



SERVICIUDAD E.S.P.	Código SAMF-01	Versión 07
MANUAL ESPECIFICO DE FUNCIONES, REQUISITOS Y COMPETENCIAS LABORALES	Página 1 de 55	

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:

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



SERVICIUDAD E.S.P.	Código SAMF-01	Versión 07
MANUAL ESPECIFICO DE FUNCIONES, REQUISITOS Y COMPETENCIAS LABORALES	Página 2 de 55	

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



SERVICIUDAD E.S.P.	Código SAMF-01	Versión 07
MANUAL ESPECIFICO DE FUNCIONES, REQUISITOS Y COMPETENCIAS LABORALES	Página 3 de 55	

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"> . Fomenta la comunicación clara, directa y concreta. . Constituye y mantiene grupos de trabajo con un desempeño conforme a los estándares. . Promueve la eficacia del equipo. . Genera un clima positivo y de seguridad en sus colaboradores. . Fomenta la participación de todos en los procesos de reflexión y de toma de decisiones. . Unifica esfuerzos hacia objetivos y metas institucionales.
Planeación	Determinar eficazmente las metas y prioridades institucionales, identificando las acciones, los responsables, los plazos y los recursos	<p>Anticipa situaciones y escenarios futuros con acierto.</p> <ul style="list-style-type: none"> . Establece objetivos claros y concisos, estructurados y coherentes con las metas organizacionales.



SERVICIUDAD E.S.P.	Código SAMF-01	Versión 07
MANUAL ESPECIFICO DE FUNCIONES, REQUISITOS Y COMPETENCIAS LABORALES	Página 4 de 55	

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



SERVICIUDAD E.S.P.	Código SAMF-01	Versión 07
MANUAL ESPECIFICO DE FUNCIONES, REQUISITOS Y COMPETENCIAS LABORALES	Página 5 de 55	

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



SERVICIUDAD E.S.P.	Código SAMF-01	Versión 07
MANUAL ESPECIFICO DE FUNCIONES, REQUISITOS Y COMPETENCIAS LABORALES	Página 6 de 55	

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



SERVICIUDAD E.S.P.	Código SAMF-01	Versión 07
MANUAL ESPECIFICO DE FUNCIONES, REQUISITOS Y COMPETENCIAS LABORALES	Página 7 de 55	

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



SERVICIUDAD E.S.P.	Código SAMF-01	Versión 07
MANUAL ESPECIFICO DE FUNCIONES, REQUISITOS Y COMPETENCIAS LABORALES	Página 8 de 55	

2.3. Competencias Comportamentales del Nivel Profesional

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



SERVICIUDAD E.S.P.	Código SAMF-01	Versión 07
MANUAL ESPECIFICO DE FUNCIONES, REQUISITOS Y COMPETENCIAS LABORALES	Página 9 de 55	

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



SERVICIUDAD E.S.P.	Código SAMF-01	Versión 07
MANUAL ESPECIFICO DE FUNCIONES, REQUISITOS Y COMPETENCIAS LABORALES	Página 10 de 55	

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



SERVICIUDAD E.S.P.	Código SAMF-01	Versión 07
MANUAL ESPECIFICO DE FUNCIONES, REQUISITOS Y COMPETENCIAS LABORALES	Página 11 de 55	

		<p>desarrollar sus responsabilidades cuando detecta dificultades para su realización o mejores prácticas que pueden optimizar el desempeño.</p> <ul style="list-style-type: none">. Asume las consecuencias de las decisiones adoptadas.. Fomenta la participación en la toma de decisiones.
--	--	---



SERVICIUDAD E.S.P.	Código SAMF-01	Versión 07
MANUAL ESPECIFICO DE FUNCIONES, REQUISITOS Y COMPETENCIAS LABORALES	Página 12 de 55	

2.4. Competencias Comportamentales del Nivel Técnico

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



SERVICIUDAD E.S.P.	Código SAMF-01	Versión 07
MANUAL ESPECIFICO DE FUNCIONES, REQUISITOS Y COMPETENCIAS LABORALES	Página 13 de 55	

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 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.



SERVICIUDAD E.S.P.	Código SAMF-01	Versión 07
MANUAL ESPECIFICO DE FUNCIONES, REQUISITOS Y COMPETENCIAS LABORALES	Página 14 de 55	

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.



SERVICIUDAD E.S.P.	Código SAMF-01	Versión 07
MANUAL ESPECIFICO DE FUNCIONES, REQUISITOS Y COMPETENCIAS LABORALES	Página 15 de 55	

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.



SERVICIUDAD E.S.P.	Código SAMF-01	Versión 07
MANUAL ESPECIFICO DE FUNCIONES, REQUISITOS Y COMPETENCIAS LABORALES	Página 16 de 55	

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.



SERVICIUDAD E.S.P.	Código SAMF-01	Versión 07
MANUAL ESPECIFICO DE FUNCIONES, REQUISITOS Y COMPETENCIAS LABORALES	Página 17 de 55	

- | | |
|-----|---|
| 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. |



SERVICIUDAD E.S.P.	Código SAMF-01	Versión 07
MANUAL ESPECIFICO DE FUNCIONES, REQUISITOS Y COMPETENCIAS LABORALES	Página 18 de 55	

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.
15.	Cumplir y hacer cumplir con las normas establecidas en el Reglamento de Seguridad Industrial y Salud Ocupacional.



