	UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER OCAÑA			
	Documento	Código	Fecha	Revisión
	FORMATO HOJA DE RESUMEN PARA TRABAJO DE GRADO	F-AC-DBL-007	10-04-2012	A
	Dependencia	Aprobado	Pág.	
DIVISIÓN DE BIBLIOTECA	SUBDIRECTOR ACADEMICO	i(128)		

RESUMEN – TRABAJO DE GRADO

AUTORES	DAVID RODOLFO BOHORQUEZ MORALES
FACULTAD	CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONOMICAS
PLAN DE ESTUDIOS	ADMINISTRACION DE EMPRESAS
DIRECTOR	MSc. JOSE ANDRES BAYONA SOTO
TÍTULO DE LA TESIS	DESARROLLO DE ACTIVIDADES DE BASE ADMINISTRATIVA PARA EL MEJORAMIENTO CONTINUO EN LA EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS EMCODAZZI E.S.P. AGUSTIN CODAZZI – CESAR

RESUMEN

(70 palabras aproximadamente)

EL TRABAJO QUE SE PRESENTA A CONTINUACION REFLEJA EL DESARROLLO DE ACTIVIDADES DE BASE ADMINISTRATIVA PARA EL MEJORAMIENTO CONTINUO EN LA EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS EMCODAZZI E.S.P, REALIZADAS POR PARTE DEL PASANTE, ENTRE LAS CUALES SE TIENE UN RECONOCIMIENTO DE LAS FUNCIONES Y COMPETENCIAS DE LAS AREAS DE LA EMPRESA; ADEMAS, SE ENCUENTRAN UN DIAGNOSTICO DE LAS AREAS, PRACTICAS Y FUNCIONAMIENTO DE LA EMPRESA Y UN DISEÑO DE LA PROPUESTA DE ACTUALIZACIÓN DEL MANUAL DE FUNCIONES.

CARACTERISTICAS

PAGINAS: 130	PLANOS: 0	ILUSTRACIONES: 21	CD-ROM: 1
--------------	-----------	-------------------	-----------



DESARROLLO DE ACTIVIDADES DE BASE ADMINISTRATIVA PARA EL
MEJORAMIENTO CONTINUO EN LA EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE
AGUSTÍN CODAZZI “EMCODAZZI E.S.P”

Autor

DAVID RODOLFO BOHORQUEZ MORALES

Trabajo de grado modalidad pasantía presentado para obtener el título de Administrador de
Empresas

Director.

MSc. JOSE ANDRES BAYONA SOTO

UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER OCAÑA
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINSTRATIVAS Y ECONOMICAS
ADMINISTRACION DE EMPRESAS

Índice

Capítulo 1. Desarrollo de actividades de base administrativa para el mejoramiento continuo en la Empresa de Servicios Públicos de Agustín Codazzi “EMCODAZZI E.S.P”	1
1.1 Descripción breve de la empresa	1
1.1.1 Misión.	2
1.1.2 Visión.	3
1.1.3 Objetivos de la empresa.	3
1.1.4 Descripción de la estructura organizacional.	5
1.1.5 Descripción de la dependencia.	6
1.2 Diagnóstico inicial de la dependencia asignada	8
1.2.1 Planteamiento del problema.	9
1.3 Objetivos de la pasantía.....	10
1.3.1 Objetivo General.....	10
1.3.2 Objetivos Específicos.....	10
1.4 Descripción de las actividades a desarrollar en la misma	11
1.5 Cronograma de actividades	12
Capítulo 2. Enfoques referenciales	13
2.1 Enfoque Conceptual.....	13
2.1.1 Servicios públicos.....	13
2.1.2 Servicios públicos domiciliarios.	13
2.1.3 Gestión del talento humano.....	14
2.1.4 Manual de específico funciones y de competencias laborales.	14
2.1.5 Competencias.	15
2.1.6 Aptitudes y Habilidades.....	15
2.1.7 Actitudes.	15
2.1.8 Conocimientos básicos o esenciales.	16
2.1.9 Servidores públicos.....	16
2.1.10 Competencias funcionales.....	16
2.1.11 Competencias comportamentales.	17
2.1.12 Mejoramiento continuo.....	17
2.1.13 Actualización.....	17
2.1.14 Reclutamiento.....	17

