<b>IV. CONTRIBUCIONES INDIVIDUALES</b>	
<b>1.</b>	Actividades para la administración de los recursos físicos y materiales, coordinadas y controladas, contribuyendo al buen funcionamiento de la entidad
<b>2.</b>	Servicios generales y mantenimiento de la empresa, planificados y controlados, contribuyendo a una eficiente prestación de los mismos
<b>3.</b>	Actividades para la regulación control de la entrega de los elementos, para una correcta prestación de los servicios públicos
<b>4.</b>	Contribución a la agilidad y eficaz adquisición de recursos físicos y materiales



<b>SERVICIUDAD E.S.P.</b>	<b>Código</b> SAMF-01	<b>Versión</b> 07
MANUAL ESPECIFICO DE FUNCIONES, REQUISITOS Y COMPETENCIAS LABORALES	Página 164 de 225	

<b>V.CONOCIMIENTOS BASICOS O ESENCIALES</b>	
<b>1.</b>	Sistemas Operativos
<b>2.</b>	Bases de Datos
<b>3.</b>	Servicio al cliente
<b>4.</b>	Técnicas de archivo
<b>5.</b>	Otros conocimientos relacionados con la función que desempeña
<b>VI.REQUISITOS DE ESTUDIOS Y EXPERIENCIA</b>	
<b>Estudios:</b>  Título Profesional Universitario en cualquiera de las siguientes ramas: Economía, Contaduría, Administración de Empresas, Administración Pública, Administración Financiera, o áreas afines al cargo y Título de Postgrado en la modalidad de especialización en áreas relacionadas con el cargo.  Tarjeta Profesional en los casos reglamentados por la Ley	
<b>Experiencia:</b>  Tres (3) años de experiencia profesional relacionada.	
<b>Habilidades:</b>  Directivas, Intelectuales y Sicomotoras	
<b>Equivalencia:</b>  Se aplicará la contemplada en el Capítulo Quinto Artículo 26 del Decreto 2772 del 10 de Agosto de 2.005, o el que lo modifique o adicione	



<b>SERVICIUDAD E.S.P.</b>	Código SAMF-01	Versión 07
MANUAL ESPECIFICO DE FUNCIONES, REQUISITOS Y COMPETENCIAS LABORALES	Página 165 de 225	

## TECNICO ADMINISTRATIVO

<b>I. IDENTIFICACION</b>	
DENOMINACIÓN: CORRESPONDENCIA	TECNICO DE ARCHIVO Y
DEPENDENCIA:	PLANTA GLOBAL
SUPERIOR JERARQUICO:	LIDER SEGÚN EL MAPA DE PROCESOS
NIVEL:	TECNICO
No DE CARGOS:	1
NATURALEZA:	TRABAJADOR OFICIAL
CODIGO:	367
GRADO:	01
<b>II. PROPOSITO PRINCIPAL</b>	
<p>Servir de apoyo en los procesos de la <b>Gestión Administrativa con énfasis en Archivo y Correspondencia</b>, ejecutando las funciones de archivo y manejo de la correspondencia interna y externa, adoptando los planes, políticas, y programas establecidos en pro de alcanzar el más alto nivel de resultados, eficiencia y economía procesal, de igual forma ejercer el control y seguimiento a la información que generan todas las áreas y las que solicitan los usuarios de los servicios que presta la empresa.</p>	

No	<b>III. DESCRIPCION DE FUNCIONES ESENCIALES</b>
<b>1.</b>	Garantizar la aplicación de la ley 594 de 2000 (ley General de Archivo)
<b>2.</b>	Responder por la organización, preservación y control de los archivos, teniendo en cuenta los principios de procedencia y orden original, el ciclo vital de los documentos y la normatividad archivística vigente
<b>3.</b>	Apoyar y asesorar el manejo de la ventanilla única, garantizando la aplicación del acuerdo 060 de 2001 emanado por el Archivo General de la Nación
<b>4.</b>	Apoyar y asesorar la ejecución de las funciones de archivo en manejo



<b>SERVICIUDAD E.S.P.</b>	Código SAMF-01	Versión 07
MANUAL ESPECIFICO DE FUNCIONES, REQUISITOS Y COMPETENCIAS LABORALES	Página 166 de 225	

	de correspondencia interna y externa
<b>5.</b>	Apoyar y asesorar a todas las dependencias en la ejecución de los procesos de archivo de gestión, manejo del archivo central e histórico y ejercer control y seguimiento a la información en general
<b>6.</b>	Manejar y controlar los derechos de petición, que radican los usuarios por la ventanilla única, así como los que envían por correo electrónico. (Garantizando su revisión radicación, registro y archivado de las mismas, y realizar seguimientos, así como toda clase de documentación
<b>7.</b>	Coordinar con la persona encargada de la mensajería la entrega y despacho de documentos, exigiendo un formato de reporte diario de actividades
<b>8.</b>	Mantener actualizado en la normatividad de archivística.
<b>9.</b>	Garantizar y controlar la entrega de informes, elaboración, revisión y actualización de tablas de retención documental. (T.D.R.) y que éstas sean aplicadas a todos procesos de producción documental
<b>10.</b>	Citar por lo menos una vez al año el comité de archivo. Elaborar las actas y llevar un archivo de ellas.
<b>12.</b>	Elaborar y presentar estrategias inherentes a la seguridad y salvaguardia de los documentos a su cargo
<b>13.</b>	Elaborar bajo la normatividad vigente el plan de archivo y correspondencia para la empresa
<b>IV.CONTRIBUCIONES INDIVIDUALES</b>	
<b>1.</b>	Contribución al cumplimiento de la normatividad archivística
<b>2.</b>	Contribución a una mayor eficiencia en la gestión documental
<b>3.</b>	Contribución a la eficacia en la búsqueda de documentos, requeridos por las diferentes dependencias.
<b>V.CONOCIMIENTOS BASICOS O ESENCIALES</b>	
<b>1.</b>	Sistemas operativos
<b>2.</b>	Técnicas de Archivo
<b>3.</b>	Bases de datos
<b>4.</b>	Servicio al Cliente
<b>5.</b>	Otros conocimientos relacionados con la función que desempeña
<b>VI.REQUISITOS DE ESTUDIOS Y EXPERIENCIA</b>	
<b>Estudios:</b>	
Aprobación de un (1) año de Educación superior en áreas relacionadas con la Administración Pública	



<b>SERVICIUDAD E.S.P.</b>	<b>Código</b> SAMF-01	<b>Versión</b> 07
MANUAL ESPECIFICO DE FUNCIONES, REQUISITOS Y COMPETENCIAS LABORALES	<b>Página</b> 167 de 225	

**Experiencia:**

Un (1) año de experiencia relacionada con el cargo

**Habilidades:**

Intelectuales y Sicomotoras

**Equivalencia:**

Se aplicará la contemplada en el Capítulo Quinto Artículo 26 del Decreto 2772 del 10 de Agosto de 2.005, o el que lo modifique o adicione



<b>SERVICIUDAD E.S.P.</b>	Código SAMF-01	Versión 07
MANUAL ESPECIFICO DE FUNCIONES, REQUISITOS Y COMPETENCIAS LABORALES	Página 168 de 225	

## AUXILIAR

<b>I. IDENTIFICACION</b>	
DENOMINACIÓN: Y	AUXILIAR ADMINISTRATIVO DE ARCHIVO  CORRESPONDENCIA
DEPENDENCIA:	PLANTA GLOBAL
SUPERIOR JERARQUICO:	LIDER SEGÚN EL MAPA DE PROCESOS
NIVEL:	ASISTENCIAL
No DE CARGOS:	1
NATURALEZA:	TRABAJADOR OFICIAL
CODIGO:	407
GRADO:	03
<b>II. PROPOSITO PRINCIPAL</b>	
Adelantar labores de asistencia operativa en las actividades propias de <b>la Gestión Administrativa, con énfasis en archivo y correspondencia</b> , llevando a cabo la ejecución de los procedimientos administrativos que se emanen directamente de esta área, así mismo cumplir con las actividades de manejo y archivo de la información que se procesa en la dependencia.	

No	<b>III. DESCRIPCION DE FUNCIONES ESENCIALES</b>
<b>1.</b>	Atender y orientar en forma cordial al público que solicita los servicios de la empresa
<b>2.</b>	Colaborar con labores administrativas de apoyo a los procesos que ejecute el área asignada de la empresa, de conformidad con los planes, programas y proyectos a éstas asignados
<b>3.</b>	Llevar a cabo las labores de distribución y recepción de correspondencia interna y externa de la entidad
<b>4.</b>	Mantener de manera ordenada la documentación que reposa en los archivos de la empresa
<b>5.</b>	Responder de manera oportuna a las solicitudes de documentación





<b>SERVICIUDAD E.S.P.</b>	Código SAMF-01	Versión 07
MANUAL ESPECIFICO DE FUNCIONES, REQUISITOS Y COMPETENCIAS LABORALES	Página 169 de 225	

	realizadas por las demás dependencias de la entidad o por organismos de control, comunidad en general y demás organismos externos
<b>6.</b>	Hacer el seguimiento a la correspondencia enviada y recibida hasta la culminación de su propósito
<b>7.</b>	Atender los trámites del área asignada y al público en general en virtud de las funciones y servicios específicos que presta
<b>IV.CONTRIBUCIONES INDIVIDUALES</b>	
<b>1.</b>	Suministrada asistencia operativa en las actividades de relacionadas con el recibo y entrega de correspondencia.
<b>2.</b>	Suministrada asistencia operativa en el archivo de la documentación, para garantizar la búsqueda de los documentos de manera eficiente y oportuna.
<b>V.CONOCIMIENTOS BASICOS O ESENCIALES</b>	
<b>1.</b>	Servicio al Cliente
<b>2.</b>	Técnicas de Archivo
<b>3.</b>	Informática Básica
<b>4.</b>	Otros conocimientos relacionados con la función que desempeña
<b>VI.REQUISITOS DE ESTUDIOS Y EXPERIENCIA</b>	
<b>Estudios:</b>	
Título de Bachiller en cualquier modalidad.	
<b>Experiencia:</b>	
Un (1) año de experiencia relacionada con el cargo	
<b>Habilidades:</b>	
Intelectuales y Sicomotoras	
<b>Equivalencia:</b>	
Se aplicará la contemplada en el Capítulo Quinto Artículo 26 del Decreto 2772 del 10 de Agosto de 2.005, o el que lo modifique o adicione	



<b>SERVICIUDAD E.S.P.</b>	Código SAMF-01	Versión 07
MANUAL ESPECIFICO DE FUNCIONES, REQUISITOS Y COMPETENCIAS LABORALES	Página 170 de 225	

## DIRECTIVO

<b>I. IDENTIFICACION</b>	
DENOMINACIÓN:	SUBGERENTE TECNICO Y OPERATIVO
DEPENDENCIA:	DESPACHO DEL GERENTE
SUPERIOR JERARQUICO:	GERENTE GENERAL
NIVEL:	DIRECTIVO
No DE CARGOS:	1
NATURALEZA:	EMPLEADO PUBLICO
CODIGO:	084
GRADO:	01
<b>II. PROPOSITO PRINCIPAL</b>	
Es responsable de la fijación de políticas y adopción de planes, programas y proyectos aplicables a la infraestructura hidráulica, sanitaria, prestación del servicio de recolección y disposición final de residuos sólidos del Municipio. Igualmente, establecer métodos y procedimientos que garanticen la oportunidad, calidad y eficiencia en la prestación de los servicios públicos domiciliarios	

No	<b>III. DESCRIPCION DE FUNCIONES ESENCIALES</b>
<b>1.</b>	Llevar a cabo investigaciones y análisis relacionados con el continuo mejoramiento y cumplimiento en la prestación de los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo
<b>2.</b>	Dirigir, planear y controlar el cumplimiento de los objetivos y estrategias que apunten al cumplimiento de la misión de la Empresa en concordancia con el plan de Acción
<b>3.</b>	Evaluar técnicamente la viabilidad de conexiones de nuevos usuarios a las redes de acueducto y alcantarillado
<b>4.</b>	Autorizar y otorgar disponibilidad en los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo, a los usuarios que lo soliciten, previo lleno y cumplimiento de



<b>SERVICIUDAD E.S.P.</b>	Código SAMF-01	Versión 07
MANUAL ESPECIFICO DE FUNCIONES, REQUISITOS Y COMPETENCIAS LABORALES	Página 171 de 225	

	requisitos exigidos por la ley
<b>5.</b>	Coordinar, supervisar y evaluar las actividades del personal bajo su inmediata responsabilidad
<b>6.</b>	Aplicar y adaptar tecnologías que sirvan de apoyo al desarrollo de las actividades propias de la dependencia, del cargo y al cumplimiento de las metas propuestas
<b>7.</b>	Coordinar en la planeación, la organización, la ejecución y el control de las actividades propias del cargo, en coordinación con la Subgerencia de Planeación
<b>8.</b>	Plantear políticas y acciones en torno a programas alternos de oferta de servicios públicos
<b>9.</b>	Determinar los instrumentos de coordinación interinstitucional del recurso hídrico en el Municipio
<b>10.</b>	Fomentar la educación ambiental para toda la comunidad
<b>11.</b>	Diseñar y mantener actualizado el sistema de información integral georeferenciado en coordinación con la administración municipal
<b>12.</b>	Proponer el diseño y la formulación de procedimientos y sistemas atinentes a las áreas de desempeño, con miras a optimizar la utilización de los recursos disponibles
<b>13.</b>	Elaborar y comprobar la eficacia de métodos y de procedimientos utilizados en desarrollo de planes, programas y proyectos de infraestructura hidráulica y asegurar su cumplimiento
<b>14.</b>	Coordinar actividades de asistencia técnica u operativa de acuerdo con las instrucciones impartidas por la Gerencia
<b>15.</b>	Preparar el material y el equipo requeridos para el desarrollo y la elaboración de cálculos y pruebas, con el fin de ejecutar las labores de acueducto, así como apoyar a otras coordinaciones de servicios básicos
<b>16.</b>	Dirigir eficiente y oportunamente las labores de instalación y reparación, y velar por el mantenimiento y conservación de los equipos e instrumentos del área y efectuar los controles periódicos necesarios
<b>17.</b>	Velar porque se mantenga al día la documentación de los vehículos a cargo de la subgerencia técnica y operativa, como también los documentos personales exigidos por las autoridades de tránsito y transporte
<b>18.</b>	Solicitar de manera oportuna a la tesorería los pagos que se deben efectuar a las entidades de tránsito y transporte ya sea por impuestos, infracciones, certificaciones y demás exigidas por Ley
<b>19.</b>	Participar en el diseño de políticas y planes relacionados con la producción, captación, conducción, administración, potabilización y tratamiento residual del agua en el municipio.