SERVICIUDAD E.S.P.	Código SAMF-01	Versión 07
MANUAL ESPECIFICO DE FUNCIONES, REQUISITOS Y COMPETENCIAS LABORALES	Página 19 de 55	

- | | |
|-----|---|
| 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. |



SERVICIUDAD E.S.P.	Código SAMF-01	Versión 07
MANUAL ESPECIFICO DE FUNCIONES, REQUISITOS Y COMPETENCIAS LABORALES	Página 20 de 55	

GERENTE GENERAL

I. IDENTIFICACION	
DENOMINACIÓN:	GERENTE GENERAL
DEPENDENCIA:	DESPACHO DEL GERENTE
SUPERIOR JERARQUICO:	ALCALDE
NIVEL:	DIRECTIVO
No DE CARGOS:	1
NATURALEZA:	EMPLEADO PUBLICO
CODIGO:	050
GRADO:	04
II. PROPOSITO PRINCIPAL	
<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>	



SERVICIUDAD E.S.P.	Código SAMF-01	Versión 07
MANUAL ESPECIFICO DE FUNCIONES, REQUISITOS Y COMPETENCIAS LABORALES	Página 21 de 55	

No	III. DESCRIPCION DE FUNCIONES ESENCIALES
1.	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.
2.	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.
3.	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.
4.	Dirigir la Administración general de la Empresa y disponer los mecanismos necesarios para el cumplimiento de sus objetivos.
5.	Expedir los actos y realizar operaciones administrativas y financieras, inherentes a la operación y funcionamiento de la Empresa.
6.	Ejercer la representación legal de la Empresa.
7.	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.
8.	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.
9.	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.
10.	Ordenar los gastos para el correcto funcionamiento de la Empresa.
11.	Cumplir y hacer cumplir la Constitución, la Ley, sus decretos reglamentarios y los acuerdos.
12.	Ejecutar las decisiones que la Junta Directiva de la empresa tome frente a las políticas de tipo empresarial.
13.	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.
14.	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.
15.	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.



SERVICIUDAD E.S.P.	Código SAMF-01	Versión 07
MANUAL ESPECIFICO DE FUNCIONES, REQUISITOS Y COMPETENCIAS LABORALES	Página 22 de 55	

16.	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.
17.	Representar a la empresa judicial y extrajudicialmente, designando los apoderados necesarios para ello.
18.	Estimar los ingresos, programar su recaudado, ordenar los gastos y en general dirigir la empresa.
19.	Velar por la correcta utilización de los fondos y por el mantenimiento de los bienes de la empresa.
20.	Convocar a la Junta Directiva de la entidad a sesiones ordinarias y extraordinarias.
21.	Someter a consideración de la Junta Directiva, los estados financieros de la misma y rendir los informes pertinentes.
22.	Delegar en los funcionarios de la Entidad el ejercicio de algunas funciones, cuando la Constitución, la Ley, los estatutos o reglamentos lo permitan.
23.	Resolver los recursos que por la vía gubernativa se presenten frente a los actos que profiera la Entidad.
24.	Aprobar las pólizas que amparen los riesgos de los contratos celebrados con la Empresa.

IV. CONTRIBUCIONES INDIVIDUALES

1.	Cumplimiento a la misión institucional, visión, la política de calidad y las directrices impartidas por la Junta Directiva.
2.	Cumplimiento a lo establecido en la Ley 142 de 1994, para servicios públicos domiciliarios.
3.	Ejecución de los Planes, Programas y Proyectos presentados a la Junta Directiva para su estudios y aprobación
4.	Suministra el Recurso Humano competente para el cumplimiento de los objetivos institucionales.
5.	Establece gastos ordenados para el adecuado funcionamiento de la entidad.
6.	Adecuada representación de la entidad.
7.	Protege los intereses patrimoniales de la entidad

V. CONOCIMIENTOS BASICOS O ESENCIALES

1.	Sistemas operativos
2.	Bases de datos
3.	Otros conocimientos relacionados con la función que desempeña

VI. REQUISITOS DE ESTUDIOS Y EXPERIENCIA

Estudios:

Título Profesional Universitario y Título de postgrado en la modalidad de Especialización.



SERVICIUDAD E.S.P.	Código SAMF-01	Versión 07
MANUAL ESPECIFICO DE FUNCIONES, REQUISITOS Y COMPETENCIAS LABORALES	Página 23 de 55	

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.



SERVICIUDAD E.S.P.	Código SAMF-01	Versión 07
MANUAL ESPECIFICO DE FUNCIONES, REQUISITOS Y COMPETENCIAS LABORALES	Página 24 de 55	

DIRECTIVO

I. IDENTIFICACION	
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
II. PROPOSITO PRINCIPAL	
<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	III. DESCRIPCION DE FUNCIONES ESENCIALES
1.	Planear, distribuir y dirigir las funciones y tareas del personal asignado a su Secretaría.
2.	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.



