



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



**ACUERDO No. 02 DEL 13 DE  
AGOSTO DE 2020**

**“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 8° 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**

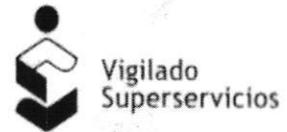
A. Que de conformidad con lo dispuesto en el ARTÍCULO 8° FUNCIONES DE LA JUNTA DIRECTIVA, literales d, e, está dentro de sus funciones: “Dictar las normas necesarias para la administración de la empresa y verificar su conformidad con la política adoptada”, “Adoptar la estructura orgánica de la empresa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

1. Suprimir el cargo de Técnico grado 3 de Gestión de Perdidas de Acueducto y Alcantarillado y de Aforos de Aseo y en su lugar crear, a partir del primero (1) de octubre de 2020 el Cargo de **PROFESIONAL UNIVERSITARIO DE GESTIÓN DE PERDIDAS DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO Y DE AFOROS DE ASEO.**
2. Crear, a partir del día primero (1) de octubre del presente año, el cargo denominado **PROFESIONAL UNIVERSITARIO EN PSICOLOGIA**, adscrito a la Subgerencia Administrativa y Financiera de Serviciudad ESP, el cual se le asignaran sus respectivas funciones y competencias.





Por lo anteriormente expuesto,

## ACUERDA

**ARTÍCULO PRIMERO:** Modificar el manual de funciones y competencias de Serviciudad ESP, el cual quedara así:

1. Suprimir el cargo de Técnico grado 3 de Gestión de Perdidas de Acueducto y Alcantarillado y de Aforos de Aseo y en su lugar crear, a partir del primero (1) de octubre de 2020 el Cargo de **PROFESIONAL UNIVERSITARIO DE GESTIÓN DE PERDIDAS DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO Y DE AFOROS DE ASEO**, Al cual se le asignaran las siguientes funciones y competencias.

## PROFESIONAL

| I. IDENTIFICACION   |                                     |
|---|-------------------------------------|
| DENOMINACIÓN:   | PROFESIONAL UNIVERSITARIO DE AFOROS |
| DEPENDENCIA:  | PLANTA GLOBAL                       |
| SUPERIOR JERARQUICO:  | LIDER SEGÚN EL MAPA DE PROCESOS     |
| NIVEL:  | PROFESIONAL.                        |
| No. DE CARGOS:  | 1                                   |
| NATURALEZA:   | TRABAJADOR OFICIAL                  |
| CODIGO:   | 219                                 |
| GRADO:  | 02                                  |
| II. PROPOSITO PRINCIPAL   |                                     |
| Servir de apoyo técnico en los procesos de la <b>Gestión Comercial, liderando la Unidad de Pérdidas y Aforos</b> , desarrollando actividades que conlleven al logro de los objetivos propuestos por la Subgerencia Comercial y la empresa en materia de Control de pérdidas de los servicios de acueducto y alcantarillado y aforos del servicio de aseo. |                                     |
| III. DESCRIPCION DE FUNCIONES ESENCIALES  |                                     |
| Programar y realizar seguimiento en las rutas de recolección a usuarios no residenciales que presenten cantidad de residuos diferentes al aforo facturado en el servicio de aseo.   |                                     |
| Detectar en las diferentes rutas a suscriptores que se les presta el servicio de aseo y no se les está facturando   |                                     |





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



|   |
|---|
| Realizar programación de los Aforos Ordinarios y Extraordinarios requeridos de acuerdo con los horarios y las rutas de recolección  |
| Supervisar y avalar la realización de las mediciones y estimaciones de residuos sólidos que hacen los auxiliares de aforo   |
| Llevar hoja de vida de la báscula y establecer y ejecutar programa de calibración y mantenimiento   |
| Interactuar con los suscriptores pequeños y grandes productores informando sobre la tarifa del servicio de aseo, la práctica de los aforos y sus modalidades, facturación depende directamente del aforo, contribuciones cobradas y todo lo relacionado con los aspectos operativos y comerciales del servicio. |
| Detectar en las diferentes rutas a suscriptores que se les presta el servicio de alcantarillado y no se les está facturando   |
| Establecer las estimaciones o aforos de vertimiento a facturar de suscriptores del servicio de alcantarillado que hacen uso de fuentes alternas de agua para satisfacer sus consumos  |
| Subir la información al sistema de facturación resultante del proceso de detección y seguimiento que tengan que ver con las pérdidas en la empresa  |
| Reportar las causas identificadas en campo que conllevan a la generación de pérdidas en los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo   |
| Elaborar informes, cuadros estadísticos y documentos de soporte, que permitan la toma de decisiones para el mejoramiento o ajuste de los programas adelantados por la Subgerencia comercial, en cuanto a los cobros de los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo.                                       |
| Realizar censos periódicos en el total de ciclos de facturación de la empresa con el fin de identificar y actualizar la los nuevos posibles usuarios o variaciones de clase de uso sobre sobre suscriptores ya existentes que permiten actualizar la base de datos de nuestros suscriptores.                    |
| Realizar el proceso de aforos de vertimiento a clientes NO RESIDENCIALES que poseen fuente de suministro alterno, con el apoyo del área de alcantarillado de la empresa.  |
| Verificar y actualizar la base de datos de los usuarios del servicio de alcantarillado no residenciales con base en la información suministrada por el área de vertimientos de acuerdo a los aforos realizados. Actualización de la actividad económica   |
| Dentro del marco normativo es responsable de realizar los aforos del servicio de aseo con una periodicidad no mayor a un año para los suscriptores no residenciales que tiene la empresa  |
| Hacer seguimiento y trazabilidad a Aforos especiales de constructoras y clientes que lo solicitan permanentemente.  |





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



Vigilado  
Superservicios

Lectura de macro medidores de control de las áreas de sectorización y el reporte a la profesional del Índice de Agua no contabilizada de la empresa para el posterior balance de pérdidas de cada sector

Responsable de generar los informes mensuales de aforos realizados durante el mes y consolidarlos anualmente

Responsable de la actualización en el sistema comercial del aforo resultante a cada suscriptor, luego de surtir todo el proceso probatorio y de notificación.