<b>SERVICIUDAD E.S.P.</b>	Código SAMF-01	Versión 07
MANUAL ESPECIFICO DE FUNCIONES, REQUISITOS Y COMPETENCIAS LABORALES	Página 172 de 225	

<b>20.</b>	Supervisar la elaboración de un plan de trabajo que se ajuste a las necesidades de la Empresa tendiente a la disminución de las pérdidas (C.P.) físicas y comerciales de la prestación del servicio de acueducto
<b>21.</b>	Verificar el establecimiento de un cronograma de las actividades a ejecutar en desarrollo del programa de control de pérdidas, acorde con las directrices de la Empresa visualizando la ruta crítica del proyecto y las acciones a tener en cuenta para efectuar su normal cumplimiento
<b>22.</b>	Implementar políticas de micro medición con el fin de establecer controles a posibles fugas que afecten los recursos económicos de la empresa
<b>23.</b>	Determinar el plan de identificación de estrategias para el control de pérdida de agua no contabilizada en la empresa
<b>24.</b>	Analizar, proyectar, perfeccionar y recomendar acciones de planeación, asistencia técnica y gestión financiera para la prestación eficiente y eficaz de los servicios públicos de agua potable y saneamiento básico, con calidad, cobertura y sostenibilidad
<b>25.</b>	Participar en la coordinación, orientación y gestión de las actividades de protección de los recursos naturales y del medio ambiente, dando cumplimiento a la política y planes Estratégicos y de acción, tanto nacional, departamental, y municipal
<b>26.</b>	Dirigir, controlar y vigilar programas referentes a la atención del medio ambiente, que permitan la protección de la salud de los habitantes del municipio
<b>27.</b>	Coordinar y controlar actividades de saneamiento de suelos y espacios públicos, a fin de garantizar la salud ambiental
<b>28.</b>	Diseñar oportunamente sistemas hidráulicos óptimos para la macro medición
<b>29.</b>	Establecer métodos y procedimientos tendientes a obtener un adecuado manejo y aprovechamiento de los sistemas de acueducto y alcantarillado, evitando cargas excesivas que puedan estrangular los servicios
<b>30.</b>	Diseñar y ejecutar métodos y procedimientos que garanticen racionalizar y aprovechar los acueductos a cargo de la Empresa, tomando inmediatas medidas para corregir fugas y pérdidas
<b>31.</b>	Ordenar en forma oportuna y eficiente las reparaciones de las redes de acueducto, cuando las necesidades del servicio así lo exijan
<b>32.</b>	Comprobar la existencia de métodos y procedimientos utilizados en el desarrollo de planes, programas y proyectos de los sistemas de alcantarillado, manejo y recolección de residuos sólidos
<b>33.</b>	Ordenar oportunamente las reparaciones de las redes de alcantarillado cuando las condiciones del servicio así lo exijan
<b>34.</b>	Ordenar todas las acciones necesarias, tendientes a mantener en óptimo



<b>SERVICIUDAD E.S.P.</b>	Código SAMF-01	Versión 07
MANUAL ESPECIFICO DE FUNCIONES, REQUISITOS Y COMPETENCIAS LABORALES	Página 173 de 225	

	funcionamiento las redes de aguas servidas en todos los barrios del municipio de Dosquebradas, donde la empresa tenga a cargo el servicio de alcantarillado
<b>35.</b>	Ordenar todas las acciones necesarias tendientes a mantener la prestación de los servicios de barrido en calles y sitios públicos, recolección de residuos sólidos; planear y proyectar técnicamente la construcción de rellenos sanitarios en lugares autorizados por los organismos de control ambiental
<b>36.</b>	Adelantar programas encaminados al mejoramiento de los sistemas de disposición final de residuos sólidos y supervisar el montaje y desarrollo de los mismos
<b>37.</b>	Ordenar la prestación del servicio en rutas que permitan incorporar a nuevos usuarios, esto en coordinación con la subgerencia comercial y de planeación, apoyando de esta manera a la gerencia en su misión de fortalecer el mercado de la empresa
<b>38.</b>	Procurar el máximo aprovechamiento de los equipos destinados a la prestación de los servicios de aseo, acueducto y alcantarillado, tanto en recolección de residuos sólidos, barrido, relleno sanitario, redes de distribución y almacenamiento de agua potable y redes de distribución y colectoras de aguas negras y lluvias
<b>39.</b>	Verificar que se realice de manera oportuna y eficiente la asignación las rutas de recolección de residuos sólidos y los demás sitios de trabajo.
<b>40.</b>	Diseñar y coordinar la ejecución de planes integrales para la operación de los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo que comercializa la empresa, con el fin de introducir mejoras en la calidad del servicio prestado
<b>41.</b>	Adoptar un sistema de información estadística sobre las actividades que la subgerencia realiza en la operación y mantenimiento de los servicios públicos prestados por la empresa
<b>42.</b>	Responder por el adecuado control interno de las funciones a su cargo
<b>43.</b>	Responder por la correspondencia, documentos y demás información que esté bajo su custodia, adoptando mecanismos para su uso y conservación
<b>44.</b>	Propiciar la actualización permanente en el área de su competencia
<b>45.</b>	Proyectar respuesta a comunicaciones de rutina y preparar las informaciones, documentos e informes que le indique el Jefe Inmediato
<b>46.</b>	Preparar y presentar los informes sobre las actividades desarrolladas, con la oportunidad y la periodicidad requeridas
<b>IV. CONTRIBUCIONES INDIVIDUALES</b>	
<b>1.</b>	Aplicación efectiva de las políticas y normas que regulan los servicios públicos domiciliarios, para la efectiva prestación.
<b>2.</b>	Adecuadamente coordinadas y dirigidas las actividades relacionadas con los



<b>SERVICIUDAD E.S.P.</b>	Código SAMF-01	Versión 07
MANUAL ESPECIFICO DE FUNCIONES, REQUISITOS Y COMPETENCIAS LABORALES	Página 174 de 225	

	procesos de mantenimiento de redes de acueducto, alcantarillado y recolección de residuos sólidos.
<b>3.</b>	Planes, Programas y proyectos, implementados, dirigidos y coordinados, contribuyendo a la oportunidad en el servicio y a la satisfacción de usuarios.
<b>4.</b>	Representando el Gerente General en las instancias en que se comisione
<b>5.</b>	Suministrada Asesoría en los aspectos requeridos por el Gerente General
<b>6.</b>	Contribución para garantizar efectividad en las respuestas en los requerimientos de los usuarios.
<b>V. CONOCIMIENTOS BASICOS O ESENCIALES</b>	
<b>1.</b>	Servicio al cliente
<b>2.</b>	Sistemas operativos
<b>3.</b>	Bases de datos
<b>4.</b>	Otros conocimientos relacionados con la función que desempeña
<b>VI. REQUISITOS DE ESTUDIOS Y EXPERIENCIA</b>	
<b>Estudios:</b>	
Título Profesional Universitario en Ingeniería Civil o Sanitaria y Título de postgrado en la modalidad de Especialización en áreas relacionadas con el cargo.	
Tarjeta Profesional en los casos reglamentados por la Ley	
<b>Experiencia:</b>	
Dos (2) años de experiencia profesional.	
<b>Habilidades:</b>	
Directivas, Intelectuales y Sicomotoras	
<b>Equivalencia:</b>	
Se aplicará la contemplada en el Capítulo Quinto Artículo 26 del Decreto 2772 del 10 de Agosto de 2.005, o el que lo modifique o adicione	

**PROFESIONAL.**

<b>I. IDENTIFICACION</b>
--------------------------



<b>SERVICIUDAD E.S.P.</b>	Código SAMF-01	Versión 07
MANUAL ESPECIFICO DE FUNCIONES, REQUISITOS Y COMPETENCIAS LABORALES	Página 175 de 225	

DENOMINACIÓN:	PROFESIONAL UNIVERSITARIO EN SISTEMAS DE INFORMACIÓN
GEOGRÁFICA	
DEPENDENCIA:	PLANTA GLOBAL
SUPERIOR JERARQUICO:	LIDER SEGÚN EL MAPA DE PROCESOS
NIVEL:	PROFESIONAL
No. DE CARGOS:	1
NATURALEZA:	TRABAJADOR OFICIAL
CODIGO:	219
GRADO:	02
<b>II. PROPOSITO PRINCIPAL</b>	
Servir de apoyo en los procesos de la <b>Gestión Técnica</b> y de la <b>Gestión Comercial</b> mediante la implementación y mantenimiento en la Empresa Serviciudad ESP de un sistema de información geográfico unificado con el fin de conseguir la correcta planeación, diseño, construcción, operación y evaluación del modelo geográfico de la Empresa.	

No	III. DESCRIPCION DE FUNCIONES ESENCIALES
1.	Ejecutar de acuerdo con las instrucciones, diversas operaciones para crear y editar capas de mapas, graficas, cuadros estadísticos, tablas y dibujos especiales para los diferentes trabajos que realiza la empresa, incluyendo escaneo, digitalización, selección de sistemas de coordenadas y proyecciones de mapas, aplicando georeferenciación, asignando atributos, etiquetando características y editando capas de datos, incluyendo características de los suscriptores.
2.	Realizar reducciones o ampliaciones de mapas, gráficos y demás dibujos que se indiquen de las escalas requeridas.
3.	Mantener actualizado el diseño de cartografías y compilación de información de las redes de distribución de agua potable, sistemas de colectores y redes de alcantarillado y mapas de rutas para la prestación del servicio de aseo en el municipio, que aporten al logro de los objetivos propuestos por las áreas involucradas y por la empresa, incluyendo accesorios y estructuras especializadas.
4.	Hacer cálculos necesarios para complementar bases cartográficas para los diferentes trabajos que se proyectan en las áreas que así lo requieran.
5.	Dibujar y procesar imágenes guía.
6.	Interpretar y elaborar planos arquitectónicos, eléctricos, hidráulicos, sanitarios, topográficos y estructurales en autocad o cualquier otro programa de dibujo.
7.	Interpretar y elaborar cartografía urbana y rural.
8.	Aplicar colores y/o capas sobre los planos temáticos elaborados, de acuerdo con las instrucciones suministradas y saberlos exportar sobre el sistema de información geográfica implementado.



<b>SERVICIUDAD E.S.P.</b>	Código SAMF-01	Versión 07
MANUAL ESPECIFICO DE FUNCIONES, REQUISITOS Y COMPETENCIAS LABORALES	Página 176 de 225	

<b>9.</b>	Digitar la información cartográfica de acuerdo a los planos suministrados y la información recopilada en visitas de verificación predial y amarres de manzanas y o sectores dentro del municipio.
<b>10.</b>	Apoyar la labor de levantamientos topográficos de estructuras que le solicite las diferentes áreas de la empresa, consignándolos en medio magnético y memorias impresas.
<b>11.</b>	Realizar la labor de levantamientos arquitectónicos, de detalles y especificaciones de estructuras hidráulicas, redes o edificaciones solicitadas por las diferentes áreas de la empresa, consignándolos en medio magnético y memorias impresas
<b>12.</b>	Estructurar diseños arquitectónicos de las redes de distribución y de alcantarillado, así como de la planta física de la empresa y otros requerimientos de la entidad.
<b>13.</b>	Apoyar a nivel de información cartográfica los procesos de planificación y estructuración de proyectos que se realicen en la entidad, generando las consultas del Sistema de Información Geográfico SIG.
<b>14.</b>	Alimentar el Sistema de Información Geográfico SIG, con las fichas técnicas de catastro de acueducto y alcantarillado suministradas por el área técnica, incluyendo accesorios y estructuras especializadas.
<b>15.</b>	Alimentar en el Sistema de Información Geográfica las redes de acueducto y alcantarillado por obras de restituciones, rehabilitaciones o reposiciones, al igual que la información de las urbanizaciones y proyectos nuevos, incluyendo accesorios y estructuras especializadas.
<b>16.</b>	Realizar los Back-up de la información debidamente procesada y analizada
<b>17.</b>	Desarrollar procesos de análisis y consultas especializados con información residente en el sistema información geográfica, para generar reportes e informes que apoyen la planificación y operación de las redes de la Empresa.
<b>IV.CONTRIBUCIONES INDIVIDUALES</b>	
<b>1.</b>	Asegurado apoyo técnico y operativo en el Sistema de Información Geográfico, su implementación, mantenimiento, actualización y constante modernización.
<b>2.</b>	Suministrado apoyo requerido por la entidad en materia de sistemas e informática.
<b>3.</b>	Suministrado apoyo técnico en la elaboración de de informes y demás solicitudes que requiera la empresa
<b>4.</b>	Suministrado apoyo técnico y operativo en las actividades de carácter institucional
<b>V.CONOCIMIENTOS BASICOS O ESENCIALES</b>	
<b>1.</b>	Autocad
<b>2.</b>	Sistemas operativos
<b>3.</b>	Bases de Datos





<b>SERVICIUDAD E.S.P.</b>	<b>Código</b> SAMF-01	<b>Versión</b> 07
MANUAL ESPECIFICO DE FUNCIONES, REQUISITOS Y COMPETENCIAS LABORALES	Página 177 de 225	

<b>4.</b>	Sistemas de Información Geográficas
<b>5.</b>	Otros conocimientos relacionados con la función que desempeña
<b>VI.REQUISITOS DE ESTUDIOS Y EXPERIENCIA</b>	
<b>Estudios:</b> Título Profesional Universitario en cualquier disciplina académica del área de la Ingeniería. Tarjeta Profesional en los casos reglamentados por la Ley.	
<b>Experiencia:</b> Dos (2) años de experiencia profesional relacionada con el cargo.	
<b>Habilidades:</b> Directivas, Intelectuales y Sicomotoras.	
<b>Equivalencia:</b> Se aplicará la contemplada en el Capítulo Quinto Artículo 26 del Decreto 2772 del 10 de Agosto de 2.005, o el que lo modifique o adicione.	