SERVICIUDAD E.S.P.	Código SAMF-01	Versión 07
MANUAL ESPECIFICO DE FUNCIONES, REQUISITOS Y COMPETENCIAS LABORALES	Página 25 de 55	

3.	Proyectar los actos administrativos que expida la Gerencia.
4.	Conceptuar sobre los actos administrativos que expidan las demás dependencias de la Empresa y que sean sometidos a su consideración.
5.	Elaborar y sustentar los conceptos jurídicos que sean emitidos por su unidad y los que sean solicitados por el personal directivo, ejecutivo y asesor.
6.	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.
7.	Representar judicial y extrajudicialmente a la Empresa, previo poder otorgado por la Gerencia, en los procesos que instaure o le promuevan.
8.	Velar y garantizar el cumplimiento de la Constitución, la Ley y demás normas vigentes en materia de servicios públicos domiciliarios.
9.	Proyectar los recursos que por vía gubernativa se instauren frente a los actos que expida la Empresa.
10.	Notificar o comunicar a los interesados de las providencias emanadas de la Entidad.
11.	Coordinar, revisar y velar porque el proceso de contratación se ciña a la normatividad vigente para las empresas del sector.
12.	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.
13.	Elaborar informes y estadísticas sobre el estado de la contratación administrativa y remitirlos a la Gerencia y demás organismos de control y vigilancia.
14.	Participar en las deliberaciones de los comités administrativos.
15.	Hacer parte del Comité Coordinador de Control Interno y ser responsable del mismo en la dependencia a su cargo.
16.	Crear condiciones favorables para la asimilación de la cultura del auto control en su área a cargo.
17.	Intervenir en las relaciones laborales procurando siempre el justo equilibrio y la defensa de los intereses de la Empresa.
18.	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.
IV. CONTRIBUCIONES INDIVIDUALES	
1.	Suministra asesoría en los aspectos requeridos por el Gerente General



SERVICIUDAD E.S.P.	Código SAMF-01	Versión 07
MANUAL ESPECIFICO DE FUNCIONES, REQUISITOS Y COMPETENCIAS LABORALES	Página 26 de 55	

2.	Adecuada Representación de la Empresa por delegación del Gerente General
3.	Contribución para garantizar la efectividad en las respuestas a los requerimientos de los usuarios de los servicios públicos domiciliarios
4.	Contribución en la implementación, verificación y mejora continua en los sistemas de integrados de gestión.
5.	Elaborados los Informes de Rendición de Cuentas, con moralidad y transparencia adecuadamente coordinados.
6.	Elaborados los conceptos jurídicos con criterio y acierto, cuidando los intereses de la empresa.
V. CONOCIMIENTOS BASICOS O ESENCIALES	
1.	Sistemas operativos
2.	Bases de datos
3.	Otros conocimientos relacionados con la función que desempeña
VI. REQUISITOS DE ESTUDIOS Y EXPERIENCIA	
Estudios:	
Título Profesional Universitario de Abogado y Título en la modalidad de Especialización en Derecho Administrativo.	
Tarjeta Profesional en los casos reglamentados por la Ley	
Experiencia:	
Dos (2) 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	



SERVICIUDAD E.S.P.	Código SAMF-01	Versión 07
MANUAL ESPECIFICO DE FUNCIONES, REQUISITOS Y COMPETENCIAS LABORALES	Página 27 de 55	

DEL ASESOR DE CONTROL INTERNO DE GESTION

I. IDENTIFICACION	
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
II. PROPOSITO PRINCIPAL	
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	III. DESCRIPCION DE FUNCIONES ESENCIALES
1.	Planear, dirigir y organizar la verificación y evaluación del Sistema de Control Interno.
2.	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.
3.	Verificar que el Sistema de Control Interno esté formalmente establecido dentro de la organización y que su ejercicio sea intrínseco al desarrollo



SERVICIUDAD E.S.P.	Código SAMF-01	Versión 07
MANUAL ESPECIFICO DE FUNCIONES, REQUISITOS Y COMPETENCIAS LABORALES	Página 28 de 55	

	de las funciones de todos los cargos y en particular, de aquellos que tengan responsabilidad de mando.
4.	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.
5.	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.
6.	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
7.	Velar por el cumplimiento de las leyes, normas, procedimientos, planes, programas, proyectos y metas de la organización y recomendar los ajustes necesarios.
8.	Servir de apoyo a los directivos en el proceso de toma de decisiones, a fin que se obtengan los resultados esperados.
9.	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.
10.	Fomentar en toda la Empresa la formación de una cultura de autocontrol que contribuya al mejoramiento continuo en el cumplimiento de la misión institucional.
11.	Mantener y verificar la aplicación de los mecanismos de participación ciudadana, que en desarrollo del mandato constitucional y legal, diseñe la Empresa.
12.	Definir el modelo de evaluación corporativa para determinar el nivel de Competitividad de la empresa en el mercado.
13.	Efectuar diagnósticos y levantar inventarios sobre falencias de índole administrativo, financiero, operativo o comercial y proponer alternativas de solución.
14.	Generar estadísticas que sirvan de base para la toma de decisiones.
15.	Actividades relacionadas con la Cultura del Control
16.	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