2.1.15	Selección.....	18
2.1.16	Funciones.....	18
2.2	Enfoque Legal.....	19
2.2.1	Guía para establecer o modificar el manual de funciones y de competencias laborales (Versión 1 de 2015 y Versión 2 de 2018).....	19
2.2.2	Sistema Nacional de Información de la Educación Superior SNIES.....	19
2.2.3	Decreto 785 de 2005.....	19
2.2.4	Ley 909 de 2004.....	20
2.2.5	Decreto 1083 de 2015.....	20
2.2.6	Ley 617 de 2000 y Ley 1551 de 2012.....	20
2.2.7	Decreto 2539 de 2005.....	21
Capítulo 3. Informe de cumplimiento de trabajo		22
3.1	Presentación de resultados.....	22
3.1.1	Reconocer las funciones y competencias de las áreas de la Empresa de Servicios Públicos de Agustín Codazzi “EMCODAZZI E.S.P”.....	22
3.1.1.1	Revisar, ordenar y recolectar documentación e información, a través del área de Recursos Humanos.....	22
3.1.1.2	Realizar conversatorio con el jefe de Recursos Humanos.....	23
3.1.1.3	Observar el organigrama, las dependencias y cargos de la empresa.....	24
3.1.1.4	Revisar los manuales vigentes y ejecutados en la empresa.....	25
3.1.2	Diagnosticar las áreas, prácticas y funcionamiento de la Empresa de Servicios Públicos de Agustín Codazzi “EMCODAZZI E.S.P”.....	27
3.1.2.1	Diseñar encuesta, sobre satisfacción de las labores y procedimientos a los colaboradores.....	27
3.1.2.2	Búsqueda de asesorías con empresas externas, acerca de las funciones y procedimientos que ejecutan.....	28
3.1.2.3	Realizar un análisis y diagnóstico de las encuestas.....	29
3.1.2.3.1	Diagnóstico.....	46
3.1.3	Diseñar una propuesta de actualización a documentos de gestión organizacional de la Empresa de Servicios Públicos de Agustín Codazzi “EMCODAZZI E.S.P”	47
3.1.3.1	Realizar ajustes necesarios y diseñar la propuesta de actualización de la documentación de gestión organizacional.....	47
3.1.3.2	Ejecutar encuesta sobre la satisfacción de la propuesta de actualización a los documentos.....	48

3.1.3.3 Realizar un análisis y diagnóstico de las encuestas	48
Capítulo 4. Diagnostico final.....	55
Capítulo 5. Conclusiones.....	58
Capítulo 6. Recomendaciones	60
Referencias	62
Apéndices	64

Lista de Tablas

Tabla 1. Matriz DOFA	8
Tabla 2. Descripción de las actividades a desarrollar	11
Tabla 3. Definición y claridad de las funciones y responsabilidades	29
Tabla 4. Distribución de las cargas de trabajo	31
Tabla 5. Habilidades apropiadas y suficientes.....	32
Tabla 6. Satisfacción del puesto de trabajo	33
Tabla 7. Relación con sus compañeros	34
Tabla 8. Colaboración	35
Tabla 9. Ambiente laboral	36
Tabla 10. Condiciones de trabajo.....	37
Tabla 11. Condiciones ambientales	38
Tabla 12. Formación y/o capacitación	39
Tabla 13. Formación externa	40
Tabla 14. Satisfacción de las condiciones laborales	41
Tabla 15. Satisfacción de las funciones y tareas.....	42
Tabla 16. Gratificación.....	43
Tabla 17. Satisfacción de las funciones esenciales	48
Tabla 18. Satisfacción de los conocimientos básicos y esenciales	49
Tabla 19. Conformidad de las competencias comportamentales.....	50
Tabla 20. Funciones y competencias claras y definidas	52
Tabla 21. Satisfacción de la propuesta de actualización	53

Lista de Figuras

Figura 1. Organigrama de EMCODAZZI E.S.P.....	5
Figura 2. Cronograma de actividades.....	12
Figura 3. Definición y claridad de las funciones y responsabilidades	30
Figura 4. Distribución de las cargas de trabajo.....	31
Figura 5. Habilidades apropiadas y suficientes	32
Figura 6. Satisfacción del puesto de trabajo	33
Figura 7. Relación con sus compañeros	34
Figura 8. Colaboración.....	35
Figura 9. Ambiente laboral.....	36
Figura 10. Condiciones de trabajo	37
Figura 11. Condiciones ambientales	38
Figura 12. Formación y/o capacitación interna	39
Figura 13. Formación externa.....	40
Figura 14. Satisfacción de las condiciones laborales.....	41
Figura 15. Satisfacción de las funciones y tareas	42
Figura 16. Gratificación	43
Figura 17. Satisfacción de las funciones esenciales.....	49
Figura 18. Satisfacción de los conocimientos básicos y esenciales.....	50
Figura 19. Conformidad de las competencias comportamentales	51
Figura 20. Funciones y competencias claras y definidas	52
Figura 21. Satisfacción de la propuesta de actualización.....	53