<b>SERVICIUDAD E.S.P.</b>	Código SAMF-01	Versión 07
MANUAL ESPECIFICO DE FUNCIONES, REQUISITOS Y COMPETENCIAS LABORALES	Página 178 de 225	

## AUXILIAR

<b>I. IDENTIFICACION</b>	
DENOMINACIÓN: SUBGERENCIA	AUXILIAR ADMINISTRATIVO DE LA TECNICA Y OPERATIVA
DEPENDENCIA:	PLANTA GLOBAL
SUPERIOR JERARQUICO:	LIDER SEGÚN EL MAPA DE PROCESOS
NIVEL:	ASISTENCIAL
No DE CARGOS:	1
NATURALEZA:	TRABAJADOR OFICIAL
CODIGO:	407
GRADO:	03
<b>II. PROPOSITO PRINCIPAL</b>	
<p>Adelantar labores de asistencia operativa en las actividades propias de <b>la Gestión Técnica y Operativa</b>, llevando a cabo la ejecución de los procedimientos administrativos Servir de apoyo a la Subgerencia Técnica u Operativa en la ejecución de los procedimientos administrativos que se emanen directamente de esta área, así mismo cumplir con las actividades de secretariado y manejo y archivo de la información que se procesa en la Subgerencia.</p>	

<b>No</b>	<b>III. DESCRIPCION DE FUNCIONES ESENCIALES</b>
<b>1.</b>	Atender y orientar en forma cordial al público que solicita los servicios de la empresa
<b>2.</b>	Realizar labores administrativas de apoyo a los procesos que ejecute el área asignada de la empresa, de conformidad con los planes, programas y proyectos a éstas asignados
<b>3.</b>	Tramitar asuntos de diferente índole, por delegación del superior inmediato y preparar informes de acuerdo con las instrucciones recibidas
<b>4.</b>	Hacer y recibir llamadas telefónicas anotando y transmitiendo oportunamente el mensaje respectivo



<b>SERVICIUDAD E.S.P.</b>	Código SAMF-01	Versión 07
MANUAL ESPECIFICO DE FUNCIONES, REQUISITOS Y COMPETENCIAS LABORALES	Página 179 de 225	

<b>5.</b>	Manejar la agenda de actividades de manera efectiva del superior inmediato asignado
<b>IV.CONTRIBUCIONES INDIVIDUALES</b>	
<b>1.</b>	Suministrada asistencia operativa en las actividades de relacionadas con contabilidad, presupuesto, tesorería y almacén.
<b>2.</b>	Suministrada asistencia operativa en el archivo de la información, para garantizar la búsqueda de los documentos de manera eficiente y oportuna.
<b>V.CONOCIMIENTOS BASICOS O ESENCIALES</b>	
<b>1.</b>	Servicio al Cliente
<b>2.</b>	Técnicas de Archivo
<b>3.</b>	Informática Básica
<b>4.</b>	Otros conocimientos relacionados con la función que desempeña
<b>VI.REQUISITOS DE ESTUDIOS Y EXPERIENCIA</b>	
<b>Estudios:</b> Título de Bachiller en cualquier modalidad.	
<b>Experiencia:</b> Un (1) año de experiencia relacionada con el cargo	
<b>Habilidades:</b> Intelectuales y Sicomotoras	
<b>Equivalencia:</b> Se aplicará la contemplada en el Capítulo Quinto Artículo 26 del Decreto 2772 del 10 de Agosto de 2.005, o el que lo modifique o adicione	



<b>SERVICIUDAD E.S.P.</b>	Código SAMF-01	Versión 07
MANUAL ESPECIFICO DE FUNCIONES, REQUISITOS Y COMPETENCIAS LABORALES	Página 180 de 225	

## PROFESIONAL

<b>I.IDENTIFICACION</b>	
DENOMINACIÓN: ACUEDUCTO	PROFESIONAL ESPECIALIZADO DE
DEPENDENCIA:	PLANTA GLOBAL
SUPERIOR JERARQUICO:	LIDER SEGÚN EL MAPA DE PROCESOS
NIVEL:	PROFESIONAL
No DE CARGOS:	1
NATURALEZA:	TRABAJADOR OFICIAL
CODIGO:	222
GRADO:	03
<b>II. PROPOSITO PRINCIPAL</b>	
<p>Servir de apoyo en las actividades correspondientes al proceso de la <b>Gestión Técnica, con énfasis en la prestación del servicio de acueducto</b>, en la operación, mantenimiento y ejecución de obras para los servicios de acueducto, con el fin de garantizar la cobertura, continuidad, calidad y cantidad de la prestación del servicio público domiciliario de Acueducto, además de optimizar los recursos logísticos y de infraestructura que son propiedad de la empresa. Asimismo en los procesos operativos y/o administrativos que conlleven al logro de los objetivos propuestos por la Subgerencia y la empresa.</p>	

<b>No</b>	<b>III. DESCRIPCION DE FUNCIONES ESENCIALES</b>
<b>1.</b>	Llevar a cabo en forma permanente la planeación, ejecución, verificación y acompañamiento a las labores de Potabilización y almacenamiento, así como la ejecución de obras de expansión, rehabilitación, mantenimiento y reparación de las redes matrices, redes de distribución primaria y secundaria de acueducto y que dichas labores se efectúen con celeridad, oportunidad, economía y eficiencia en la utilización de recursos humanos, logísticos y de infraestructura pertenecientes a la empresa.



<b>SERVICIUDAD E.S.P.</b>	Código SAMF-01	Versión 07
MANUAL ESPECIFICO DE FUNCIONES, REQUISITOS Y COMPETENCIAS LABORALES	Página 181 de 225	

<b>2.</b>	Elaborar la programación de ejecución de obras complementarias que desarrolla la empresa y que le apuntan al cumplimiento de la misión institucional.
<b>3.</b>	Preparar, redactar y controlar la programación diaria de labores a ejecutar para la prestación oportuna y eficaz del servicio de acueducto.
<b>4.</b>	Ejecutar el proceso de disponibilidad y viabilidad para los servicios de acueducto, a los usuarios que lo soliciten, previo lleno y cumplimiento de requisitos exigidos por la ley, y si es necesario, efectuar las visitas técnicas en el terreno, a fin de determinar la viabilidad técnica de dichos servicios públicos domiciliarios.
<b>5.</b>	Reportar en forma permanente a la subgerencia técnica y operativa, datos estadísticos del funcionamiento del sistema, los indicadores exigidos por gerencia y el sistema general de calidad, así como implementar las acciones preventivas y correctivas correspondientes según dichos resultados.
<b>6.</b>	Participar en el diseño, organización, ejecución y control de planes, proyectos o acciones que deba emprender la Subgerencia técnica y operativa para el fortalecimiento y mejoramiento de la prestación de los servicios.
<b>7.</b>	Ejecutar las labores de aplicación de estrategias y/o programas de sensibilización ciudadana en la conservación, protección ambiental y manejo adecuado de los recursos hídricos del municipio, principalmente el programa de ahorro y uso eficiente del agua.
<b>8.</b>	Informar al superior inmediato, en forma oportuna, sobre la inconsistencia o anomalías relacionadas con los asuntos y equipos encomendados.
<b>9.</b>	Desarrollar y Cumplir los procesos de control interno (Disciplinario y de Gestión) y procurar el constante mejoramiento en la prestación de sus servicios
<b>10.</b>	Llevar a cabo en conjunto con la Subgerencia de planeación, el recibo de obras realizadas por la operación, el municipio o particulares, incluyendo su adecuada inclusión en el Sistema de Información Geográfico SIG y en la modelación general del sistema.
<b>11.</b>	Verificar que los materiales utilizados en las obras, cumplan las especificaciones de calidad requeridas.
<b>12.</b>	Desarrollar las interventorías de obra, consultoría o prestaciones de servicios que sean designadas por la Subgerencia técnica y Operativa y/o la Gerencia general, según las regulaciones estipuladas por la ley y por los documentos y manuales internos para tal fin.
<b>13.</b>	Establecer y cumplir el plan general de mantenimiento de las estructuras del sistema de acueducto, incluyendo planta de tratamiento, tanques de almacenamiento, redes matrices, redes de distribución principales y secundarias.



<b>SERVICIUDAD E.S.P.</b>	Código SAMF-01	Versión 07
MANUAL ESPECIFICO DE FUNCIONES, REQUISITOS Y COMPETENCIAS LABORALES	Página 182 de 225	

<b>IV. CONTRIBUCIONES INDIVIDUALES</b>	
<b>1.</b>	Cumplimiento de normatividad referente a la prestación del servicio de acueducto.
<b>2.</b>	Cumplimiento de términos y obligaciones legales en la presentación de informes requeridos por los entes de control.
<b>3.</b>	Validez, confiabilidad y oportunidad en la información relacionada con el mantenimiento de las redes de acueducto
<b>V. CONOCIMIENTOS BASICOS O ESENCIALES</b>	
<b>1.</b>	Redes de acueducto
<b>2.</b>	Sistemas Operativos
<b>3.</b>	Bases de datos
<b>4.</b>	Otros conocimientos relacionados con la función que desempeña
<b>VI. REQUISITOS DE ESTUDIOS Y EXPERIENCIA</b>	
<b>Estudios:</b>	
Título Profesional Universitario en Ingeniería Civil y Título de Postgrado en la modalidad de especialización en áreas relacionadas con el cargo.	
Tarjeta Profesional en los casos reglamentados por la Ley	
<b>Experiencia:</b>	
Tres (3) años de experiencia profesional relacionada.	
<b>Habilidades:</b>	
Directivas, Intelectuales y Sicomotoras	
<b>Equivalencia:</b>	
Se aplicará la contemplada en el Capítulo Quinto Artículo 26 del Decreto 2772 del 10 de Agosto de 2.005, o el que lo modifique o adicione	



<b>SERVICIUDAD E.S.P.</b>	Código SAMF-01	Versión 07
MANUAL ESPECIFICO DE FUNCIONES, REQUISITOS Y COMPETENCIAS LABORALES	Página 183 de 225	

## AUXILIAR

<b>I. IDENTIFICACION</b>	
DENOMINACIÓN:	AUXILIAR TOMA DE MUESTRAS DE AGUA
DEPENDENCIA:	PLANTA GLOBAL
SUPERIOR JERARQUICO:	LIDER SEGÚN EL MAPA DE PROCESOS
NIVEL:	ASISTENCIAL OPERATIVO
No DE CARGOS:	1
NATURALEZA:	TRABAJADOR OFICIAL
CODIGO:	407
GRADO:	03
<b>II. PROPOSITO PRINCIPAL</b>	
Adelantar labores de asistencia operativa en las actividades propias de <b>la Gestión Técnica, con énfasis en la toma de muestras de agua</b> , tomando muestras de agua que conlleven al logro de los objetivos propuestos por la Subgerencia y la empresa en materia de Acueducto.	

No	<b>III. DESCRIPCION DE FUNCIONES ESENCIALES</b>
<b>1.</b>	Responsable de tomar, transportar y conservar las muestras de agua, hasta entregarlas en laboratorio, de acuerdo al Decreto 1575 del 2.007 y a las solicitudes extraordinarias de la Subgerencia Comercial y Mercadeo
<b>2.</b>	Reportar a la Subgerencia Técnica de manera oportuna las falencias en los parámetros de control de calidad
<b>3.</b>	Tomar contra-muestras conjuntamente con la Secretaría Municipal de Salud
<b>4.</b>	Generar las correcciones o planes correctivos al encontrar inconvenientes
<b>5.</b>	Elaborar reportes para enviar al SUI
<b>6.</b>	Digitar la información de la toma de muestras en el programa SIVICAP
<b>7.</b>	Realizar la vigilancia en los procesos de análisis de laboratorio y los procesos de planta en el tiempo de permanencia en ella
<b>8.</b>	Estar atento a los caudales despachados desde la planta de tratamiento



<b>SERVICIUDAD E.S.P.</b>	Código SAMF-01	Versión 07
MANUAL ESPECIFICO DE FUNCIONES, REQUISITOS Y COMPETENCIAS LABORALES	Página 184 de 225	

<b>IV.CONTRIBUCIONES INDIVIDUALES</b>	
<b>1.</b>	Suministrada asistencia operativa en las actividades de relacionadas con contabilidad, presupuesto, tesorería y almacén.
<b>2.</b>	Suministrada asistencia operativa en el archivo de la información, para garantizar la búsqueda de los documentos de manera eficiente y oportuna.
<b>V.CONOCIMIENTOS BASICOS O ESENCIALES</b>	
<b>1.</b>	Atención al Cliente
<b>2.</b>	Técnicas de Archivo
<b>3.</b>	Ley de servicios públicos domiciliarios
<b>4.</b>	Informática Básica y programa SIVICAP
<b>5.</b>	Otros conocimientos relacionados con la función que desempeña
<b>VI.REQUISITOS DE ESTUDIOS Y EXPERIENCIA</b>	
<b>Estudios:</b> Título de Bachiller en cualquier modalidad.	
<b>Experiencia:</b> Un (1) año de experiencia relacionada con el cargo	
<b>Habilidades:</b> Intelectuales y Sicomotoras	
<b>Equivalencia:</b>  Se aplicará la contemplada en el Capítulo Quinto Artículo 26 del Decreto 2772 del 10 de Agosto de 2.005, o el que lo modifique o adicione	





<b>SERVICIUDAD E.S.P.</b>	Código SAMF-01	Versión 07
MANUAL ESPECIFICO DE FUNCIONES, REQUISITOS Y COMPETENCIAS LABORALES	Página 185 de 225	

## **SUPERVISOR OPERATIVO**

<b>I. IDENTIFICACION</b>	
DENOMINACIÓN: ALCANTARILLADO	SUPERVISOR DE ACUEDUCTO,  Y ASEO
DEPENDENCIA:	PLANTA GLOBAL
SUPERIOR JERARQUICO:	LIDER SEGÚN EL MAPA DE PROCESOS
NIVEL:	ASISTENCIAL - OPERATIVO
No DE CARGOS:	4
NATURALEZA:	TRABAJADOR OFICIAL
CODIGO:	314
GRADO:	01
<b>II. PROPOSITO PRINCIPAL</b>	
Adelantar labores de asistencia operativa en las actividades propias de <b>la Gestión Técnica, con énfasis en acueducto, alcantarillado y aseo</b> , Servir de apoyo en la ejecución de procesos de construcción, mantenimiento y reparación de las redes de acueducto que integran la infraestructura del servicio de distribución y almacenamiento de agua potable.	