SERVICIUDAD E.S.P.	Código SAMF-01	Versión 07
MANUAL ESPECIFICO DE FUNCIONES, REQUISITOS Y COMPETENCIAS LABORALES	Página 29 de 55	

	variables y/o factores que se consideren influyentes en los resultados logrados o en el desvío de los avances.
17.	Formulación, evaluación e implementación de políticas de control interno.
18.	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.
19.	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.
IV. CONTRIBUCIONES INDIVIDUALES	
1.	Sistema de Control Interno verificado y evaluado en la Entidad
2.	Sistema de Control Interno verificado en el desarrollo de las funciones de todos los cargos de la Empresa
3.	Verificado cumplimiento de controles para los procesos y actividades de la Empresa.
4.	Verificado los controles asociados con las actividades de la Empresa, contribuyendo a contrarrestar los riesgos.
5.	Directivos apoyados en el proceso de toma de decisiones
6.	Verificados los procesos relacionados con el manejo de los recursos, bienes y los sistemas y sistemas de información de la entidad.
7.	Contribución al mejoramiento continuo en el cumplimiento de la misión institucional
8.	Recomendaciones a las debilidades detectadas y fallas en el cumplimiento del control interno
9.	Elaborados los Informes de Rendición de Cuentas, con moralidad y transparencia adecuadamente coordinados.
V. CONOCIMIENTOS BASICOS O ESENCIALES	
1.	Sistemas operativos
2.	Bases de datos
3.	Auditorias
4.	Otros conocimientos relacionados con la función que desempeña
VI. REQUISITOS DE ESTUDIOS Y EXPERIENCIA	



SERVICIUDAD E.S.P.	Código SAMF-01	Versión 07
MANUAL ESPECIFICO DE FUNCIONES, REQUISITOS Y COMPETENCIAS LABORALES	Página 30 de 55	

Estudios:

Título Profesional Universitario en cualquiera de las siguientes ramas: 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



SERVICIUDAD E.S.P.	Código SAMF-01	Versión 07
MANUAL ESPECIFICO DE FUNCIONES, REQUISITOS Y COMPETENCIAS LABORALES	Página 31 de 55	

DIRECTIVO

I. IDENTIFICACION	
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
II. PROPOSITO PRINCIPAL	
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	III. DESCRIPCION DE FUNCIONES ESENCIALES
1.	Aplicar el procedimiento disciplinario establecido en la ley.
2.	Iniciar y dar el trámite correspondiente hasta su culminación a los procesos disciplinarios que deban adelantarse a los empleados y trabajadores de la Empresa.
3.	Conocer y fallar en primera instancia los asuntos disciplinarios contra los servidores públicos que hagan parte integral de la empresa.
4.	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.



SERVICIUDAD E.S.P.	Código SAMF-01	Versión 07
MANUAL ESPECIFICO DE FUNCIONES, REQUISITOS Y COMPETENCIAS LABORALES	Página 32 de 55	

5.	Avocar el conocimiento de los asuntos disciplinarios que el ministerio público traslade a la Dirección de Control Interno Disciplinario.
6.	Crear condiciones favorables para la asimilación de la cultura del auto control en su área a cargo.
7.	Adelantar dentro de las funciones propias de la dirección de Control Interno Disciplinario, las gestiones necesarias para asegurar el oportuno cumplimiento de la función.
8.	Determinar la organización del trabajo y las responsabilidades del personal a su cargo, para la efectiva realización de la función de la oficina.
9.	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.
10.	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.
11.	Verificar la ejecución de las sanciones impuestas a los servidores públicos de la Entidad.
12.	Mantener actualizado y sistematizado el consolidado de las actuaciones adelantadas en los procesos disciplinarios.
13.	Mantener actualizada la compilación de normas legales tanto internas como externas, así como la jurisprudencia en materia disciplinaria y divulgarlas.
14.	Difundir, vigilar y controlar el estricto cumplimiento de programas, normas y procedimientos establecidos en la entidad.
15.	Cumplir y hacer cumplir las disposiciones disciplinarias vigentes.
IV. CONTRIBUCIONES INDIVIDUALES	
1.	Suministra asesoría en los aspectos requeridos por el Gerente General
2.	Contribución en la cultura del servicio público.
3.	Elaborados los Informes de asuntos disciplinarios, con moralidad y transparencia, adecuadamente coordinados.
V. CONOCIMIENTOS BASICOS O ESENCIALES	
1.	Ley 734 de 2.002



SERVICIUDAD E.S.P.	Código SAMF-01	Versión 07
MANUAL ESPECIFICO DE FUNCIONES, REQUISITOS Y COMPETENCIAS LABORALES	Página 33 de 55	

2.	Ley servicios públicos
3.	Sistemas operativos y bases de datos
4.	Otros conocimientos relacionados con la función que desempeña
VI. REQUISITOS DE ESTUDIOS Y EXPERIENCIA	
Estudios: 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	
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	