Lista de Apéndices

Apéndice A. Encuesta de satisfacción laboral.....	65
Apéndice B. Diseño de propuesta de actualización del Manual de Funciones y Competencias Laborales.	66
Apéndice C. Encuesta de Satisfacción de la propuesta de actualización.	114

Resumen

En el proceso de pasantía en la Empresa de Servicios Públicos de Agustín Codazzi “EMCODAZZI E.S.P”, se desarrolló una propuesta de actualización de la documentación de gestión organizacional, específicamente la del Manual de Funciones y Competencias Laborales, el cual es un documento de gran importancia para las organizaciones de la actualidad, por lo que es un apoyo para la efectiva toma de decisiones, delimitando las funciones y responsabilidades de cada departamento, área o funcionario. Así mismo, ayuda a maximizar la eficiencia de los procesos, evitando duplicaciones de actividades.

Es por esto, que el (Departamento Administrativo de la Función Pública DAFP), recomienda que el Manual de Funciones y Competencias Laborales debe ser modificado o actualizado cada vez que la estructura organizacional de la empresa obtenga algún cambio. De lo contrario, recomienda que dicho Manual debe ser revisado mínimo cada dos (2) años, con el objetivo de analizar e identificar si requiere alguna actualización.

Por lo tanto, en la empresa “EMCODAZZI E.S.P”, es inevitable el surgimiento de la necesidad de obtener una actualización del Manual de Funciones y Competencias Laborales. Ya que, desde hace aproximadamente seis (6) años este documento no se modifica, ni se expide un acto administrativo que lo actualice. Teniendo en cuenta, que se han presentado y observado modificaciones en la estructura organizacional, funcional y operativa dentro de la organización.

Por tal motivo, el presente trabajo se basa en ejecutar una propuesta de actualización del Manual de Funciones y Competencias Laborales de la Empresa de Servicios Públicos de Agustín

Codazzi “EMCODAZZI E.S.P”, con el objetivo de luego ser evaluada por representantes de la organización y poder dictaminar si dicha propuesta puede ser ejecutada e implementada en la empresa o si requiere de algún ajuste adicional.

Por otro lado, la metodología utilizada en el presente trabajo es de tipo descriptiva, por lo que tiene como objetivo conocer las situaciones predominantes a través de una descripción exacta de las actividades, procesos, objetos y personas. Así mismo, se trabaja con un enfoque cuantitativo porque se manejan datos estadísticos en una población de 22 empleados, mediante la ejecución de un cuestionario, y cualitativo porque se analiza la información arrojada en el informe cuantitativo. La población está conformada por 22 funcionarios públicos, por lo tanto, por ser una población de tipo finita se trabaja con la misma muestra.

Además, son utilizadas fuentes de información primarias conformada por los funcionarios públicos de la empresa y fuentes de información secundarias como fueron las consultas en páginas web. De igual forma, para el análisis de los datos, la información fue manejada cuantitativamente a través de tablas y gráficos, y cualitativamente mediante un análisis y diagnóstico.

Introducción

En las organizaciones de la actualidad, los documentos de gestión organizacional han tomado un papel muy importante, ya que ayudan en la búsqueda de mayor efectividad y productividad de las empresas. Dentro de estos documentos se localiza el Manual de Funciones y Competencias Laborales, el cual es de gran relevancia para las instituciones de carácter público, por lo que actúa como soporte para la realización de diferentes procesos de toma de decisiones, planeación, dirección, ingreso y desarrollo del talento humano.

El manual de funciones y Competencias Laborales es un documento del área de recursos Humanos que permite determinar las funciones, responsabilidades, competencias laborales, experiencia, requisitos de formación y demás habilidades y capacidades exigidas para los puestos de trabajos que conforman el personal de las empresas de carácter público.

En estos momentos se hace necesario que toda entidad pública cuente con este tipo de documentos de gestión organizacional de manera actualizada, por lo que brinda beneficios (evita duplicaciones de funciones y responsabilidades, mayor efectividad y productividad en los procesos, clasifica los grados de responsabilidad y autoridad, mayor eficiencia y eficacia en la toma de decisiones), que son vitales para el buen funcionamiento de las empresas.