<b>No</b>	<b>III. DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES ESENCIALES</b>
<b>1.</b>	Ejecutar toda la programación que el superior inmediato le entregue en el ejercicio de sus actividades en pro de una prestación oportuna y eficaz del servicio de acueducto
<b>2.</b>	Llevar a cabo la ejecución de las obras para el fortalecimiento del sistema de acueducto, así como aquellas obras complementarias que desarrolla la empresa y que le apuntan al cumplimiento de la misión institucional
<b>3.</b>	Ejercer el control y cumplimiento en la ejecución de las diferentes obras de restitución y expansión en redes del sistema de acueducto y velar por que se efectúen con celeridad, oportunidad, economía y eficiencia en la utilización de



<b>SERVICIUDAD E.S.P.</b>	Código SAMF-01	Versión 07
MANUAL ESPECIFICO DE FUNCIONES, REQUISITOS Y COMPETENCIAS LABORALES	Página 186 de 225	

	recursos humanos, logísticos y de infraestructura
<b>4.</b>	Ejecutar y evaluar permanentemente el mantenimiento preventivo y correctivo de todas las instalaciones, redes, cámaras de quiebre, tanques de almacenamiento, estaciones de bombeo y demás infraestructura y equipos utilizados para la prestación del servicio
<b>5.</b>	Verificar en forma permanente las labores de mantenimiento y reparación de las redes de distribución primaria y secundaria de acueducto, tanques de almacenamiento del agua potable
<b>6.</b>	Ejercer controles preventivos y correctivos en todo el sistema de redes que proporcionan el medio para trasladar agua potable en las zonas en las que la empresa preste sus servicios
<b>7.</b>	Elaborar y entregar reportes en forma permanente al superior inmediato, datos estadísticos del funcionamiento del sistema hidráulico y de las actividades de mantenimiento, restitución y expansión de la red de acueducto en el municipio
<b>8.</b>	Aportar información para la elaboración del diseño, organización, ejecución y control de planes, proyectos o acciones que deba emprender la Subgerencia técnica y operativa para el fortalecimiento y mejoramiento de la prestación de los servicios
<b>9.</b>	Aplicar en forma eficiente la programación diaria de labores a ejecutar para la prestación oportuna y eficaz del servicio de acueducto
<b>10.</b>	Desarrollar los procesos de control interno y procurar el constante mejoramiento en la prestación del servicio de acueducto
<b>11.</b>	Llevar a cabo la distribución del equipo y de la maquinaria en los diferentes frentes de trabajo de acuerdo con la prioridad de las obras indicadas por el subgerente técnico y operativo
<b>12.</b>	Verificar que los materiales utilizados en las obras, cumplan las especificaciones de calidad requeridas
<b>13.</b>	Verificar el cumplimiento de los requisitos definidos en los permisos de rotura de vías
<b>14.</b>	Informar de las condiciones estructurales y topográficas que encuentre en el terreno donde se realizan las obras, a fin de que la empresa pueda tomar las medidas pertinentes para la solidez y conservación de las redes de acueducto
<b>15.</b>	Coordinar, supervisar y evaluar las actividades y las labores del personal bajo su responsabilidad
<b>IV.CONTRIBUCIONES INDIVIDUALES</b>	
<b>1.</b>	Suministrada asistencia operativa en las actividades de relacionadas con la prestación de los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo.
<b>2.</b>	Suministrada asistencia operativa, para garantizar la eficiente prestación de servicios de los servicios públicos, contribuyendo a lograr la satisfacción del



<b>SERVICIUDAD E.S.P.</b>	<b>Código</b> SAMF-01	<b>Versión</b> 07
MANUAL ESPECIFICO DE FUNCIONES, REQUISITOS Y COMPETENCIAS LABORALES	Página 187 de 225	

	usuario.
<b>V.CONOCIMIENTOS BASICOS O ESENCIALES</b>	
<b>1.</b>	Servicio al Cliente
<b>2.</b>	Sistemas Operativos
<b>3.</b>	Bases de datos
<b>4.</b>	Otros conocimientos relacionados con la función que desempeña
<b>VI.REQUISITOS DE ESTUDIOS Y EXPERIENCIA</b>	
<b>Estudios:</b>	
Aprobación de un (1) de Educación superior en áreas relacionadas con el cargo.	
<b>Experiencia:</b>	
Un (1) año de experiencia relacionada con el cargo	
<b>Habilidades:</b>	
Intelectuales y Sicomotoras	
<b>Equivalencia:</b>	
Se aplicará la contemplada en el Capítulo Quinto Artículo 26 del Decreto 2772 del 10 de Agosto de 2.005, o el que lo modifique o adicione	



<b>SERVICIUDAD E.S.P.</b>	Código SAMF-01	Versión 07
MANUAL ESPECIFICO DE FUNCIONES, REQUISITOS Y COMPETENCIAS LABORALES	Página 188 de 225	

## CONDUCTOR

<b>I. IDENTIFICACION</b>	
DENOMINACIÓN:	<b>CONDUCTOR</b>
DEPENDENCIA:	PLANTA GLOBAL
SUPERIOR JERARQUICO:	LIDER SEGÚN EL MAPA DE PROCESOS
NIVEL:	ASISTENCIAL - OPERATIVO
No DE CARGOS:	16
NATURALEZA:	TRABAJADOR OFICIAL
CODIGO:	480
GRADO:	01
<b>II. PROPOSITO PRINCIPAL</b>	
Adelantar labores de asistencia operativa en las actividades propias de <b>la Gestión Técnica</b> , Atender las actividades relacionadas con las labores de Conducción y traslado del personal operativo de la empresa y demás labores asignadas al cubrimiento de los diferentes sitios del Municipio, relacionados con el mantenimiento de acueducto, alcantarillado y recolección, transporte y disposición final de residuos.	

<b>No</b>	<b>III. DESCRIPCION DE FUNCIONES ESENCIALES</b>
<b>1.</b>	Conducir los vehículos automotores asignados a la Subgerencia Técnica y Operativa y responder por el inventario de los elementos de los mismos
<b>2.</b>	Velar por el buen funcionamiento, presentación y mantenimiento del vehículo
<b>3.</b>	Realizar las operaciones menores y el mantenimiento preventivo que el vehículo a su cargo requiera para su normal funcionamiento
<b>4.</b>	Informar oportunamente de los daños que se le observen al vehículo a su cargo y de cualquier anomalía que se presente en el desempeño de sus labores
<b>5.</b>	Es responsable de mantener al día la documentación del vehículo su cargo y la documentación personal, exigida por las autoridades de tránsito y transporte para conducir los vehículos de la empresa
<b>6.</b>	Informar en forma oportuna al subgerente del área sobre todo lo referente al estado de pago de impuesto de rodamiento, seguro obligatorio contra terceros, certificado



<b>SERVICIUDAD E.S.P.</b>	Código SAMF-01	Versión 07
MANUAL ESPECIFICO DE FUNCIONES, REQUISITOS Y COMPETENCIAS LABORALES	Página 189 de 225	

	ambiental y demás requisitos exigidos por Ley
<b>7.</b>	Transportar en el vehículo asignado a los funcionarios, personas, materiales, suministros y equipos que se le indique a los sitios y en los horarios encomendados, según lo ordenado por la Subgerencia.
<b>8.</b>	Cumplir con los recorridos (frecuencia y horario) de las micro-rutas de acuerdo al diseño establecido por la empresa
<b>9.</b>	Informar oportunamente al subgerente de los cambios de sentido de vías que se llegaren a presentar por cualquier motivo.
<b>10.</b>	Guardar el vehículo en el lugar y hora asignada
<b>11.</b>	Portar los elementos de seguridad industrial y salud ocupacional, dotación entregados por la empresa para desarrollar la actividad de barrido
<b>12.</b>	No permitir el almacenamiento de material recuperado en el vehículo en un sitio diferente al interior de la caja compactadora
<b>13.</b>	Comunicar oportunamente al Subgerente las inquietudes, solicitudes y reclamos con motivo del ejercicio de sus actividades
<b>IV.CONTRIBUCIONES INDIVIDUALES</b>	
<b>1.</b>	Contribución al desplazamiento oportuno del personal
<b>2.</b>	Contribución a la eficiente prestación de los servicios públicos
<b>V.CONOCIMIENTOS BASICOS O ESENCIALES</b>	
<b>1.</b>	Macro y Micro-Rutas, direcciones
<b>2.</b>	Mantenimiento mecánico automotriz e hidráulico de las cajas compactadoras
<b>3.</b>	Normatividad que regula el servicio de recolección, transporte y disposición final
<b>4.</b>	Normatividad que regula el acceso del relleno sanitario
<b>5.</b>	Otros conocimientos relacionados con la función que desempeña
<b>VI.REQUISITOS DE ESTUDIOS Y EXPERIENCIA</b>	
<b>Estudios:</b> Título de Bachiller en cualquier modalidad y licencia de conducción de 5ª categoría, (C2 y C3 vigencia 3 años) para vehículo público.	
<b>Experiencia:</b> Conductor de Camioneta, Campero, Microbús, Moto: Dos (2) años de experiencia, para el cargo en conducción en los vehículos en referencia.  Conductor de Volqueta, Camión o Recolector de más de dos yardas: Cuatro (4) años de experiencia, para el cargo en conducción en los vehículos en referencia.	
<b>Habilidades:</b>	



<b>SERVICIUDAD E.S.P.</b>	<b>Código</b> SAMF-01	<b>Versión</b> 07
<b>MANUAL ESPECIFICO DE FUNCIONES, REQUISITOS Y COMPETENCIAS LABORALES</b>	<b>Página</b> 190 de 225	

Intelectuales y Sicomotoras

**Equivalencia:**

Se aplicará la contemplada en el Capítulo Quinto Artículo 26 del Decreto 2772 del 10 de Agosto de 2.005, o el que lo modifique o adicione



<b>SERVICIUDAD E.S.P.</b>	Código SAMF-01	Versión 07
MANUAL ESPECIFICO DE FUNCIONES, REQUISITOS Y COMPETENCIAS LABORALES	Página 191 de 225	

## **PRACTICO DE FONTANERIA**

<b>I. IDENTIFICACION</b>	
DENOMINACIÓN:	PRACTICO DE FONTANERIA
DEPENDENCIA:	PLANTA GLOBAL
SUPERIOR JERARQUICO:	LIDER SEGÚN EL MAPA DE PROCESOS
NIVEL:	ASISTENCIAL - OPERATIVO
No DE CARGOS:	10
NATURALEZA:	TRABAJADOR OFICIAL
CODIGO:	487
GRADO:	01
<b>II. PROPOSITO PRINCIPAL</b>	
<p>Adelantar labores de asistencia operativa en las actividades propias de la Gestión técnica comercial, llevando a cabo la ejecución de los procesos de fontanería que conlleven al logro de los objetivos propuestos por la subgerencia y la empresa en materia de acueducto, a su vez prestar apoyo a las diferentes actividades operativas que tenga el área comercial para poder garantizar la prestación del servicio.</p>	

<b>No</b>	<b>III. DESCRIPCION DE FUNCIONES ESENCIALES</b>
<b>1.</b>	Responsable de ejecutar toda la programación que el supervisor de acueducto y/o alcantarillado le entregue en el ejercicio de sus actividades en pro de una prestación oportuna y eficaz de los servicios.
<b>2.</b>	Realizar la instalación de tuberías, válvulas y demás accesorios en el cumplimiento de las labores asignadas.
<b>3.</b>	Ejercer las labores de reparación en tubería de todos los diámetros.
<b>4.</b>	Llevar a cabo la reparación de acometidas e instalación de los macro y micro medidores.
<b>5.</b>	Llevar a cabo el cuidado y registro detallado de los materiales, herramientas y equipos entregados para la ejecución de labores



<b>SERVICIUDAD E.S.P.</b>	Código SAMF-01	Versión 07
MANUAL ESPECIFICO DE FUNCIONES, REQUISITOS Y COMPETENCIAS LABORALES	Página 192 de 225	

	operativas.
<b>6.</b>	Efectuar las revisiones de las conducciones, con el fin de detectar posibles fugas.
<b>7.</b>	Efectuar cortes y re conexiones, previa presentación de órdenes por parte de las áreas de acueducto y alcantarillado.
<b>8.</b>	Apoyar otras actividades operativas dentro del área comercial, por diferentes contingencias presentadas en el área o cuando se requiera por parte del supervisor.
<b>IV.CONTRIBUCIONES INDIVIDUALES</b>	
<b>1.</b>	Suministrada asistencia operativa en las actividades de relacionadas con la medición del consumo de los usuarios, contribuyendo a obtener datos reales.
<b>2.</b>	Suministrada asistencia operativa en los procesos de instalación de medidores y posibles fugas, contribuyendo a la lograr la satisfacción del cliente.
<b>V.CONOCIMIENTOS BASICOS O ESENCIALES</b>	
<b>1.</b>	Fontanería
<b>2.</b>	Tuberías de Acueducto y Alcantarillado
<b>3.</b>	Servicio al Cliente
<b>4.</b>	Otros conocimientos relacionados con la función que desempeña
<b>VI.REQUISITOS DE ESTUDIOS Y EXPERIENCIA</b>	
<b>Estudios:</b>	
Título de bachiller en cualquier modalidad.	
<b>Experiencia:</b>	
Un (1) año de experiencia relacionada con el cargo	
<b>Habilidades:</b>	
Intelectuales y Sicomotoras	





<b>SERVICIUDAD E.S.P.</b>	Código SAMF-01	Versión 07
MANUAL ESPECIFICO DE FUNCIONES, REQUISITOS Y COMPETENCIAS LABORALES	Página 193 de 225	

## OFICIAL

<b>I. IDENTIFICACION</b>	
DENOMINACIÓN: ALCANTARILLADO	OFICIAL DE ACUEDUCTO Y
DEPENDENCIA:	PLANTA GLOBAL
SUPERIOR JERARQUICO:	LIDER SEGÚN EL MAPA DE PROCESOS
NIVEL:	ASISTENCIAL - OPERATIVO
No DE CARGOS:	17
NATURALEZA:	TRABAJADOR OFICIAL
CODIGO:	490
GRADO:	02
<b>II. PROPOSITO PRINCIPAL</b>	
Adelantar labores de asistencia operativa en las actividades propias de <b>la Gestión Técnica</b> , Sirviendo de apoyo en los procesos operativos que conlleven al logro de los objetivos propuestos por la Subgerencia y la empresa en materia de Acueducto y Alcantarillado.	