SERVICIUDAD E.S.P.	Código SAMF-01	Versión 07
MANUAL ESPECIFICO DE FUNCIONES, REQUISITOS Y COMPETENCIAS LABORALES	Página 34 de 55	

DIRECTIVO

I. IDENTIFICACION	
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
II. PROPOSITO PRINCIPAL	
<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>	

No	III. DESCRIPCION DE FUNCIONES ESENCIALES
1.	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
2.	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
3.	Llevar a cabo la Proyección de Ingresos



SERVICIUDAD E.S.P.	Código SAMF-01	Versión 07
MANUAL ESPECIFICO DE FUNCIONES, REQUISITOS Y COMPETENCIAS LABORALES	Página 35 de 55	

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



SERVICIUDAD E.S.P.	Código SAMF-01	Versión 07
MANUAL ESPECIFICO DE FUNCIONES, REQUISITOS Y COMPETENCIAS LABORALES	Página 36 de 55	

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



SERVICIUDAD E.S.P.	Código SAMF-01	Versión 07
MANUAL ESPECIFICO DE FUNCIONES, REQUISITOS Y COMPETENCIAS LABORALES	Página 37 de 55	

DIRECTIVO

I. IDENTIFICACION	
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
II. PROPOSITO PRINCIPAL	
Dirigir y responder por la ejecución de las actividades relacionadas dentro del proceso de la Gestión Comercial 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.	

No	III. DESCRIPCION DE FUNCIONES ESENCIALES
1.	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
2.	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
3.	Direccionar los procesos de control y seguimiento a todas a las actividades desarrolladas por la subgerencia comercial
4.	Evaluar en forma permanente la tecnología requerida en la actualización de la base de datos del área de Comercial



SERVICIUDAD E.S.P.	Código SAMF-01	Versión 07
MANUAL ESPECIFICO DE FUNCIONES, REQUISITOS Y COMPETENCIAS LABORALES	Página 38 de 55	

5.	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
6.	Implementar planes de mejoramiento continuo para la calidad en el servicio de atención al usuario
7.	Realizar actividades de mercadeo y servicio al cliente, con los usuarios de la empresa, generando sistemas de contacto directo con clientes potenciales y actuales
8.	Buscar en forma continua nuevas oportunidades de negocio que lleven a la entidad a crecer y fortalecerse estructural y financieramente
9.	Supervisar y controlar la aplicación del sistema tarifario para los servicios de aseo, acueducto y alcantarillado de los servicios públicos
10.	Tener actualizada la normatividad expedida por los diferentes órganos de regulación y control de los servicios públicos domiciliarios en materia tarifaria
11.	Direccionar y controlar los procesos de suspensiones, cortes y re conexiones, instalación de medidores y demás servicios que generen valor agregado a la empresa
12.	Velar por la aplicación del debido proceso en las actuaciones que realice la subgerencia comercial
13.	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
14.	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
15.	Consolidar el estado real de la cartera de la empresa y determinar las estrategias a seguir para su recuperación y rotación
16.	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
17.	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
18.	Consolidar, organizar y analizar toda la información que se genere en la subgerencia comercial, para facilitar la toma de decisiones a nivel gerencial
19.	Asegurar la remisión de la información de la subgerencia comercial requerida a los distintos entes de control en los tiempos y fechas establecidos
20.	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



SERVICIUDAD E.S.P.	Código SAMF-01	Versión 07
MANUAL ESPECIFICO DE FUNCIONES, REQUISITOS Y COMPETENCIAS LABORALES	Página 39 de 55	

21.	Diseñar el plan de acción de la Subgerencia y determinar los planes, programas y proyectos a desarrollar
22.	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
23.	Implementar estrategias para mantener actualizado el catastro de suscriptores de los servicios que presta la Empresa
24.	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
25.	Direccionar el diseño y supervisar los programas y estrategias de recuperación de cartera morosa de los usuarios
26.	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
27.	Diseñar e implementar políticas de financiación y descuentos por pronto pago o venta de servicios
28.	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
29.	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
30.	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
31.	Apoyarse de la Secretaria General para tramitar los reclamos que presentan los suscriptores
32.	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
33.	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
IV. CONTRIBUCIONES INDIVIDUALES	



SERVICIUDAD E.S.P.	Código SAMF-01	Versión 07
MANUAL ESPECIFICO DE FUNCIONES, REQUISITOS Y COMPETENCIAS LABORALES	Página 40 de 55	

1.	Suministra asesoría en los aspectos requeridos por el Gerente General
2.	Elaborados los Informes de Rendición de Cuentas, con moralidad y transparencia adecuadamente coordinados.
3.	Ejercido la comercialización y el mercadeo de los servicios públicos domiciliarios
4.	Cumplimiento a las políticas relacionadas con la administración del personal
5.	Actividades para apoyar la optimización de los servicios públicos
6.	Planes, Programas y Proyectos y acciones para la suscripción de nuevos usuarios
7.	Apoiada la recuperación de cartera de conformidad con las normas legales vigentes
V.CONOCIMIENTOS BASICOS O ESENCIALES	
1.	Servicio Cliente
2.	Sistemas operativos
3.	Bases de datos
4.	Otros conocimientos relacionados con la función que desempeña
VI.REQUISITOS DE ESTUDIOS Y EXPERIENCIA	
Estudios:	
<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>	
Experiencia:	
<p>Dos (2) años de experiencia profesional.</p>	
Habilidades:	
<p>Directivas, Intelectuales y Sicomotoras</p>	
Equivalencia:	
<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>	