Generar los informes finales para que el área de usuarios nuevos ingrese al sistema comercial la identificación de los resultados de los censos por ciclos de facturación.

Responsable de la actualización e implementación de los cambios o modificaciones normativas que se surtan del proceso.

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

Contribución al cumplimiento de la normatividad y rendimiento de informes

Contribución a mayor eficiencia en la gestión comercial y control de los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo

Contribución al cobro racional para la satisfacción del usuario

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

Sistemas operativos

Técnicas de archivo

Estadísticas

Atención al usuario

Otros conocimientos relacionados con la función que desempeña

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

##### **Estudios:**

Título Profesional en cualquier rama de la ingeniería.

Tarjeta Profesional en los casos reglamentados por la Ley.

##### **Experiencia:**

Dos (2) años de experiencia relacionada con el cargo

##### **Habilidades:**

Intelectuales y Sicomotoras

##### **Equivalencia:**

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





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



2. Crear, a partir del día primero (1) de octubre del presente año, el cargo denominado **PROFESIONAL UNIVERSITARIO EN PSICOLOGIA**, adscrito a la Subgerencia Administrativa y Financiera de Serviciudad ESP, al cual se le asignaran las siguientes funciones y competencias.

## PROFESIONAL.

| <b>I. IDENTIFICACION</b>  |   |
|---|---|
| DENOMINACIÓN:   | PROFESIONAL UNIVERSITARIO DE PSICOLOGIA |
| DEPENDENCIA:  | PLANTA GLOBAL                           |
| SUPERIOR JERARQUICO:  | LIDER SEGÚN EL MAPA DE PROCESOS         |
| NIVEL:  | PROFESIONAL.                            |
| No. DE CARGOS:  | 1                                       |
| NATURALEZA:   | TRABAJADOR OFICIAL                      |
| CODIGO:   | 219                                     |
| GRADO:  | 02                                      |
| <b>II. PROPOSITO PRINCIPAL</b>  |   |
| Analizar e interpretar el comportamiento del componente humano, desde su factor psicológico, entendiendo sus habilidades, destrezas, capacidades y limitaciones asociados a su desempeño laboral.   |   |
| <b>III. DESCRIPCION DE FUNCIONES ESENCIALES</b>   |   |
| Participar en el proceso de selección de personal externo para ocupar nuevas vacantes e interno cuando se trate de ascensos, realizando la entrevista por competencias y pruebas psicológicas proyectivas al personal participante.   |   |
| Realizar seguimiento al personal que ingrese a la organización o que ascienda dentro de ella, velando por la adaptación y progreso de la persona y la utilidad, eficacia y eficiencia del mismo frente al cargo. Por medio de la inducción y la socialización organizacional; entrenamiento y desarrollo. |   |
| Implementar, adaptar y aplicar la evaluación de desempeño al personal, con el fin de identificar fortalezas y debilidades que conlleve a la ejecución de planes de mejoramiento.  |   |





**SERVICIUDAD ESP**

Empresa Industrial y Comercial del Estado

NIT. 816.001.609-1

NUIR 1-661700002



Vigilado  
Superservicios

Identificar y resolver necesidades de capacitación de los colaboradores de acuerdo a las funciones inherentes a cada cargo.

Prestar el servicio de primeros auxilios psicológicos a los colaboradores, en caso de requerirlo.

Desarrollar y aplicar programa de incentivos laborales que generen sentimientos de motivación y sentido de pertenencia.

Apoyar los procesos de mejoramiento de clima laboral y cultura organizacional.

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

Contribuir a la identificación del potencial de desempeño de los colaboradores para el logro de resultados frente a las metas organizacionales

Contribuir con procesos que estimulen el mejoramiento de la comunicación interna de la empresa

Contribuir en el diseño de programas de rotación, inducción, entrenamiento y capacitación para el desarrollo del personal, así como para los ascensos.

Contribuir con acciones encaminadas a fomentar el sentido de pertenencia organizacional

Realización de intervenciones psicológicas individuales en situaciones de crisis o emergencias

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

Habilidad para el manejo de relaciones interpersonales

Capacidad de manejo de conflictos y negociación

Habilidades de comunicación asertiva e inteligencia emocional

Capacidad de liderazgo para emprender, desarrollar y conducir actividades en el área laboral.

Otros conocimientos relacionados con la función que desempeña

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

**Estudios:**

Título Profesional Universitario en PSICOLOGIA.

Tarjeta Profesional en los casos reglamentados por la Ley.

**Experiencia:**

Un (1) año 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 ESP**  
Empresa Industrial y Comercial del Estado  
NIT. 816.001.609-1  
NUIR 1-661700002



Vigilado  
Superservicios

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

**ARTICULO QUINTO:** El presente acuerdo rige a partir del primero (01) de octubre de 2020..

### COMUNIQUESE Y CUMPLASE

Expedido en Dosquebradas a los trece (13) días del mes de agosto de 2020.

**JORGE DIEGO RAMOS CASTAÑO**

Presidente

**FERNANDO JOSE DA PENA MONTENEGRO**

Secretario