No	<b>III. DESCRIPCION DE FUNCIONES ESENCIALES</b>
<b>1.</b>	Responsable de ejecutar toda la programación que el Supervisor de Acueducto o Alcantarillado, le entregue en el ejercicio de sus actividades en pro de una prestación oportuna y eficaz del servicio
<b>2.</b>	Desarrollar actividades de re parcheo de las vías públicas que sean afectadas por las labores de reparación de líneas de conducción y redes de distribución de agua potable
<b>3.</b>	Apoyar las actividades de la cuadrilla a la cual pertenezca en las revisiones de las conducciones, con el fin de detectar posibles fugas
<b>4.</b>	En general ejecutar labores de relacionadas con la construcción de obras civiles requeridas en el desarrollo de las actividades de mantenimiento



<b>SERVICIUDAD E.S.P.</b>	Código SAMF-01	Versión 07
MANUAL ESPECIFICO DE FUNCIONES, REQUISITOS Y COMPETENCIAS LABORALES	Página 194 de 225	

	preventivo y correctivo, restitución y expansión de las redes utilizadas para la prestación de los servicios públicos de acueducto y alcantarillado
<b>5.</b>	Llevar a cabo el cuidado y registro detallado de los materiales, herramientas y equipos entregados para la ejecución de labores operativas
<b>IV.CONTRIBUCIONES INDIVIDUALES</b>	
<b>1.</b>	Suministrada asistencia operativa en las actividades de relacionadas con la prestación de los servicios de acueducto y alcantarillado.
<b>2.</b>	Suministrada asistencia operativa en los procesos de instalación de medidores y posibles fugas, contribuyendo a la lograr la satisfacción del cliente.
<b>V.CONOCIMIENTOS BASICOS O ESENCIALES</b>	
<b>1.</b>	Construcción
<b>2.</b>	Tuberías de Acueducto y Alcantarillado
<b>3.</b>	Servicio al Cliente
<b>4.</b>	Otros conocimientos relacionados con la función que desempeña
<b>VI.REQUISITOS DE ESTUDIOS Y EXPERIENCIA</b>	
<b>Estudios:</b>	
Título de bachiller en cualquier modalidad.	
<b>Experiencia:</b>	
Dos (2) años de experiencia relacionada con el cargo	
<b>Habilidades:</b>	
Intelectuales y Sicomotoras	



<b>SERVICIUDAD E.S.P.</b>	Código SAMF-01	Versión 07
MANUAL ESPECIFICO DE FUNCIONES, REQUISITOS Y COMPETENCIAS LABORALES	Página 195 de 225	

## PROFESIONAL

<b>I. IDENTIFICACION</b>	
DENOMINACIÓN:	PROFESIONAL ESPECIALIZADO DE ALCANTARILLADO
DEPENDENCIA:	PLANTA GLOBAL
SUPERIOR JERARQUICO:	LIDER SEGÚN EL MAPA DE PROCESOS
NIVEL:	PROFESIONAL
No DE CARGOS:	1
NATURALEZA:	TRABAJADOR OFICIAL
CODIGO:	222
GRADO:	03
<b>II. PROPOSITO PRINCIPAL</b>	
<p>Servir de apoyo en las actividades correspondientes al proceso de la <b>Gestión Técnica, con énfasis en la prestación del servicio de alcantarillado</b>, en la operación, mantenimiento y ejecución de obras para el servicio de alcantarillado, con el fin de garantizar la continuidad y calidad de la prestación del servicio de alcantarillado, además de optimizar los recursos logísticos y de infraestructura que son propiedad de la empresa. Asimismo en los procesos operativos y/o administrativos que conlleven al logro de los objetivos propuestos por la Subgerencia y la empresa.</p>	

No	<b>III. DESCRIPCION DE FUNCIONES ESENCIALES</b>
<b>1.</b>	Llevar a cabo en forma permanente la planeación, ejecución, verificación y acompañamiento a las labores de recolección de aguas residuales domiciliarias, industriales y comerciales, así como la ejecución de obras de expansión, rehabilitación, mantenimiento y reparación de las redes matrices, redes de recolección primaria y secundaria de alcantarillado y que dichas labores se efectúen con celeridad, oportunidad, economía y eficiencia



<b>SERVICIUDAD E.S.P.</b>	Código SAMF-01	Versión 07
MANUAL ESPECIFICO DE FUNCIONES, REQUISITOS Y COMPETENCIAS LABORALES	Página 196 de 225	

	en la utilización de recursos humanos, logísticos y de infraestructura pertenecientes a la empresa.
<b>2.</b>	Elaborar la programación de ejecución de obras complementarias que desarrolla la empresa y que le apuntan al cumplimiento de la misión institucional.
<b>3.</b>	Preparar, redactar y controlar la programación diaria de labores a ejecutar para la prestación oportuna y eficaz del servicio de alcantarillado.
<b>5.</b>	Ejecutar el proceso de disponibilidad y viabilidad para los servicios de alcantarillado (incluyendo redes servidas y aguas lluvias), a los usuarios que lo soliciten, previo lleno y cumplimiento de requisitos exigidos por la ley y en caso de ser necesario efectuar las visitas técnicas en el terreno, a fin de determinar la viabilidad técnica de dichos servicios públicos domiciliarios.
<b>6.</b>	Reportar en forma permanente a la subgerencia técnica y operativa, datos estadísticos del funcionamiento del sistema, los indicadores exigidos por gerencia y el sistema general de calidad, así como implementar las acciones preventivas y correctivas correspondientes según dichos resultados.
<b>7.</b>	Participar en el diseño, organización, ejecución y control de planes, proyectos o acciones que deba emprender la Subgerencia técnica y operativa para el fortalecimiento y mejoramiento de la prestación de los servicios.
<b>8.</b>	Ejecutar las labores de aplicación de estrategias y/o programas de sensibilización ciudadana en la conservación, protección ambiental y manejo adecuado de los recursos hídricos del municipio, principalmente en materia de vertimientos y saneamiento básico de usuarios.
<b>9.</b>	Llevar a cabo la ejecución de programas tendientes a mejorar el sistema ambiental en el municipio, dando aplicación y cumplimiento a la normatividad que rige a las empresas de servicios públicos, así como a la misión y visión institucional de la E.S.P.D., según los requerimientos de la Autoridad Ambiental.
<b>10.</b>	Informar al superior inmediato, en forma oportuna, sobre la inconsistencia o anomalías relacionadas con los asuntos y equipos encomendados.
<b>11.</b>	Desarrollar y Cumplir los procesos de control interno (Disciplinario y de Gestión) y procurar el constante mejoramiento en la prestación de sus servicios.
<b>12.</b>	Llevar a cabo en conjunto con la Subgerencia de planeación, el recibo de obras realizadas por la operación, el municipio o particulares, incluyendo su adecuada inclusión en el Sistema de Información Geográfico SIG y en



<b>SERVICIUDAD E.S.P.</b>	Código SAMF-01	Versión 07
MANUAL ESPECIFICO DE FUNCIONES, REQUISITOS Y COMPETENCIAS LABORALES	Página 197 de 225	

	la modelación general del sistema.
<b>13.</b>	Verificar que los materiales utilizados en las obras, cumplan las especificaciones de calidad requeridas.
<b>14.</b>	Desarrollar las interventorías de obra, consultoría o prestaciones de servicios que sean designadas por la Subgerencia técnica y Operativa y/o la Gerencia general, según las regulaciones estipuladas por la ley y por los documentos y manuales internos para tal fin.
<b>15.</b>	Coordinar las labores correspondientes al cumplimiento de la normatividad ambiental de vertimientos, así como el cumplimiento del proceso interno para la verificación, seguimiento y expedición del correspondiente certificado.
<b>IV. CONTRIBUCIONES INDIVIDUALES</b>	
<b>1.</b>	Cumplimiento de normatividad referente a la prestación del servicio de alcantarillado.
<b>2.</b>	Cumplimiento de términos y obligaciones legales en la presentación de informes requeridos por los entes de control.
<b>3.</b>	Validez, confiabilidad y oportunidad en la información relacionada con el mantenimiento de las redes de alcantarillado
<b>4.</b>	Contribución al suministro elementos garantizando el suministro de aguas residuales, mantenimiento de alcantarillado, logrando la satisfacción del usuario del servicio.
<b>V.CONOCIMIENTOS BASICOS O ESENCIALES</b>	
<b>1.</b>	Redes de Alcantarillado
<b>2.</b>	Sistemas Operativos
<b>3.</b>	Bases de datos
<b>4.</b>	Otros conocimientos relacionados con la función que desempeña
<b>VI.REQUISITOS DE ESTUDIOS Y EXPERIENCIA</b>	
<b>Estudios:</b>	
Título Profesional Universitario en Ingeniería Civil y Título de Postgrado en la modalidad de especialización en áreas relacionadas con el cargo.	
Tarjeta Profesional en los casos reglamentados por la Ley	
<b>Experiencia:</b>	



<b>SERVICIUDAD E.S.P.</b>	<b>Código</b> SAMF-01	<b>Versión</b> 07
MANUAL ESPECIFICO DE FUNCIONES, REQUISITOS Y COMPETENCIAS LABORALES	<b>Página</b> 198 de 225	

Tres (3) años de experiencia profesional relacionada.

**Habilidades:**

Directivas, Intelectuales y Sicomotoras

**Equivalencia:**

Se aplicará la contemplada en el Capítulo Quinto Artículo 26 del Decreto 2772 del 10 de Agosto de 2.005, o el que lo modifique o adicione



<b>SERVICIUDAD E.S.P.</b>	Código SAMF-01	Versión 07
MANUAL ESPECIFICO DE FUNCIONES, REQUISITOS Y COMPETENCIAS LABORALES	Página 199 de 225	

## TECNICO ADMINISTRATIVO

<b>I. IDENTIFICACION</b>	
DENOMINACIÓN: VERTIMIENTOS	TECNICO DE AMBIENTAL Y
DEPENDENCIA:	PLANTA GLOBAL
SUPERIOR JERARQUICO:	LIDER SEGÚN EL MAPA DE PROCESOS
NIVEL:	TECNICO
No DE CARGOS:	1
NATURALEZA:	TRABAJADOR OFICIAL
CODIGO:	367
GRADO:	03
<b>II. PROPOSITO PRINCIPAL</b>	
Servir de apoyo en los procesos de <b>Gestión Técnica y Operativa con énfasis en ambiental y vertimientos de las redes de alcantarillado</b> , en el seguimiento del diseño, construcción, operación y mantenimiento de las estructuras y usuarios responsables de los vertimientos residuales, buscando cumplir el logro de los objetivos propuestos por la Subgerencia Técnica Operativa y la Empresa.	

No	<b>III. DESCRIPCION DE FUNCIONES ESENCIALES</b>
<b>1.</b>	Ejecutar las labores de seguimiento, control y evaluación a los procesos que se realizan para el manejo y disposición de los vertimientos producidos por usuarios especiales (Comerciales, industriales, oficiales, temporales y multiusuario), en cumplimiento con las leyes vigentes para tal efecto y con las disposiciones generales y particulares de la Autoridad Ambiental.
<b>2.</b>	Llevar a cabo en forma permanente la verificación y acompañamiento a las labores de saneamiento y caracterización de fuentes hídricas dentro del municipio.
<b>3.</b>	Verificar el muestreo, parámetros de cumplimiento y resultados de las



<b>SERVICIUDAD E.S.P.</b>	Código SAMF-01	Versión 07
MANUAL ESPECIFICO DE FUNCIONES, REQUISITOS Y COMPETENCIAS LABORALES	Página 200 de 225	

	caracterizaciones de aguas residuales necesarias para elaborar los respectivos registros y certificados de vertimientos a expedir por la subgerencia Técnica y la gerencia de la empresa.
<b>4.</b>	Reportar a la Autoridad Ambiental todos los informes y reportes periódicos de la empresa en materia de vertimientos, así como los posibles incumplimientos por parte de los usuarios conectados o no conectados cumpliendo con las disposiciones legales para tal efecto.
<b>5.</b>	Informar al superior inmediato, en forma oportuna, sobre la inconsistencia o anomalías relacionadas con los asuntos y equipos encomendados.
<b>6.</b>	Ejecutar las labores de aplicación de estrategias y/o programas de sensibilización ciudadana en la conservación, protección ambiental y manejo adecuado de los recursos hídricos del municipio, principalmente el Plan de Saneamiento y manejo de Vertimientos.
<b>7.</b>	Desarrollar y Cumplir los procesos de Gestión y procurar el constante mejoramiento en la prestación de sus servicios.
<b>IV.CONTRIBUCIONES INDIVIDUALES</b>	
<b>1.</b>	Contribución a la generación de los informes sobre el saneamiento y fuentes hídricas del municipio
<b>2.</b>	Contribución a mayor eficiencia en la prestación del servicio de alcantarillado y reportando los informes en forma oportuna a los entres de control.
<b>3.</b>	Contribución en el cumplimiento de las normas ambientales.
<b>V.CONOCIMIENTOS BASICOS O ESENCIALES</b>	
<b>1.</b>	Sistemas operativos
<b>2.</b>	Bases de datos
<b>3.</b>	Técnicas de Archivo
<b>4.</b>	Servicio al Cliente
<b>5.</b>	Otros conocimientos relacionados con la función que desempeña
<b>VI.REQUISITOS DE ESTUDIOS Y EXPERIENCIA</b>	
<b>Estudios:</b>	
Aprobación de dos (2) años de Educación superior en áreas de la química o ambiental	
<b>Experiencia:</b>	
Dos (2) años de experiencia relacionada con el cargo	





<b>SERVICIUDAD E.S.P.</b>	<b>Código</b> SAMF-01	<b>Versión</b> 07
MANUAL ESPECIFICO DE FUNCIONES, REQUISITOS Y COMPETENCIAS LABORALES	<b>Página</b> 201 de 225	

**Habilidades:**

Intelectuales y Sicomotoras

**Equivalencia:**

Se aplicará la contemplada en el Capítulo Quinto Artículo 26 del Decreto 2772 del 10 de Agosto de 2.005, o el que lo modifique o adicione



<b>SERVICIUDAD E.S.P.</b>	Código SAMF-01	Versión 07
MANUAL ESPECIFICO DE FUNCIONES, REQUISITOS Y COMPETENCIAS LABORALES	Página 202 de 225	

## AYUDANTE

<b>I. IDENTIFICACION</b>	
DENOMINACIÓN: ALCANTARILLADO	AYUDANTE DE ACUEDUCTO Y
DEPENDENCIA:	PLANTA GLOBAL
SUPERIOR JERARQUICO:	LIDER SEGÚN EL MAPA DE PROCESOS
NIVEL:	ASISTENCIAL - OPERATIVO
No DE CARGOS:	20
NATURALEZA:	TRABAJADOR OFICIAL
CODIGO:	472
GRADO:	02
<b>II. PROPOSITO PRINCIPAL</b>	
Adelantar labores de asistencia operativa en las actividades propias de <b>la Gestión Técnica y Operativa con énfasis en Acueducto y alcantarillado</b> , que conlleven al logro de los objetivos propuestos por la Subgerencia y la empresa en materia de de Acueducto y Alcantarillado.	