Por lo anterior, el (Departamento Administrativo de la Función Pública DAFP) recomienda que estos documentos de gestión organizacional, específicamente el Manual de Funciones y Competencias Laborales, se debe modificar y actualizar cada vez que la empresa genere cambios en su estructura organizacional (organigrama), o en las actividades que realiza. De lo contrario,

recomienda que dicho documento obtenga una revisión como mínimo, cada dos (2) años, a fin de verificar y detectar si requiere alguna modificación.

De este modo, es pertinente la necesidad de actualización del Manual de Funciones y Competencias Laborales de la Empresa de Servicios Públicos de Agustín Codazzi “EMCODAZZI E.S.P”, ya que se identificó la necesidad como un aspecto de significativa relevancia, debido a distintas variables relacionadas con el tiempo de elaboración del mismo y el comportamiento que caracteriza su funcionamiento a través de sus funcionarios.

Es por esto, que el presente trabajo se concentró en desarrollar una propuesta de actualización del Manual de Funciones y Competencias Laborales de la Empresa de Servicios Públicos de Agustín Codazzi “EMCODAZZI E.S.P”, con el objetivo de que dicha entidad obtenga un documento de gestión del talento humano debidamente actualizado, y mediante el cual se determinen las funciones, responsabilidades y competencias de cada uno de los cargos que pertenecen a la empresa. Así mismo, apostarle al mejoramiento continuo de la organización, basándose en alcanzar una mayor eficacia y eficiencia en los procesos, y contribuir con la toma de decisiones y productividad.

Capítulo 1. Desarrollo de actividades de base administrativa para el mejoramiento continuo en la Empresa de Servicios Públicos de Agustín Codazzi “EMCODAZZI E.S.P”

1.1 Descripción breve de la empresa

Según (EMCODAZZI E.S.P, 2020), la empresa de servicios públicos de Agustín Codazzi “EMCODAZZI E.S.P” fue creada mediante Escritura Pública N° 55 del 04 de febrero de 1991, a través de facultades otorgadas por el Concejo Municipal de Agustín Codazzi al alcalde mediante Acuerdo N° 003 del 24 de agosto de 1990 y transformada el día 08 de septiembre de 1995, mediante Decreto Municipal N° 202, a través de facultades concedidas por el Concejo municipal al ejecutivo a través del acuerdo N° 017 de Abril de 1995.

Actualmente, EMCODAZZI E.S.P está constituida como una organización Industrial y Comercial de orden municipal, con personería jurídica, patrimonio independiente y autonomía administrativa, que presta y administra los servicios públicos de acueducto y alcantarillado, los cuales son de carácter domiciliario. Así mismo, es importante mencionar, que la empresa fue transformada a organización Industrial y Comercial del estado E.S.P. mediante el Decreto Municipal del año 1995, tiempo en el cual, el Artículo 180 de la Ley 142 de 1994, consideraba esta posibilidad. Por consiguiente, su transformación se haya apropiada y ajustada a los parámetros del régimen de los servicios públicos contenido en la Ley 142 de 1994 y demás normas complementarias. (EMCODAZZI E.S.P, 2020)

De otro lado, hay que recalcar que por su naturaleza jurídica, el 100% de la propiedad de la Empresa de Servicios Públicos de Agustín Codazzi es del Municipio de Agustín Codazzi. No obstante, el contenido del párrafo transitorio del artículo 7° del Decreto 202 del año 1995 que establece: “El capital de la empresa estará compuesto por un capital autorizado y un capital pagado. Este capital se convertirá en acciones con un valor nominal preciso. Serán socios de la Empresa el Municipio y las empresas oficiales o privadas que concurran a la convocatoria pública que se hará para tal efecto, al tenor del párrafo del artículo 18 de la Ley 142 de 1994”. (EMCODAZZI E.S.P, 2020)

Por tal razón, la presente propuesta se ajusta a dicha empresa, la cual presta sus servicios en el Municipio de Agustín Codazzi, ubicado en el departamento del Cesar, con una extensión de aproximadamente 22.213 Km, con relieve variado y con zonas planas y montañosas, en donde se encuentra la serranía de los Motilones. Sin embargo, el casco urbano de la cabecera municipal es plano, con una altura promedio de 125mts sobre el nivel del mar y con una distancia de aproximadamente 59 Kilometros de la capital del departamento del Cesar, Valledupar. (Diaz de vergara & Cruzco Cuello, 2005)