SERVICIUDAD E.S.P.	Código SAMF-01	Versión 07
MANUAL ESPECIFICO DE FUNCIONES, REQUISITOS Y COMPETENCIAS LABORALES	Página 41 de 55	

DIRECTIVO

I.IDENTIFICACION	
DENOMINACIÓN: FINANCIERO	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
II. PROPOSITO PRINCIPAL	
<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>	



SERVICIUDAD E.S.P.	Código SAMF-01	Versión 07
MANUAL ESPECIFICO DE FUNCIONES, REQUISITOS Y COMPETENCIAS LABORALES	Página 42 de 55	

No	III. DESCRIPCION DE FUNCIONES ESENCIALES
1.	Coordinar los procesos de potenciación y desarrollo del recurso humano y los programas de inducción, entrenamiento, capacitación y bienestar laboral
2.	Direccionar el proceso de administración del talento humano que conforma la empresa, planes y programas de bienestar social.
3.	Coordinar la creación, planeación, ejecución, administración y evaluación de programas de bienestar y desarrollo social
4.	Supervisar la Organización de grupos e individuos para su participación en planes y programas de desarrollo social
5.	Supervisar la Vigilancia y Control de los diferentes factores de riesgo a los cuales se puedan ver expuestos los empleados de Serviciudad.
6.	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
7.	Dirigir el sistema y supervisar el cumplimiento de las normas sobre administración de personal, Salud Ocupacional y Seguridad Industrial.
8.	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
9.	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
10.	Consolidar la información administrativa para la elaboración de los informes de seguimiento y control que deban rendirse
11.	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
12.	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
13.	Dirigir y controlar los programas relacionados con el aseo, mantenimiento locativo, equipos de oficina, sistemas de comunicación y el servicio de vigilancia contratada
14.	Participar en la definición de políticas sobre destinación de los elementos inservibles y reintegros de acuerdo a lo establecido en el Código Fiscal
15.	Mantener la custodia y bajo su responsabilidad los títulos que acrediten la propiedad de los bienes que constituyen patrimonio de la empresa



SERVICIUDAD E.S.P.	Código SAMF-01	Versión 07
MANUAL ESPECIFICO DE FUNCIONES, REQUISITOS Y COMPETENCIAS LABORALES	Página 43 de 55	

16.	Suministrar los bienes muebles, equipos y papelería que requieren las diferentes dependencias para su normal funcionamiento
17.	Mantener de manera actualizada las pólizas de cobertura de riesgos del personal de la empresa
18.	Colaborar con la preparación del anteproyecto del presupuesto anual de gastos de la Dirección y responder por su ejecución
19.	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
20.	Coordinar la Elaboración del Plan Anual General de Compras y una vez adoptado por la Gerencia de la empresa velar por su cumplida ejecución
21.	Dirigir y coordinar lo referente a la aprobación, ejecución, control del área financiera y contable, de endeudamiento y presupuestal de la empresa
22.	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
23.	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
24.	Elaborar en coordinación con la subgerencia de planeación el plan de inversiones para la empresa
25.	Representar a la empresa por delegación de la Gerencia en reuniones nacionales e internacionales relacionadas con asuntos de competencia de la Empresa
26.	Dirigir y participar en la elaboración del Plan Financiero de la empresa y proponer los ajustes como producto del comportamiento del presupuesto
27.	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
28.	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
29.	Velar por la oportuna elaboración de los estados financieros de la empresa y remitirlos al Contador General de la Nación en los términos previstos
30.	Efectuar los análisis financieros respectivos y presentar los informes y recomendaciones necesarias para una sana administración del patrimonio de la empresa



SERVICIUDAD E.S.P.	Código SAMF-01	Versión 07
MANUAL ESPECIFICO DE FUNCIONES, REQUISITOS Y COMPETENCIAS LABORALES	Página 44 de 55	

31.	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
32.	Analizar y evaluar las solicitudes de modificación del Presupuesto y presentar los Proyectos de traslados y adiciones presupuestales
33.	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
34.	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
35.	Evaluar periódicamente la ejecución del plan financiero de la Empresa de Servicios Públicos Domiciliarios de Dosquebradas y presentar los informes y recomendaciones pertinentes
36.	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
37.	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
38.	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
39.	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
40.	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
41.	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
42.	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
IV. CONTRIBUCIONES INDIVIDUALES	
1.	Suministra asesoría en los aspectos requeridos por el Gerente General



SERVICIUDAD E.S.P.	Código SAMF-01	Versión 07
MANUAL ESPECIFICO DE FUNCIONES, REQUISITOS Y COMPETENCIAS LABORALES	Página 45 de 55	