No	<b>III. DESCRIPCION DE FUNCIONES ESENCIALES</b>
<b>1.</b>	Colaborar con las labores asignadas de excavación, remoción y retiro de escombros; así como movimientos de tierra conforme a órdenes impartidas por el Supervisor
<b>2.</b>	Colaborar con las demoliciones e instalación de tuberías y accesorios
<b>3.</b>	Realizar labores de transporte de materiales y herramientas necesarias en la reparación, mantenimiento y operación del servicio de Acueducto y alcantarillado
<b>IV. CONTRIBUCIONES INDIVIDUALES</b>	
<b>1.</b>	Suministrada asistencia operativa en las actividades relacionadas con la instalación de tuberías.
<b>2.</b>	Suministrada asistencia operativa en el despeje de escombros de las vías



<b>SERVICIUDAD E.S.P.</b>	<b>Código</b> SAMF-01	<b>Versión</b> 07
MANUAL ESPECIFICO DE FUNCIONES, REQUISITOS Y COMPETENCIAS LABORALES	<b>Página</b> 203 de 225	

	municipales.
<b>V.CONOCIMIENTOS BASICOS O ESENCIALES</b>	
<b>1.</b>	Conocimientos básicos de construcción
<b>VI.REQUISITOS DE ESTUDIOS Y EXPERIENCIA</b>	
<b>Estudios:</b> Título de Bachiller en Cualquier modalidad.	
<b>Experiencia:</b>  Un (1) año de experiencia relacionada con el cargo	
<b>Habilidades:</b>  Intelectuales y Sicomotoras	



<b>SERVICIUDAD E.S.P.</b>	Código SAMF-01	Versión 07
MANUAL ESPECIFICO DE FUNCIONES, REQUISITOS Y COMPETENCIAS LABORALES	Página 204 de 225	

## TECNICO ADMINISTRATIVO

<b>I. IDENTIFICACION</b>	
DENOMINACIÓN:	TECNICO DE MANTENIMIENTO DEL PARQUE AUTOMOTOR
DEPENDENCIA:	PLANTA GLOBAL
SUPERIOR JERARQUICO:	LIDER SEGÚN EL MAPA DE PROCESOS
NIVEL:	TECNICO.
No. DE CARGOS:	1
NATURALEZA:	TRABAJADOR OFICIAL
CODIGO:	367
GRADO:	03
<b>II. PROPOSITO PRINCIPAL</b>	
<p>Servir de apoyo en los procesos de la <b>Gestión Técnica con énfasis en mantenimiento del parque automotor</b>, Propendiendo por un oportuno y adecuado mantenimiento preventivo, así como la conservación del parque automotor y del equipo asignado para la recolección de residuos sólidos de la empresa. Velar y responder por la correcta y constante manutención de todos los vehículos automotores de la empresa, entendiéndose por automotores, volquetas, camionetas, retroexcavadoras, cargadores, motocicletas, succionadoras, barredoras mecánicas y demás pertenecientes a la Empresa.</p>	

No	<b>III. DESCRIPCION DE FUNCIONES ESENCIALES</b>
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



<b>SERVICIUDAD E.S.P.</b>	Código SAMF-01	Versión 07
MANUAL ESPECIFICO DE FUNCIONES, REQUISITOS Y COMPETENCIAS LABORALES	Página 205 de 225	

	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 Tránsito 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.	Realizar las evaluaciones de las propuestas de mantenimiento por contratación,
14.	Realizar las evaluaciones, observaciones y recomendaciones a ofertas o propuestas para adquisición de nuevos automotores
15.	Ejercer la supervisión de los contratos que se suscriban con
15.	Generar un plan de contingencia continuo que pueda sostener satisfactoriamente el funcionamiento de todos los vehículos.
<b>IV.CONTRIBUCIONES INDIVIDUALES</b>	
1.	Contribución al cumplimiento del buen funcionamiento del parque automotor
2.	Contribución a una mayor eficiencia en prestación del servicio de recolección
3.	Contribución a la eficacia en los requerimientos de los repuestos, con el fin de obtenerlos oportunamente.
<b>V.CONOCIMIENTOS BASICOS O ESENCIALES</b>	
1.	Mantenimiento de vehículos
2	Otros conocimientos relacionados con el desempeño de sus funciones
<b>VI.REQUISITOS DE ESTUDIOS Y EXPERIENCIA</b>	
<b>Estudios:</b> Aprobación de dos (2) años de Educación superior en áreas de la mecánica	
<b>Experiencia:</b> Dos (2) años de experiencia relacionada con el manejo del Parque automotor	
<b>Habilidades:</b> Intelectuales y Sicomotoras	
<b>Equivalencia:</b> Se aplicará la contemplada en el Capítulo Quinto Artículo 26 del Decreto 2772 del 10 de Agosto de 2.005, o el que lo modifique o adicione	



<b>SERVICIUDAD E.S.P.</b>	Código SAMF-01	Versión 07
MANUAL ESPECIFICO DE FUNCIONES, REQUISITOS Y COMPETENCIAS LABORALES	Página 206 de 225	

## AUXILIAR

<b>I. IDENTIFICACION</b>	
DENOMINACIÓN:	AUXILIAR DE PARQUE AUTOMOTOR
DEPENDENCIA:	PLANTA GLOBAL
SUPERIOR JERARQUICO:	LIDER SEGÚN EL MAPA DE PROCESOS
NIVEL:	ASISTENCIAL -OPERATIVO
No DE CARGOS:	1
NATURALEZA:	TRABAJADOR OFICIAL
CODIGO:	407
GRADO:	03
<b>II. PROPOSITO PRINCIPAL</b>	
<p>Adelantar labores de asistencia operativa en las actividades propias de <b>la Gestión Técnica y Operativa con énfasis en el parque automotor</b>, que conlleven al logro de los objetivos propuestos por la Subgerencia y la empresa en materia de Acueducto, Alcantarillado y Aseo llevando a cabo la ejecución de los procedimientos administrativos que se emanen directamente de esta área, así mismo cumplir con las actividades de manejo y archivo de la información que se procesa mediante el sistema de costos por actividades ABC.</p>	

No	<b>III. DESCRIPCION DE FUNCIONES ESENCIALES</b>
<b>1.</b>	Servir de apoyo en la supervisión de suministro de combustible
<b>2.</b>	Desarrollar actividades de calibración de la presión de los vehículos recolectores
<b>3.</b>	Apoyar en las actividades de las órdenes de trabajo a los vehículos
<b>4.</b>	En general ejecutar labores relacionadas con el aseo y oficios varios del parque automotor
<b>5.</b>	Servir de apoyo al técnico en el archivo de la información, diligenciamiento de los formatos y registro fotográfico de los repuestos



<b>SERVICIUDAD E.S.P.</b>	Código SAMF-01	Versión 07
MANUAL ESPECIFICO DE FUNCIONES, REQUISITOS Y COMPETENCIAS LABORALES	Página 207 de 225	

<b>6.</b>	Apoyar al técnico de la instalación de repuestos en el taller
<b>IV.CONTRIBUCIONES INDIVIDUALES</b>	
<b>1.</b>	Suministrada asistencia operativa en las actividades de relacionadas con el suministro de combustible.
<b>2.</b>	Contribución al buen estado de los vehículos, mediante el adecuado mantenimiento.
<b>V.CONOCIMIENTOS BASICOS O ESENCIALES</b>	
<b>1.</b>	Servicio al Cliente
<b>2.</b>	Otros conocimientos relacionados con el desempeño de sus funciones
<b>VI.REQUISITOS DE ESTUDIOS Y EXPERIENCIA</b>	
<b>Estudios:</b>	
Título de Bachiller en cualquier modalidad.	
<b>Experiencia:</b>	
Un (1) año de experiencia relacionada con el cargo	
<b>Habilidades:</b>	
Intelectuales y Sicomotoras	
<b>Equivalencia:</b>	
Se aplicará la contemplada en el Capítulo Quinto Artículo 26 del Decreto 2772 del 10 de Agosto de 2.005, o el que lo modifique o adicione	



<b>SERVICIUDAD E.S.P.</b>	Código SAMF-01	Versión 07
MANUAL ESPECIFICO DE FUNCIONES, REQUISITOS Y COMPETENCIAS LABORALES	Página 208 de 225	

## PROFESIONAL

<b>I.IDENTIFICACION</b>	
DENOMINACIÓN: PLANTA DE LA VILLASANTANA	PROFESIONAL UNIVERSITARIO DE  PLANTA DE TRATAMIENTO
DEPENDENCIA:	PLANTA GLOBAL
SUPERIOR JERARQUICO:	LIDER SEGÚN EL MAPA DE PROCESOS
NIVEL:	PROFESIONAL
No DE CARGOS:	1
NATURALEZA:	EMPLEADO PUBLICO
CODIGO:	219
GRADO:	02
<b>II. PROPOSITO PRINCIPAL</b>	
Responsable de suministrar el apoyo técnico en la ejecución de las actividades correspondientes al proceso de la <b>Gestión Técnica y operativa con énfasis en la operación y mantenimiento de la Planta de Tratamiento de agua potable de Villa Santana</b> , cumpliendo con los requerimientos de ley para agua óptima para consumo humano, buscando cumplir el logro de los objetivos propuestos por la Subgerencia Técnica Operativa y la Empresa.	

No	<b>III. DESCRIPCION DE FUNCIONES ESENCIALES</b>
<b>1.</b>	Velar por el efectivo tratamiento del agua, cumpliendo los requerimientos que para ello imponga la Ley, la Superintendencia de Servicios Públicos y la Comisión Reguladora de Agua Potable, llevando un adecuado y oportuno control de calidad fisicoquímico y microbiológico.
<b>2.</b>	Coordinar la operación, manejo y control de la planta de tratamiento,





<b>SERVICIUDAD E.S.P.</b>	Código SAMF-01	Versión 07
MANUAL ESPECIFICO DE FUNCIONES, REQUISITOS Y COMPETENCIAS LABORALES	Página 209 de 225	

	incluyendo el personal humano, los activos fijos, bienes muebles, inventarios de consumibles y servicios adicionales que se requieran para la oportuna prestación del servicio, siempre con objetividad, oportunidad, economía y eficiencia.
<b>3.</b>	Reportar en forma permanente a la subgerencia técnica y operativa, datos estadísticos del funcionamiento del sistema, los indicadores exigidos por gerencia y el sistema general de calidad, así como implementar las acciones preventivas y correctivas correspondientes según dichos resultados.
<b>4.</b>	Realizar el reporte de resultados al Instituto Nacional de Salud correspondiente al programa PICCAP.
<b>5.</b>	Informar al jefe inmediato de las paradas programadas o no programadas que se presenten en la Planta, reportando oportunamente inconvenientes o calamidades con el personal operativo, problemas que puedan presentarse en los equipos e instalaciones de la planta así como inventarios mensuales de insumos y suministros químicos.
<b>6.</b>	Implementar todas las disposiciones en materia de seguridad industrial y protección del personal de la planta (instalaciones, equipos de planta y personal), así como poner en marcha planes de contingencia por derrames o fugas en insumos químicos.
<b>7.</b>	Participar en el diseño, organización, ejecución y control de planes, proyectos o acciones que deba emprender la Subgerencia técnica y operativa para el fortalecimiento y mejoramiento de la prestación de los servicios
<b>8.</b>	Desarrollar y Cumplir los procesos de control interno (Disciplinario y de Gestión) y procurar el constante mejoramiento en la prestación de sus servicios
<b>9.</b>	Cumplir las Normas, Leyes y Manuales que rigen a los empleados de la Empresa (Código de Buen Gobierno, Reglamento de Administración de Bienes, Reglamento de Higiene y Seguridad Industrial, Manual de Procedimientos, etc.)
<b>I. CONTRIBUCIONES INDIVIDUALES</b>	
<b>1.</b>	Asegurado apoyo requerido por la entidad en materia análisis de calidad del agua.
<b>2.</b>	Métodos y procedimientos de la Entidad asesorados, contribuyendo a la eficiente prestación del servicio de agua.
<b>3.</b>	Suministrado apoyo técnico en materia de insumos y suministros químicos requeridos para el tratamiento del agua.