1.1.1 Misión.

“Prestar los servicios públicos domiciliarios de acueducto y alcantarillado en todo el Municipio de Agustín Codazzi, bajo políticas corporativas, como son brindarle a la comunidad servicios oportunos, eficientes y de buena calidad, con un equipo humano altamente calificado para que optimice los recursos tecnológicos y financieros, que garantiza la gestión integral del

proceso en procura de una mejor calidad de vida, respetando los usuarios, el ecosistema, el medio ambiente y el entorno sociocultural ancestral”. (EMCODAZZI E.S.P, 2020)

1.1.2 Visión.

“Ser una empresa líder en la prestación de servicios públicos domiciliarios a nivel Municipal, Departamental y Nacional. Alcanzar una situación económica y financiera estable, con buena imagen y ser rentable, teniendo una cultura organizacional fundamentada en valores, orientada al servicio, el mejoramiento continuo y el desarrollo ambiental sostenible”. (EMCODAZZI E.S.P, 2020)

1.1.3 Objetivos de la empresa.

Según (EMCODAZZI E.S.P, 2020), la Empresa de Servicios Públicos de Agustín Codazzi, pretende alcanzar las siguientes situaciones en el futuro:

Obtener una eficiente prestación de los servicios públicos domiciliarios y alcanzar los niveles más altos de calidad dentro de la organización.

Generar alianzas estratégicas con empresas nacionales de la región en la prestación de servicios públicos integrales bajo los preceptos de excelencia, calidad y responsabilidad.

Brindar excelencia en cada uno de nuestros procesos y poder satisfacer plenamente las necesidades de nuestros clientes más allá de sus expectativas.

Constituir las políticas, objetivos, metas, estrategias y labores necesarias para la prestación de los servicios prestados, en los diferentes aspectos (económico y administrativo, social y ambiental), organizando modelos de gestión orientados a alcanzar una mayor productividad y eficiencia.

Alcanzar el fortalecimiento de la empresa, mediante el buen manejo administrativo – financiero, implementando las herramientas tecnológicas que ayuden a obtener información eficaz y veraz, con el fin de conseguir un crecimiento constante del personal.

Apoyar el crecimiento de la empresa, mediante estrategias que autoricen el recaudo de los servicios de acueducto y alcantarillado, ejecutando múltiples acciones que ayuden con el control sobre el recaudo de los dineros del proceso, a través de la facturación y de las pérdidas comerciales de agua.

1.1.4 Descripción de la estructura organizacional.

Según (EMCODAZZI E.S.P, 2020), la estructura orgánica de la Empresa de Servicios Públicos de Agustín Codazzi, es ejecutada a través de los estatutos de la empresa Decreto N° 202 del 08 de septiembre de 1995. En la actualidad, la planta de personal cuenta con 24 funcionarios, incluyendo al representante legal de la organización.

A continuación, se muestra una estructura orgánica de la empresa, según (EMCODAZZI E.S.P, 2020):