2.	Elaborados los Informes de Rendición de Cuentas, con moralidad y transparencia adecuadamente coordinados.
3.	Cumplimiento a las políticas relacionadas con la administración del personal
4.	Adecuadamente dirigida y coordinada la ejecución de las actividades, relacionadas con los procesos administrativos, recursos físicos y materiales, procesos contables, presupuestales y financieros.
5.	Asegurada la adquisición de bienes en los términos establecidos por la Empresa
6.	Cumplimiento de términos y obligaciones legales en la presentación de informes requeridos por los entes de control.
7.	Contribución para el efectivo cumplimiento de las acciones propuestas en el plan de mejoramiento institucional.
8.	Representando el Gerente General en las instancias en que se comisione

V. CONOCIMIENTOS BASICOS O ESENCIALES

1.	Sistemas Operativos
2.	Bases de datos
3.	Otros conocimientos relacionados con la función que desempeña

VI. REQUISITOS DE ESTUDIOS Y EXPERIENCIA

Estudios:

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 áreas relacionadas con el cargo.

Tarjeta Profesional en los casos reglamentados por la Ley

Experiencia:

Dos (2) 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



SERVICIUDAD E.S.P.	Código SAMF-01	Versión 07
MANUAL ESPECIFICO DE FUNCIONES, REQUISITOS Y COMPETENCIAS LABORALES	Página 46 de 55	

PROFESIONAL

I. IDENTIFICACION	
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
II. PROPOSITO PRINCIPAL	
Servir de apoyo en las actividades correspondientes al proceso de la Gestión Financiera , 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.	

No	III. DESCRIPCION DE FUNCIONES ESENCIALES
1.	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
2.	Revisión de las cuentas por pagar de tesorería (verificación de los documentos necesarios para el pago)
3.	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



SERVICIUDAD E.S.P.	Código SAMF-01	Versión 07
MANUAL ESPECIFICO DE FUNCIONES, REQUISITOS Y COMPETENCIAS LABORALES	Página 47 de 55	

4.	Disponer lo necesario para el pago oportuno de las obligaciones de la empresa con fundamento en el plan anual de caja
5.	Tramitar los pagos en forma efectiva, oportuna y transparente de acuerdo con programación de pagos y PAC
6.	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
7.	Responder por la calidad, oportunidad y almacenamiento de la información producida
8.	Elaborar informes periódicos sobre las operaciones efectivas de tesorería
9.	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
10.	Verificar que los Comprobantes de egresos, ingresos, soportes de la contabilidad, sean técnica y claramente diligenciados
11.	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
12.	Responsable del manejo y custodia del efectivo que ingrese a la entidad
13.	Velar porque el efectivo este amparado por las pólizas correspondientes
14.	Llevar a cabo procesos permanentes de análisis del comportamiento de caja y bancos, así como de los compromisos adquiridos por la empresa
15.	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
16.	Supervisar que los archivos de la tesorería sean llevados en forma adecuada y permita su consulta fácil e inmediata, controlando su seguridad y conservación
17.	Responder por la custodia de los títulos valores y demás valores que reposan en la tesorería a su cargo
18.	Efectuar y registrar en el sistema las transferencias que correspondan a traslados internos (impuestos convenios, entre cuentas de la entidad), entidades oficiales o proveedores
19.	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



SERVICIUDAD E.S.P.	Código SAMF-01	Versión 07
MANUAL ESPECIFICO DE FUNCIONES, REQUISITOS Y COMPETENCIAS LABORALES	Página 48 de 55	

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



SERVICIUDAD E.S.P.	Código SAMF-01	Versión 07
MANUAL ESPECIFICO DE FUNCIONES, REQUISITOS Y COMPETENCIAS LABORALES	Página 49 de 55	

4.	Coherente programación del PAC
5.	Disponibilidad de Recursos para el cumplimiento de los Planes y Programas de la Entidad
V.CONOCIMIENTOS BASICOS O ESENCIALES	
1.	Sistemas Operativos
2.	Bases de Datos
3.	Técnicas de archivo
4.	Otros conocimientos relacionados con la función que desempeña
VI.REQUISITOS DE ESTUDIOS Y EXPERIENCIA	
Estudios:	
<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>	
Experiencia:	
<p>Tres (3) años de experiencia profesional relacionada.</p>	
Habilidades:	
<p>Directivas, Intelectuales y Sicomotoras</p>	
Equivalencia:	
<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>	



SERVICIUDAD E.S.P.	Código SAMF-01	Versión 07
MANUAL ESPECIFICO DE FUNCIONES, REQUISITOS Y COMPETENCIAS LABORALES	Página 50 de 55	

DIRECTIVO

I. IDENTIFICACION	
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
II. PROPOSITO PRINCIPAL	
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	III. DESCRIPCION DE FUNCIONES ESENCIALES
1.	Llevar a cabo investigaciones y análisis relacionados con el continuo mejoramiento y cumplimiento en la prestación de los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo
2.	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
3.	Evaluar técnicamente la viabilidad de conexiones de nuevos usuarios a las redes de acueducto y alcantarillado