<b>SERVICIUDAD E.S.P.</b>	<b>Código</b> SAMF-01	<b>Versión</b> 07
MANUAL ESPECIFICO DE FUNCIONES, REQUISITOS Y COMPETENCIAS LABORALES	<b>Página</b> 210 de 225	

<b>V.CONOCIMIENTOS BASICOS O ESENCIALES</b>	
<b>1.</b>	Sistemas operativos
<b>2.</b>	Bases de datos
<b>3.</b>	Servicio al cliente
<b>4.</b>	Otros conocimientos relacionados con el desempeño de sus funciones
<b>VI.REQUISITOS DE ESTUDIOS Y EXPERIENCIA</b>	
<b>Estudios:</b>  Título Profesional Universitario en Ingeniería Química o áreas afines al cargo.  Tarjeta Profesional en los casos reglamentados por la Ley	
<b>Experiencia:</b>  Cuatro (4) años de experiencia profesional relacionada con el cargo.	
<b>Habilidades:</b>  Directivas, Intelectuales y Sicomotoras	



<b>SERVICIUDAD E.S.P.</b>	Código SAMF-01	Versión 07
MANUAL ESPECIFICO DE FUNCIONES, REQUISITOS Y COMPETENCIAS LABORALES	Página 211 de 225	

## PROFESIONAL

<b>I. IDENTIFICACION</b>	
DENOMINACIÓN: SERVICIO	PROFESIONAL UNIVERSITARIO DE  DE ASEO
DEPENDENCIA:	PLANTA GLOBAL
SUPERIOR JERARQUICO:	LIDER SEGÚN EL MAPA DE PROCESOS
NIVEL:	PROFESIONAL
No DE CARGOS:	1
NATURALEZA:	TRABAJADOR OFICIAL
CODIGO:	219
GRADO:	02
<b>II. PROPOSITO PRINCIPAL</b>	
<p>Responsable de suministrar el apoyo técnico en la ejecución de las actividades correspondientes al proceso de <b>Gestión Técnica con énfasis en aseo</b>, Sirviendo de apoyo técnico en la operación, mantenimiento y ejecución de labores para el servicio de aseo, con el fin de garantizar la continuidad y calidad de la prestación de los servicios públicos domiciliarios, además de optimizar los recursos logísticos y de infraestructura que son propiedad de la empresa. Asimismo en los procesos operativos y/o administrativos que conlleven al logro de los objetivos propuestos por la Subgerencia y la empresa.</p>	

No	<b>III. DESCRIPCION DE FUNCIONES ESENCIALES</b>
<b>1.</b>	Elaborar la programación de ejecución de obras complementarias que desarrolla la empresa y que le apuntan al cumplimiento de la misión institucional
<b>2.</b>	Ejecutar labores de seguimiento y evaluación a los procesos que se realizan en la recolección, manejo y disposición de los residuos sólidos producidos en el municipio, así mismo tener al día los macro y micro ruteos de los



<b>SERVICIUDAD E.S.P.</b>	Código SAMF-01	Versión 07
MANUAL ESPECIFICO DE FUNCIONES, REQUISITOS Y COMPETENCIAS LABORALES	Página 212 de 225	

	servicios descritos
<b>3.</b>	Llevar a cabo en forma permanente la verificación y acompañamiento a las labores del parque automotor que presta el servicio de recolección y disposición final de residuos sólidos y que se efectúen con celeridad, oportunidad, economía y eficiencia en la utilización de recursos humanos, logísticos y de infraestructura.
<b>4.</b>	Ejecutar el proceso de disponibilidad y viabilidad para el servicio aseo, a los usuarios que lo soliciten, previo lleno y cumplimiento de requisitos exigidos por la ley.
<b>5.</b>	Realizar labores de acompañamiento técnico, en conjunto con el supervisor del Servicio de Aseo de manera permanente a la operación del servicio, con el fin de garantizar la adecuada prestación del servicio, con continuidad, eficiencia y calidad.
<b>6.</b>	Reportar en forma permanente a la subgerencia técnica y operativa, datos estadísticos del funcionamiento del parque automotor del servicio de aseo, así como del proceso de manejo integral de los residuos sólidos originados en el municipio.
<b>7.</b>	Participar en el diseño, organización, ejecución y control de planes, proyectos o acciones que deba emprender la Subgerencia técnica y operativa para el fortalecimiento y mejoramiento de la prestación de los servicios de aseo.
<b>8.</b>	Llevar a cabo la ejecución de programas tendientes a mejorar el sistema ambiental en el municipio, dando aplicación y cumplimiento a la normatividad que rige a las empresas de servicios públicos, así como a la misión y visión institucional de la E.S.P.D., según los requerimientos de la Autoridad Ambiental.
<b>9.</b>	Preparar, coordinar y verificar la programación diaria de labores a ejecutar para la prestación oportuna y eficaz del servicio de aseo, según las responsabilidades del supervisor de aseo.
<b>10.</b>	Informar al superior inmediato, en forma oportuna, sobre la inconsistencia o anomalías relacionadas con los asuntos y equipos encomendados.
<b>11.</b>	Desarrollar los procesos de control interno y procurar el constante mejoramiento en la prestación de sus servicios.
<b>12.</b>	Llevar a cabo la distribución del equipo y de la maquinaria en los diferentes frentes de trabajo de acuerdo con la prioridad de las obras indicadas por el subgerente técnico y operativo.
<b>13.</b>	Verificar que los materiales utilizados en la prestación del servicio, cumplan las especificaciones de calidad requeridas.



<b>SERVICIUDAD E.S.P.</b>	Código SAMF-01	Versión 07
MANUAL ESPECIFICO DE FUNCIONES, REQUISITOS Y COMPETENCIAS LABORALES	Página 213 de 225	

<b>14.</b>	Responder por el adecuado control interno de las funciones a su cargo y de sus subordinados.
<b>IV. CONTRIBUCIONES INDIVIDUALES</b>	
<b>1.</b>	Asegurado apoyo requerido por la entidad en materia de servicio de aseo.
<b>2.</b>	Métodos y procedimientos de la Entidad asesorados, contribuyendo a la unidad institucional y a la mejora continua de los procesos.
<b>3.</b>	Suministrado apoyo técnico en el logro de una eficiente prestación de servicios.
<b>4.</b>	Contribución a la mejora del medio ambiente
<b>V. CONOCIMIENTOS BASICOS O ESENCIALES</b>	
<b>1.</b>	Sistemas operativos
<b>2.</b>	Bases de datos
<b>3.</b>	Informáticos, intermedios y topográficos
<b>4.</b>	Otros conocimientos relacionados con el desempeño de sus funciones
<b>VI. REQUISITOS DE ESTUDIOS Y EXPERIENCIA</b>	
<b>Estudios:</b>	
Título Profesional Universitario en cualquiera de las siguientes ramas: Ingeniería Civil, Sanitaria, Medio Ambiente, Geología, u otro afín al cargo.	
Tarjeta Profesional en los casos reglamentados por la Ley	
<b>Experiencia:</b>	
Dos (2) años de experiencia profesional.	
<b>Habilidades:</b>	
Directivas, Intelectuales y Sicomotoras	



<b>SERVICIUDAD E.S.P.</b>	Código SAMF-01	Versión 07
MANUAL ESPECIFICO DE FUNCIONES, REQUISITOS Y COMPETENCIAS LABORALES	Página 214 de 225	

## PROFESIONAL

<b>I. IDENTIFICACION</b>	
DENOMINACIÓN: GESTION	PROFESIONAL UNIVERSITARIO DE  TECNICA
DEPENDENCIA:	PLANTA GLOBAL
SUPERIOR JERARQUICO:	LIDER SEGÚN EL MAPA DE PROCESOS
NIVEL:	PROFESIONAL
No DE CARGOS:	1
NATURALEZA:	TRABAJADOR OFICIAL
CODIGO:	219
GRADO:	02
<b>II. PROPOSITO PRINCIPAL</b>	
<p>Responsable de suministrar el apoyo técnico en la ejecución de las actividades correspondientes al proceso de la <b>Gestión Técnica y operativa con énfasis en la gestión técnica</b>, en el diseño, programación y ejecución de obras para los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo y llevar a cabo todas las acciones necesarias para lograr ejecutar a buen término los diferentes proyectos de inversión que se gesten al interior de la Subgerencia Técnica y Operativa de la Empresa.</p>	

No	<b>III. DESCRIPCION DE FUNCIONES ESENCIALES</b>
<b>1.</b>	Elaborar la programación de ejecución de las obras que tiene a su cargo la empresa para el fortalecimiento de los sistemas de acueducto y alcantarillado.
<b>2.</b>	Participar en el diseño, organización, ejecución y control de planes, proyectos o acciones que deba emprender la Subgerencia técnica y operativa para el fortalecimiento y mejoramiento de la prestación de los servicios.



<b>SERVICIUDAD E.S.P.</b>	Código SAMF-01	Versión 07
MANUAL ESPECIFICO DE FUNCIONES, REQUISITOS Y COMPETENCIAS LABORALES	Página 215 de 225	

<b>3.</b>	Elaborar y actualizar los presupuestos de todas las obras a ejecutar por parte de la Empresa SERVICIUDAD ESP., ya sea con personal directo de la Empresa, o por contratación para tal fin, de acuerdo a los estatutos de contratación vigentes y a los precios oficiales del mercado, establecidos para tal fin.
<b>4.</b>	Coordinar todas las labores de obra civil, consultoría, interventoría, suministro y demás necesarias para el funcionamiento y crecimiento de la Empresa, acorde con el plan de acción y los cronogramas de la ejecución de los planes maestros.
<b>5.</b>	Establecer los términos de referencia y pliegos de condiciones necesarias para la ejecución de todos los proyectos que se gesten al interior de la Subgerencia Técnica y Operativa de la Empresa.
<b>6.</b>	Presentar el presupuesto oficial de todos los proyectos que se pretendan contratar, estableciendo el tipo de contratación a efectuar, teniendo en cuenta el resultado esperado en cada uno de estos procesos.
<b>7.</b>	Llevar a cabo el proceso pre-contractual de todos los proyectos hasta la adjudicación de los contratos, teniendo en cuenta los tiempos de duración de cada una las diferentes etapas, con el fin de cumplir con el cronograma de los planes de acción y gestión de la Empresa.
<b>8.</b>	Recomendar y verificar la mejor forma bajo la cual se debe efectuar la evaluación de las propuestas.
<b>9.</b>	Supervisar el oportuno y adecuado mantenimiento preventivo, así como la conservación del parque automotor y del equipo asignado para la recolección de residuos sólidos.
<b>10.</b>	Establecer controles y evitar la contaminación de suelos por agentes tóxicos, pesticidas y residuos industriales.
<b>11.</b>	Revisar los informes mensuales sobre las labores de reparación y mantenimiento de los vehículos y equipos con los cuales la empresa presta el servicio de recolección de basuras.
<b>12.</b>	Informar al superior inmediato, en forma oportuna, sobre la inconsistencia o anomalías relacionadas con los asuntos y equipos encomendados.
<b>IV. CONTRIBUCIONES INDIVIDUALES</b>	
<b>1.</b>	Asegurado apoyo requerido por la entidad en materia de proyectos y contratos relacionados con los servicios de acueducto alcantarillado y aseo.
<b>2.</b>	Métodos y procedimientos de la Entidad asesorados, contribuyendo a la eficiente ejecución de las obras.
<b>3.</b>	Suministrado apoyo técnico en materia de presupuestos



<b>SERVICIUDAD E.S.P.</b>	<b>Código</b> SAMF-01	<b>Versión</b> 07
MANUAL ESPECIFICO DE FUNCIONES, REQUISITOS Y COMPETENCIAS LABORALES	<b>Página</b> 216 de 225	

<b>V.CONOCIMIENTOS BASICOS O ESENCIALES</b>	
<b>1.</b>	Sistemas operativos
<b>2.</b>	Bases de datos
<b>3.</b>	Servicio al cliente
<b>4.</b>	Otros conocimientos relacionados con el desempeño de sus funciones
<b>VI.REQUISITOS DE ESTUDIOS Y EXPERIENCIA</b>	
<b>Estudios:</b>  Título Profesional Universitario en Ingeniería civil, hidráulica o sanitaria.  Tarjeta Profesional en los casos reglamentados por la Ley	
<b>Experiencia:</b>  Dos (2) años de experiencia profesional.	
<b>Habilidades:</b>  Directivas, Intelectuales y Sicomotoras	





<b>SERVICIUDAD E.S.P.</b>	Código SAMF-01	Versión 07
MANUAL ESPECIFICO DE FUNCIONES, REQUISITOS Y COMPETENCIAS LABORALES	Página 217 de 225	

## JEFE DE CUADRILLA

<b>I. IDENTIFICACION</b>	
DENOMINACIÓN:	JEFE DE CUADRILLA DE ASEO
DEPENDENCIA:	PLANTA GLOBAL
SUPERIOR JERARQUICO:	LIDER SEGÚN EL MAPA DE PROCESOS
NIVEL:	ASISTENCIAL - OPERATIVO
No DE CARGOS:	2
NATURALEZA:	TRABAJADOR OFICIAL
CODIGO:	472
GRADO:	02
<b>II. PROPOSITO PRINCIPAL</b>	
<p>Adelantar labores de vigilancia y control operativo en las actividades propias de <b>la Gestión Técnica y Operativa con énfasis en los servicios de barrido y limpieza de vías, Recolección, Transporte y disposición final de residuos sólidos</b> mediante las unidades móviles que la Empresa recolecta en el municipio de Dosquebradas y demás labores asignadas al cubrimiento de los diferentes sitios del Municipio.</p>	

<b>No</b>	<b>III. DESCRIPCION DE FUNCIONES ESENCIALES</b>
<b>1.</b>	El jefe de cuadrilla será el responsable de la correcta ejecución de la parte operativa del servicio, por lo tanto deberá mantener contacto diario con el supervisor del servicio de la Empresa en la ruta.
<b>2.</b>	Revisar y entregar al supervisor del Servicio, las Hojas de Reporte Diario correspondientes a los servicios bajo su responsabilidad ejecutados el día anterior (diurno y/o nocturno).
<b>3.</b>	Será responsables de revisar y controlar el trabajo diario del personal y Móviles a su cargo.
<b>4.</b>	Los jefes de cuadrilla deberán entregar fotografías digitales, cuando se detecten anomalías que impidan el cumplimiento del servicio, y en



