



SERVICIUDAD ESP
Empresa Industrial y Comercial del Estado
NIT. 816.001.609-1
NUIR 1-661700002



**ACUERDO No. 01 DEL 28 DE
MARZO DE 2017**

**“POR MEDIO DEL CUAL SE MODIFICA PARCIALMENTE EL MANUAL DE FUNCIONES Y
COMPETENCIAS DE SERVICIUDAD ESP”**

La Junta Directiva de SERVICIUDAD ESP, en uso de sus facultades legales y estatutarias, especialmente las conferidas por el literal d y e del artículo 8º de los estatutos de la empresa, modificados mediante Acuerdo No. 001 del 30 de marzo de 2012, protocolizado mediante escritura pública No. 1183 del 23 de abril de 2012 de la Notaría Única del círculo de Dosquebradas,

CONSIDERANDO

A. Que de conformidad con lo dispuesto en el ARTÍCULO 8º FUNCIONES DE LA JUNTA DIRECTIVA, literales d, e, está dentro de sus funciones: “Dictar las normas necesarias para la administración de la empresa y verificar su conformidad con la política adoptada”, “Adoptar la estructura orgánica de la empresa y adoptar la planta de personal de la misma”

B. Que es función de la Junta directiva expedir los acuerdos dirigidos a cumplir los objetivos fijados a la Empresa.

C. Que se hace necesario modificar el manual de funciones y competencias de Serviciudad ESP, de los siguientes cargos:

1. Lectores, en el sentido de cambiar de nivel administrativo a nivel operativo, e incluir un punto 9, en el manual de funciones y competencias.
2. Practico de Fontanería, en el sentido de incluir un punto 8, en el manual de funciones y competencias
3. Supervisor de Corte y Reconexion de Comercial, en el sentido de cambiar su denominación a SUPERVISOR OPERATIVO COMERCIAL.

Por lo anteriormente expuesto,





SERVICIUDAD ESP
Empresa Industrial y Comercial del Estado
NIT. 816.001.609-1
NUIR 1-661700002



ACUERDA

ARTÍCULO PRIMERO: Modificar el manual de funciones y competencias de Serviciudad ESP, de los siguientes cargos, los cuales quedaran así:

2.27. LECTOR

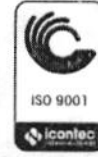
I. IDENTIFICACION	
DENOMINACIÓN:	LECTOR
DEPENDENCIA:	PLANTA GLOBAL
SUPERIOR JERARQUICO:	LIDER SEGÚN EL MAPA DE PROCESOS
NIVEL:	ASISTENCIAL - OPERATIVO
No DE CARGOS:	11
NATURALEZA:	TRABAJADOR OFICIAL
CODIGO:	487
GRADO:	01
II. PROPOSITO PRINCIPAL	
Servir de apoyo en los procesos operativos de la Gestión Comercial con énfasis en Facturación 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 en a las diferentes actividades operativas que tenga el área de comercial para poder garantizar la prestación del servicio.	

No	III. DESCRIPCION DE FUNCIONES ESENCIALES
1.	Cumplir con el recorrido de las rutas asignadas en el proceso de lectura de medidores
2.	Ejecutar el proceso de lectura en los diferentes predios asignados
3.	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





SERVICIUDAD ESP
 Empresa Industrial y Comercial del Estado
 NIT. 816.001.609-1
 NUIR 1-661700002



4. 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
5. 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
6. Entregar oportuna y eficazmente las facturas correspondientes al cobro de los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo
7. 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
8. Realizar los censos de micromedición requeridos para una correcta aplicación de tarifas
9. Apoyar otras actividades operativas dentro del área comercial, por diferentes contingencias presentadas en el área o cuando se requiera por parte del supervisor.

IV. CONTRIBUCIONES INDIVIDUALES

1. Contribución al bienestar de los usuarios externos de la entidad.
2. 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.

V. CONOCIMIENTOS BASICOS O ESENCIALES

1. Servicio al Cliente
2. 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





SERVICIUDAD ESP
 Empresa Industrial y Comercial del Estado
 NIT. 816.001.609-1
 NUIR 1-661700002



2.62. PRACTICO DE FONTANERIA

I. IDENTIFICACION	
DENOMINACIÓN:	PRACTICO DE FONTANERIA
DEPENDENCIA:	PLANTA GLOBAL
SUPERIOR JERARQUICO:	LIDER SEGÚN EL MAPA DE PROCESOS
NIVEL:	ASISTENCIAL - OPERATIVO
No DE CARGOS:	16
NATURALEZA:	TRABAJADOR OFICIAL
CODIGO:	487
GRADO:	01
II. PROPOSITO PRINCIPAL	
<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>	