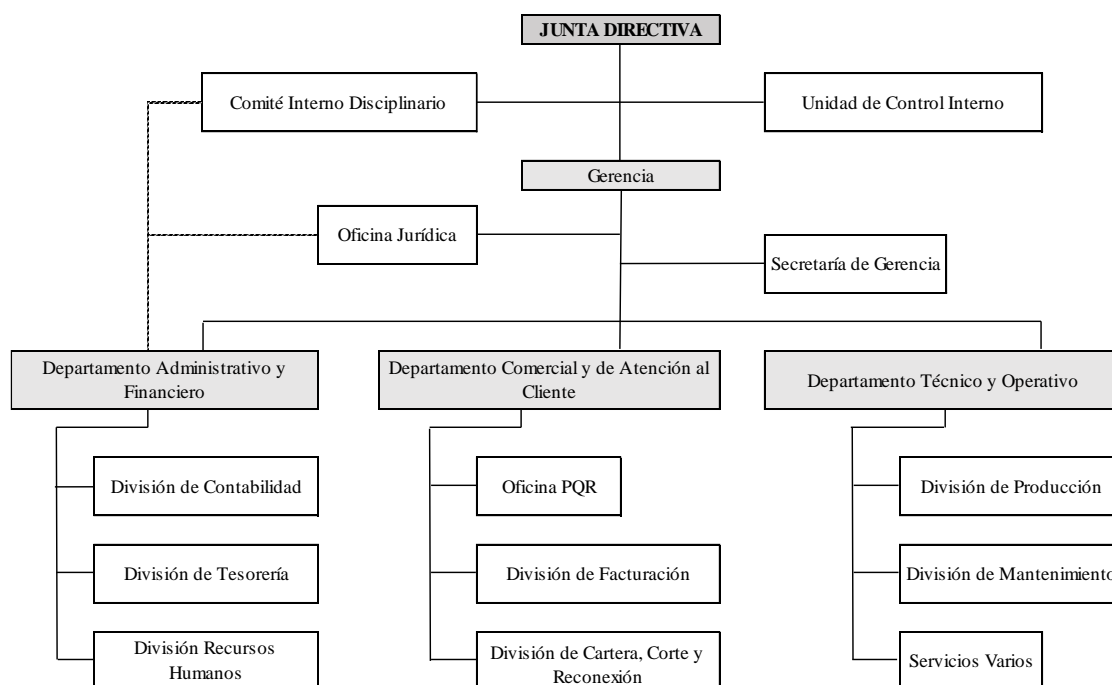


Figura 1. Organigrama de EMCODAZZI E.S.P. Fuente: (EMCODAZZI E.S.P, 2020). Obtenido, <http://emcodazzi.gov.co/>

1.1.5 Descripción de la dependencia.

La dependencia o área administrativa y financiera de la Empresa de Servicios Públicos de Agustín Codazzi EMCODAZZI E.S.P, tiene una importancia muy relevante, ya que en esta es donde se toman las decisiones de la organización.

La presente, está conformada por 3 sub-dependencias: la de Gestión y Recursos Humanos, que cuenta con su jefe, el cual es el encargado de los procesos de selección, contratación, capacitación y desarrollo del recurso humano de la empresa, además, es el responsable de tramitar gestiones administrativas, como contratos, nóminas, retenciones, pólizas, entre otras, que causan algún impacto en el personal de la empresa; y de desarrollar actividades para incentivar y mantener las buenas relaciones laborales y personales de los empleados.

De igual forma, se encuentra la sub-dependencia de Contabilidad, que cuenta con su jefe y su auxiliar contable, que son los encargados de elaborar los registros contables, presupuesto y estados financieros de la empresa, así mismo, desarrollar y supervisar los registros y archivos de contabilidad; y preparar, en coordinación con el gerente, el anteproyecto, gastos e inversión.

Por último, se encuentra la Tesorería, que tiene como función el manejo de cuentas bancarias, recaudos y pagos, igualmente, cancelar todos los gastos que se produzcan, informar mensualmente los saldos existentes y manejar oportuna y eficazmente la caja menor de la organización.

Además, hay que mencionar que la Empresa “EMCODAZZI E.S.P”, específicamente en el área administrativa y financiera, cuenta con una política interna, que hace referencia a tener un estudiante universitario como pasante administrativo todos los semestres, el cual brinda un apoyo y soporte técnico-administrativo y es el encargado de redactar, archivar, revisar documentación, recopilar información, tramitar gestiones y documentos, informar y atender a clientes, entre otras actividades que se ejecutan dentro del área anteriormente mencionada.

Por último, las sub-dependencias pertenecientes al área administrativa y financiera de la empresa, desempeñan una relación entre sí, ya que en estas es donde se planifican, organizan, dirigen, coordinan y controlan, ciertos procesos que permiten que la organización sea productiva y eficiente en la utilización de sus recursos. Así mismo, se conecta directamente con las demás áreas de la entidad, por lo que les brinda información de interés, a fin de tomar decisiones óptimas para el beneficio de la misma.