SERVICIUDAD E.S.P.	Código SAMF-01	Versión 07
MANUAL ESPECIFICO DE FUNCIONES, REQUISITOS Y COMPETENCIAS LABORALES	Página 51 de 55	

4.	Autorizar y otorgar disponibilidad en los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo, a los usuarios que lo soliciten, previo lleno y cumplimiento de requisitos exigidos por la ley
5.	Coordinar, supervisar y evaluar las actividades del personal bajo su inmediata responsabilidad
6.	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
7.	Coordinar en la planeación, la organización, la ejecución y el control de las actividades propias del cargo, en coordinación con la Subgerencia de Planeación
8.	Plantear políticas y acciones en torno a programas alternos de oferta de servicios públicos
9.	Determinar los instrumentos de coordinación interinstitucional del recurso hídrico en el Municipio
10.	Fomentar la educación ambiental para toda la comunidad
11.	Diseñar y mantener actualizado el sistema de información integral georeferenciado en coordinación con la administración municipal
12.	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
13.	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
14.	Coordinar actividades de asistencia técnica u operativa de acuerdo con las instrucciones impartidas por la Gerencia
15.	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
16.	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
17.	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
18.	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



SERVICIUDAD E.S.P.	Código SAMF-01	Versión 07
MANUAL ESPECIFICO DE FUNCIONES, REQUISITOS Y COMPETENCIAS LABORALES	Página 52 de 55	

19.	Participar en el diseño de políticas y planes relacionados con la producción, captación, conducción, administración, potabilización y tratamiento residual del agua en el municipio.
20.	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
21.	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
22.	Implementar políticas de micro medición con el fin de establecer controles a posibles fugas que afecten los recursos económicos de la empresa
23.	Determinar el plan de identificación de estrategias para el control de pérdida de agua no contabilizada en la empresa
24.	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
25.	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
26.	Dirigir, controlar y vigilar programas referentes a la atención del medio ambiente, que permitan la protección de la salud de los habitantes del municipio
27.	Coordinar y controlar actividades de saneamiento de suelos y espacios públicos, a fin de garantizar la salud ambiental
28.	Diseñar oportunamente sistemas hidráulicos óptimos para la macro medición
29.	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
30.	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
31.	Ordenar en forma oportuna y eficiente las reparaciones de las redes de acueducto, cuando las necesidades del servicio así lo exijan
32.	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



SERVICIUDAD E.S.P.	Código SAMF-01	Versión 07
MANUAL ESPECIFICO DE FUNCIONES, REQUISITOS Y COMPETENCIAS LABORALES	Página 53 de 55	

33.	Ordenar oportunamente las reparaciones de las redes de alcantarillado cuando las condiciones del servicio así lo exijan
34.	Ordenar todas las acciones necesarias, tendientes a mantener en óptimo funcionamiento las redes de aguas servidas en todos los barrios del municipio de Dosquebradas, donde la empresa tenga a cargo el servicio de alcantarillado
35.	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
36.	Adelantar programas encaminados al mejoramiento de los sistemas de disposición final de residuos sólidos y supervisar el montaje y desarrollo de los mismos
37.	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
38.	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
39.	Verificar que se realice de manera oportuna y eficiente la asignación las rutas de recolección de residuos sólidos y los demás sitios de trabajo.
40.	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
41.	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
42.	Responder por el adecuado control interno de las funciones a su cargo
43.	Responder por la correspondencia, documentos y demás información que esté bajo su custodia, adoptando mecanismos para su uso y conservación
44.	Propiciar la actualización permanente en el área de su competencia
45.	Proyectar respuesta a comunicaciones de rutina y preparar las informaciones, documentos e informes que le indique el Jefe Inmediato
46.	Preparar y presentar los informes sobre las actividades desarrolladas, con la oportunidad y la periodicidad requeridas.



SERVICIUDAD E.S.P.	Código SAMF-01	Versión 07
MANUAL ESPECIFICO DE FUNCIONES, REQUISITOS Y COMPETENCIAS LABORALES	Página 54 de 55	

IV. CONTRIBUCIONES INDIVIDUALES	
1.	Aplicación efectiva de las políticas y normas que regulan los servicios públicos domiciliarios, para la efectiva prestación.
2.	Adecuadamente coordinadas y dirigidas las actividades relacionadas con los procesos de mantenimiento de redes de acueducto, alcantarillado y recolección de residuos sólidos.
3.	Planes, Programas y proyectos, implementados, dirigidos y coordinados, contribuyendo a la oportunidad en el servicio y a la satisfacción de usuarios.
4.	Representando el Gerente General en las instancias en que se comisione
5.	Suministrada Asesoría en los aspectos requeridos por el Gerente General
6.	Contribución para garantizar efectividad en las respuestas en los requerimientos de los usuarios.
V. CONOCIMIENTOS BASICOS O ESENCIALES	
1.	Servicio al cliente
2.	Sistemas operativos
3.	Bases de datos
4.	Otros conocimientos relacionados con la función que desempeña
VI. REQUISITOS DE ESTUDIOS Y EXPERIENCIA	
Estudios:	
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	
Experiencia:	
Dos (2) 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	



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