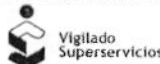
No	III. DESCRIPCION DE FUNCIONES ESENCIALES
1.	Responsable de ejecutar toda la programación que el Supervisor de Acueducto y/o alcantarillado le entregue en el ejercicio de sus actividades en pro de una prestación oportuna y eficaz de los servicios
2.	Realizar la instalación de tuberías, válvulas y demás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

SECRETARÍO GEN





SERVICIUDAD ESP
 Empresa Industrial y Comercial del Estado
 NIT. 816.001.609-1
 NUIR 1-661700002



6. Efectuar las revisiones de las conducciones, con el fin de detectar posibles fugas
7. Efectuar cortes y reconexiones, previa presentación de órdenes por parte de las áreas de acueducto y alcantarillado
8. Apoyar otras actividades operativas dentro del área comercial, por diferentes contingencias presentadas en el área o cuando se requiera por parte del supervisor.

IV. CONTRIBUCIONES INDIVIDUALES

1. Suministrada asistencia operativa en las actividades de relacionadas con la medición del consumo de los usuarios, contribuyendo a obtener datos reales.
2. Suministrada asistencia operativa en los procesos de instalación de medidores y posibles fugas, contribuyendo a la lograr la satisfacción del cliente.

V. CONOCIMIENTOS BASICOS O ESENCIALES

1. Fontanería
2. Tuberías de Acueducto y Alcantarillado
3. Servicio al Cliente
4. Otros conocimientos relacionados con la función que desempeña

VI. REQUISITOS DE ESTUDIOS Y EXPERIENCIA

Estudios:

Educación Básica Primaria.

Experiencia:

Un (1) año de experiencia relacionada con el cargo

Habilidades:

Intelectuales y Sicomotoras

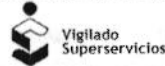
2.34. SUPERVISOR OPERATIVO

I. IDENTIFICACION	
DENOMINACIÓN:	SUPERVISOR OPERATIVO COMERCIAL
DEPENDENCIA:	PLANTA GLOBAL
SUPERIOR JERARQUICO:	LIDER SEGÚN EL MAPA DE PROCESOS
NIVEL:	ASISTENCIAL
No DE CARGOS:	1
NATURALEZA:	TRABAJADOR OFICIAL
CODIGO:	367





SERVICIUDAD ESP
 Empresa Industrial y Comercial del Estado
 NIT. 816.001.609-1
 NUIR 1-661700002



GRADO:

01

II. PROPOSITO PRINCIPAL

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

No	III. DESCRIPCION DE FUNCIONES ESENCIALES
1.	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
2.	Realizar control, seguimiento y evaluación a la ejecución de las diferentes actividades encomendadas al personal operativo de la subgerencia comercial
3.	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.
4.	Elaborar y entregar reportes en forma permanente al superior inmediato, datos estadísticos del funcionamiento operativo de la Subgerencia Comercial
5.	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
6.	Verificar que los materiales, herramientas y equipos utilizados en el desarrollo de las actividades operativas comerciales, cumplan las especificaciones de calidad requeridas.
7.	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.
8.	Velar por que el personal operativo tenga y use adecuadamente los elementos suministrados de dotación y de seguridad industrial.
IV. CONTRIBUCIONES INDIVIDUALES	
1.	Contribución al cumplimiento de la normatividad y rendimiento de informes
2.	Contribución a mayor eficiencia en la gestión comercial.

SECRETARÍO GEN





SERVICIUDAD ESP
Empresa Industrial y Comercial del Estado
NIT. 816.001.609-1
NUIR 1-661700002



V. CONOCIMIENTOS BASICOS O ESENCIALES

- | | |
|----|---|
| 1. | Sistemas operativos |
| 2. | Bases de datos |
| 3. | Servicio al Cliente |
| 4. | Otros conocimientos relacionados con la función que desempeña |

VI. REQUISITOS DE ESTUDIOS Y EXPERIENCIA

Estudios:

Aprobación de un (1) año de Educación superior en áreas relacionadas con el cargo

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


ARTICULO SEGUNDO: Las demás funciones y cargos de la planta de personal continuaran igual.

ARTICULO TERCERO: El presente acuerdo rige a partir de su expedición y deroga las disposiciones que le sean contrarias.

COMUNIQUESE Y CUMPLASE

Expedido en Dosquebradas a los veintiocho (28) días del mes de marzo de 2017.


FERNANDO JOSE MUÑOZ DUQUE
Presidente


FERNANDO JOSE DA PENA MONTENEGRO
Secretario