1.2 Diagnóstico inicial de la dependencia asignada

Tabla 1

Matriz DOFA

	FORTALEZAS	DEBILIDADES
	<p>F1. Infraestructura y herramientas adecuadas.</p> <p>F2. Capacidad óptima de almacenamiento del recurso hídrico.</p> <p>F3. Eficiente atención al cliente.</p> <p>F4. Calidad en la prestación de los servicios públicos.</p> <p>F5. Optimización de los procesos en la planta de tratamiento.</p>	<p>D1. Desorganización administrativa y financiera.</p> <p>D2. Falta de autoridad y trabajo en equipo.</p> <p>D3. Incumplimiento en los pago de los colaboradores.</p> <p>D4. Descuido u omisión de la información contable y administrativa.</p> <p>D5. Existencia de sobrecontratación</p>
OPORTUNIDADES	Estrategia FO	Estrategia DO
<p>O1. Actualización del manual de funciones.</p> <p>O2. Contratación de personal cualificado.</p> <p>O3. Mejoramiento en el proceso de la información contable y administrativa.</p> <p>O4. Mayor control en el recaudo de impuestos.</p>	<p>F4 – O4 – O5. Implementar un sistema tecnológico que facilite los procesos contables y administrativos, y así mismo, brinde un mayor control de los impuestos para seguir ofreciendo servicios de calidad.</p>	<p>D1 – D6 – O1 – O2. Desarrollar y ejecutar estrategias de mejoramiento continuo, comenzando con la actualización del manual de funciones.</p> <p>D3 – D4 – D5 – O4 – O5. Implementar y ejecutar una propuesta de sistematización de la información contable y administrativa, con el fin de obtener mayor control y efectividad.</p>
AMENAZAS	Estrategia FA	Estrategia DA
<p>A1. Descenso del caudal del recurso hídrico.</p> <p>A2. Falta de sentido de pertenencia de los ciudadanos.</p> <p>A3. Existencia de conexiones ilegales.</p> <p>A4. Presencia de demandas por pasivos.</p> <p>A5. No pago de los servicios por parte de los usuarios.</p>	<p>F2 – A1 – A2. Desarrollar jornadas de sensibilización con los usuarios para el buen uso del recurso hídrico.</p> <p>F3 – A2- A5. Gestionar descuentos a los usuarios más vulnerables y que se encuentran con pagos atrasados en los servicios.</p>	<p>D1 – D3 – A4. Ejecutar un mayor control sobre la información contable y administrativa, a través de la sistematización.</p> <p>D1 – D4 – A2 – A5. Realizar campañas de capacitación y concientización a los funcionarios y usuarios sobre sentido de pertenencia y organización de la empresa.</p>

Nota: La tabla muestra el diagnóstico situacional a través de una matriz DOFA del área administrativa y financiera de la Empresa de Servicios Públicos de Agustín Codazzi Emcodazzi E.S.P. Fuente: Autor del proyecto

1.2.1 Planteamiento del problema.

En el municipio de Agustín Codazzi existe una empresa encargada de la prestación de los servicios públicos de acueducto y alcantarillado, “EMCODAZZI E.S.P.” Desde su creación esta ha permanecido constante a su compromiso de empresa prestadora de servicios, pero su crecimiento no ha sido acorde con los avances de la ciencia especialmente con el desarrollo organizacional. (EMCODAZZI E.S.P, 2020)

Es por esto, que la empresa actualmente, considera necesario implementar estrategias para el mejoramiento continuo, con el objetivo de obtener un crecimiento organizacional, enfocado en la toma de decisiones, utilización eficiente de los recursos, fijación de las tarifas, actualización de suscriptores, mejorar el sistema de recaudo, racionalizar costos, entre otros aspectos relevantes que ayudan a perfeccionar la prestación de los servicios de acueducto y alcantarillado.

De igual forma, la organización mediante la identificación y determinación de sus necesidades, requiere desarrollar procesos de revisión y actualización de la documentación orientativa y regulativa como lo es el manual de funciones y de competencias laborales, debido a que no ha contado con los procesos necesarios desde que se implementó por primera vez. Todo esto, con el objetivo de generar una cultura organizacional de autocontrol, autogestión y autorregulación, puesto que se han generado nuevas dependencias, cargos, procesos, procedimientos y actividades, a lo largo del tiempo, a fin de mejorar continuamente y prestar un mejor servicio.

Por tal razón, el área encargada de generar dicha revisión y actualización de los respectivos manuales, es el área administrativa y financiera, ya que es donde se conocen todas las funciones, procesos y procedimientos, que el personal debe ejecutar, con el fin de obtener mayor productividad y eficiencia en todas las labores realizadas y en la toma de decisiones.

1.3 Objetivos de la pasantía

1.3.1 Objetivo General.

Desarrollar actividades de base administrativa para el mejoramiento continuo en la Empresa de Servicios Públicos de Agustín Codazzi “EMCODAZZI E.S.P”.

1.3.2 Objetivos Específicos.

Reconocer las funciones y competencias de las áreas de la Empresa de Servicios Públicos de Agustín Codazzi “EMCODAZZI E.S.P”.

Diagnosticar las áreas, prácticas y funcionamiento de la Empresa de Servicios Públicos de Agustín Codazzi “EMCODAZZI E.S.P”.

Diseñar una propuesta de actualización a documentos de gestión organizacional de la Empresa de Servicios Públicos de Agustín Codazzi “EMCODAZZI E.S.P”.