<b>SERVICIUDAD E.S.P.</b>	Código SAMF-01	Versión 07
MANUAL ESPECIFICO DE FUNCIONES, REQUISITOS Y COMPETENCIAS LABORALES	Página 218 de 225	

	general todos los aspectos asociados a incumplimiento Ordenanza de Aseo por parte de usuarios del servicio
<b>5.</b>	El jefe de cuadrilla de la empresa acatará las órdenes y sugerencias que le plantee el supervisor o profesional de Aseo.
<b>6</b>	Controlará y vigilara la utilización y el porte y conservación de los elementos de protección (seguridad industrial y salud ocupacional) que la empresa suministra a los operarios, como también el porte de uniformes del personal operativo, de igual manera las herramientas y equipos.
<b>IV.CONTRIBUCIONES INDIVIDUALES</b>	
<b>1.</b>	Suministrar asistencia operativa en las actividades relacionadas con la recolección de residuos y barrido y limpieza de vías.
<b>2.</b>	Suministrara al supervisor del servicio información sobre la posibilidad de darse un retraso en las rutas por deterioro o fallas no previstas de vehículos recolectores, taponamiento de vías y casos fortuitos que se puedan presentar en el desarrollo de las micro rutas.
<b>V.CONOCIMIENTOS BASICOS O ESENCIALES</b>	
<b>1.</b>	Macro y Micro-Rutas del servicio de recolección en el municipio de Dosquebradas, direcciones.
<b>2.</b>	Normatividad que regula el servicio de recolección, transporte, disposición final de residuos sólidos, como también el barrido y limpieza de vías.
<b>3.</b>	Normas de tránsito.
<b>4.</b>	Otros conocimientos relacionados con el desempeño de sus funciones
<b>VI.REQUISITOS DE ESTUDIOS Y EXPERIENCIA</b>	
<b>Estudios:</b> Título de Bachiller en cualquier modalidad.	
<b>Experiencia:</b>  Un (1) año de experiencia relacionada con el cargo	
<b>Habilidades:</b>  Intelectuales y Sicomotoras	



<b>SERVICIUDAD E.S.P.</b>	Código SAMF-01	Versión 07
MANUAL ESPECIFICO DE FUNCIONES, REQUISITOS Y COMPETENCIAS LABORALES	Página 219 de 225	

## OPERARIO

<b>I. IDENTIFICACION</b>	
DENOMINACIÓN:	OPERARIO DE BARRIDO
DEPENDENCIA:	PLANTA GLOBAL
SUPERIOR JERARQUICO:	LIDER SEGÚN EL MAPA DE PROCESOS
NIVEL:	ASISTENCIAL - OPERATIVO
No DE CARGOS:	42
NATURALEZA:	TRABAJADOR OFICIAL
CODIGO:	472
GRADO:	01
<b>II. PROPOSITO PRINCIPAL</b>	
Adelantar labores de asistencia operativa en las actividades propias de <b>la Gestión Técnica y Operativa con énfasis en Barrido</b> y limpieza de vías y áreas públicas, corte de césped y poda de árboles ubicados en vías y áreas públicas, que conlleven al logro de los objetivos propuestos por la Subgerencia y la empresa en materia de Barrido y limpieza de vías y áreas públicas.	

<b>No</b>	<b>III. DESCRIPCION DE FUNCIONES ESENCIALES</b>
<b>1.</b>	Colaborar con las labores asignadas de <b>Barrido</b> y limpieza de vías y áreas públicas, cunetas, así como despapelar las vías que no estén pavimentadas conforme a órdenes impartidas por el Supervisor
<b>2.</b>	Ejecutar labores de corte de césped y poda de árboles ubicados en vías y áreas públicas.
<b>3.</b>	Colaborar con el cargue de residuos sólidos cuando el supervisor del servicio lo solicite.
<b>4.</b>	Cumplir con los recorridos (frecuencia y horario) de las micro-rutas de acuerdo al diseño establecido por la Empresa.
<b>5.</b>	Comunicar oportunamente al Subgerente las inquietudes, solicitudes y reclamos con motivo del ejercicio de sus actividades.



<b>SERVICIUDAD E.S.P.</b>	Código SAMF-01	Versión 07
MANUAL ESPECIFICO DE FUNCIONES, REQUISITOS Y COMPETENCIAS LABORALES	Página 220 de 225	

<b>6</b>	Portar los elementos de seguridad industrial y salud ocupacional, dotación entregados por la empresa para desarrollar la actividad de barrido.
<b>7.</b>	Guardar la herramienta asignada en el lugar y hora asignada
<b>6.</b>	Realizar labores de transporte de materiales y herramientas necesarias para el desarrollo de la actividad de barrido y limpieza de vías y áreas públicas, corte de césped y poda de árboles a cargo de la empresa.
<b>IV.CONTRIBUCIONES INDIVIDUALES</b>	
<b>1.</b>	Suministrada asistencia operativa en las actividades relacionadas con la recolección de residuos.
<b>2.</b>	Suministrada asistencia operativa en el despeje de residuos de las vías municipales.
<b>V.CONOCIMIENTOS BASICOS O ESENCIALES</b>	
<b>1.</b>	Macro y Micro-Rutas del servicio de barrido en el municipio de Dosquebradas, direcciones.
<b>2.</b>	Normatividad que regula el servicio de Barrido y limpieza, como el corte de césped y poda de árboles ubicados en vías y áreas públicas.
	Normas de tránsito.
<b>3.</b>	Otros conocimientos relacionados con el desempeño de sus funciones
<b>VI.REQUISITOS DE ESTUDIOS Y EXPERIENCIA</b>	
<b>Estudios:</b>	
Título de Bachiller en cualquier modalidad.	
<b>Experiencia:</b>	
Un (1) año de experiencia relacionada con el cargo	
<b>Habilidades:</b>	
Intelectuales y Sicomotoras	



<b>SERVICIUDAD E.S.P.</b>	Código SAMF-01	Versión 07
MANUAL ESPECIFICO DE FUNCIONES, REQUISITOS Y COMPETENCIAS LABORALES	Página 221 de 225	

## OPERARIO

<b>I. IDENTIFICACION</b>	
DENOMINACIÓN:	OPERARIO DE RECOLECCION
DEPENDENCIA:	PLANTA GLOBAL
SUPERIOR JERARQUICO:	LIDER SEGÚN EL MAPA DE PROCESOS
NIVEL:	ASISTENCIAL - OPERATIVO
No DE CARGOS:	34
NATURALEZA:	TRABAJADOR OFICIAL
CODIGO:	472
GRADO:	01
<b>II. PROPOSITO PRINCIPAL</b>	
Adelantar labores de asistencia operativa en las actividades propias de <b>la Gestión Técnica y Operativa con énfasis en</b> el servicio de Recolección, Transporte y disposición final de residuos sólidos mediante las unidades móviles que la Empresa recolecta en el municipio de Dosquebradas y demás labores asignadas al cubrimiento de los diferentes sitios del Municipio.	

<b>No</b>	<b>III. DESCRIPCION DE FUNCIONES ESENCIALES</b>
<b>1.</b>	Colaborar con las labores asignadas de recolección de residuos sólidos puerta a puerta que la Empresa presta en el municipio de Dosquebradas conforme a órdenes impartidas por el Supervisor
<b>2.</b>	Efectuar la recolección de residuos sólidos ordinarios dispuestos de forma clandestina en los diferentes puntos críticos del municipio de acuerdo a la ruta ejecutada.
<b>3.</b>	Permanecer atento al recorrido del vehículo recolector (frecuencia y horario) de las micro-rutas de acuerdo al diseño establecido por la Empresa.
<b>4.</b>	Servir de apoyo al conductor del vehículo en lo referente al parqueo del vehículo.
	Estar atento a la instalación provisional de la señalización de tránsito en los punto que se requieran (paradas prolongadas).



<b>SERVICIUDAD E.S.P.</b>	Código SAMF-01	Versión 07
MANUAL ESPECIFICO DE FUNCIONES, REQUISITOS Y COMPETENCIAS LABORALES	Página 222 de 225	

<b>5.</b>	Comunicar oportunamente al Subgerente las inquietudes, solicitudes y reclamos con motivo del ejercicio de sus actividades.
<b>6</b>	Portar los elementos de seguridad industrial y salud ocupacional, dotación entregados por la empresa para desarrollar la actividad de recolección.
<b>7.</b>	Guardar la herramienta asignada en el lugar y hora asignada
<b>8.</b>	No permitir la separación de residuos sólidos en la canoa de la unidad móvil por parte de recicladores.
<b>9.</b>	Accionar la caja compactadora de la unidad móvil.
<b>10.</b>	No dejar regueros de residuos sólidos o lixiviados en las vías en la ejecución de la ruta
	El horario de trabajo será en el desarrollo de la recolección.
<b>11.</b>	Asear la unidad móvil en la que prestan servicio.
<b>IV.CONTRIBUCIONES INDIVIDUALES</b>	
<b>1.</b>	Suministrar asistencia operativa en las actividades relacionadas con la recolección de residuos.
<b>2.</b>	Suministrada asistencia operativa en el despeje de residuos de las vías municipales.
<b>V.CONOCIMIENTOS BASICOS O ESENCIALES</b>	
<b>1.</b>	Otros conocimientos relacionados con el desempeño de sus funciones
<b>VI.REQUISITOS DE ESTUDIOS Y EXPERIENCIA</b>	
<b>Estudios:</b> Título de Bachiller en cualquier modalidad.	
<b>Experiencia:</b> Un (1) año de experiencia relacionada con el cargo	
<b>Habilidades:</b> Intelectuales y Sicomotoras	



<b>SERVICIUDAD E.S.P.</b>	Código SAMF-01	Versión 07
MANUAL ESPECIFICO DE FUNCIONES, REQUISITOS Y COMPETENCIAS LABORALES	Página 223 de 225	

## PROFESIONAL

<b>I. IDENTIFICACION</b>	
DENOMINACIÓN:	PROFESIONAL UNIVERSITARIO DE GESTION  TECNICA
DEPENDENCIA:	PLANTA GLOBAL
SUPERIOR JERARQUICO:	LIDER SEGÚN EL MAPA DE PROCESOS
NIVEL:	PROFESIONAL
No DE CARGOS:	1
NATURALEZA:	TRABAJADOR OFICIAL
CODIGO:	219
GRADO:	02
<b>II. PROPOSITO PRINCIPAL</b>	
Responsable de suministrar el apoyo técnico en la ejecución de las actividades correspondientes al proceso de la <b>Gestión Técnica y operativa con énfasis en la gestión técnica</b> , en el diseño, programación y ejecución de obras para los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo y llevar a cabo todas las acciones necesarias para lograr ejecutar a buen término los diferentes proyectos de inversión que se gesten al interior de la Subgerencia Técnica y Operativa de la Empresa.	

No	<b>III. DESCRIPCION DE FUNCIONES ESENCIALES</b>
<b>1.</b>	Elaborar la programación de ejecución de las obras que tiene a su cargo la empresa para el fortalecimiento de los sistemas de acueducto y alcantarillado.
<b>2.</b>	Participar en el diseño, organización, ejecución y control de planes, proyectos o acciones que deba emprender la Subgerencia técnica y operativa para el fortalecimiento y mejoramiento de la prestación de los



<b>SERVICIUDAD E.S.P.</b>	Código SAMF-01	Versión 07
MANUAL ESPECIFICO DE FUNCIONES, REQUISITOS Y COMPETENCIAS LABORALES	Página 224 de 225	

	servicios.
<b>3.</b>	Elaborar y actualizar los presupuestos de todas las obras a ejecutar por parte de la Empresa SERVICIUDAD ESP., ya sea con personal directo de la Empresa, o por contratación para tal fin, de acuerdo a los estatutos de contratación vigentes y a los precios oficiales del mercado, establecidos para tal fin.
<b>4.</b>	Coordinar todas las labores de obra civil, consultoría, interventoría, suministro y demás necesarias para el funcionamiento y crecimiento de la Empresa, acorde con el plan de acción y los cronogramas de la ejecución de los planes maestros.
<b>5.</b>	Establecer los términos de referencia y pliegos de condiciones necesarias para la ejecución de todos los proyectos que se gesten al interior de la Subgerencia Técnica y Operativa de la Empresa.
<b>6.</b>	Presentar el presupuesto oficial de todos los proyectos que se pretendan contratar, estableciendo el tipo de contratación a efectuar, teniendo en cuenta el resultado esperado en cada uno de estos procesos.
<b>7.</b>	Llevar a cabo el proceso pre-contractual de todos los proyectos hasta la adjudicación de los contratos, teniendo en cuenta los tiempos de duración de cada una las diferentes etapas, con el fin de cumplir con el cronograma de los planes de acción y gestión de la Empresa.
<b>8.</b>	Recomendar y verificar la mejor forma bajo la cual se debe efectuar la evaluación de las propuestas.
<b>9.</b>	Supervisar el oportuno y adecuado mantenimiento preventivo, así como la conservación del parque automotor y del equipo asignado para la recolección de residuos sólidos.
<b>10.</b>	Establecer controles y evitar la contaminación de suelos por agentes tóxicos, pesticidas y residuos industriales.
<b>11.</b>	Revisar los informes mensuales sobre las labores de reparación y mantenimiento de los vehículos y equipos con los cuales la empresa presta el servicio de recolección de basuras.
<b>12.</b>	Informar al superior inmediato, en forma oportuna, sobre la inconsistencia o anomalías relacionadas con los asuntos y equipos encomendados.
<b>IV. CONTRIBUCIONES INDIVIDUALES</b>	
<b>1.</b>	Asegurado apoyo requerido por la entidad en materia de proyectos y contratos relacionados con los servicios de acueducto alcantarillado y aseo.
<b>2.</b>	Métodos y procedimientos de la Entidad asesorados, contribuyendo a la eficiente ejecución de las obras.





<b>SERVICIUDAD E.S.P.</b>	Código SAMF-01	Versión 07
MANUAL ESPECIFICO DE FUNCIONES, REQUISITOS Y COMPETENCIAS LABORALES	Página 225 de 225	

<b>3.</b>	Suministrado apoyo técnico en materia de presupuestos
<b>V.CONOCIMIENTOS BASICOS O ESENCIALES</b>	
<b>1.</b>	Sistemas operativos
<b>2.</b>	Bases de datos
<b>3</b>	Servicio al cliente
<b>4.</b>	Otros conocimientos relacionados con el desempeño de sus funciones
<b>VI.REQUISITOS DE ESTUDIOS Y EXPERIENCIA</b>	
<b>Estudios:</b>	
Título Profesional Universitario en Ingeniería civil, hidráulica o sanitaria.	
Tarjeta Profesional en los casos reglamentados por la Ley	
<b>Experiencia:</b>	
Dos (2) años de experiencia profesional.	
<b>Habilidades:</b>	
Directivas, Intelectuales y Sicomotoras	