1.4 Descripción de las actividades a desarrollar en la misma

Tabla 2

Descripción de las actividades a desarrollar

OBJETIVO GENERAL	OBJETIVO ESPECIFICO	ACTIVIDADES A REALIZAR
Desarrollar actividades de base administrativa para el mejoramiento continuo en la Empresa de Servicios Públicos de Agustín Codazzi “EMCODAZZI E.S.P”.	Reconocer las funciones y competencias de las áreas de la Empresa de Servicios Públicos de Agustín Codazzi “EMCODAZZI E.S.P”.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Brindar apoyo administrativo y técnico en la gestión y procesos de contratación, funciones y procedimientos en la dependencia de Recursos Humanos. 2. Recolectar información necesaria, a través del área administrativa, específicamente en la de Recursos Humanos. 3. Realizar un conversatorio con la jefe de Recursos Humanos. 4. Observar el organigrama, las dependencias y cargos de la empresa. 5. Revisar los manuales vigentes y ejecutados en la empresa.
	Diagnosticar las áreas, prácticas y funcionamiento de la Empresa de Servicios Públicos de Agustín Codazzi “EMCODAZZI E.S.P”.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Diseñar y aplicar una encuesta a los colaboradores, sobre la satisfacción de las labores y procedimientos que realizan dentro de la empresa. 2. Búsqueda de asesorías con empresas externas prestadoras de servicios públicos, acerca de las funciones y procedimientos que ejecutan las diferentes áreas de sus organizaciones. 3. Realizar un análisis y diagnóstico de las respuestas dadas en la encuesta por parte de los colaboradores.
	Diseñar una propuesta de actualización a documentos de gestión organizacional de la Empresa de Servicios Públicos de Agustín Codazzi “EMCODAZZI E.S.P”.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Realizar ajustes necesarios y diseñar la propuesta de actualización a documentación de gestión y control organizacional. 2. Ejecutar una encuesta sobre la satisfacción de la propuesta de actualización a los documentos de gestión organizacional. 3. Realizar un análisis de la encuesta realizada.

Nota: La tabla muestra una breve descripción de las actividades a desarrollar para darle cumplimiento a los objetivos propuestos. Fuente: Autor del proyecto.

1.5 Cronograma de actividades


 Universidad Francisco de Paula Santander <small>Ocaña - Colombia</small> <small>Vigilada MinEduación</small> <small>NIT. 800 163 130 - 0</small>		CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES PASANTIA PROFESIONAL																			
Nombre de la Empresa		Teléfono					Dirección de la Empresa										Nombre del Jefe Inmediato				
EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE AGUSTIN CODAZZI EMCODAZZI E.S.P		5581152					CALLE 20 # 14 - 113 BARRIO EL CENTRO										LEANDRA DUARTE ACOSTA				
Cargo del Jefe Inmediato		Teléfono					Nombre del Estudiante										Programa Académico				
JEFE DEL AREA DE RECURSOS HUMANOS		5581152					DAVID RODOLFO BOHORQUEZ MORALES										ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS				
Cargo del Estudiante		Departamento					Dirección					Código					Celular				
Auxiliar administrativo (PASANTE ADMINISTRATIVO)		AREA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA					CALLE 8 #18-24 BARRIO 11 DE NOVIEMBRE					951786					3015688937				
No. ACT	ACTIVIDAD	SEPTIEMBRE					OCTUBRE					NOVIEMBRE					DICIEMBRE				
		1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
	Brindar apoyo administrativo y tecnico en los procesos de contratacion, funciones y procedimientos.																				
1	Revisar, ordenar y recolectar documentacion e informacion, a través del area de Recursos Humanos.																				
2	Realizar conversatorio con la jefe de Recursos Humanos.																				
3	Observar el organigrama, las dependencias y cargos de la empresa.																				
4	Revisar los manuales vigentes y ejecutados en la empresa																				
5	Ejecutar encuesta, sobre satisfacción de las labores y procedimientos a los colaboradores.																				
6	Asesorarme con empresas externas, acerca de las funciones y procedimientos que ejecutan.																				
7	Realizar un analisis y diagnostico de las encuestas.																				
8	Realizar ajustes necesarios y diseñar la propuesta de actualizacóna documentación de gestión organizacional.																				
9	Implementar encuesta sobre la satisfaccion de la propuesta de actualización a los documentos.																				
10	Realizar un analisis y diagnostico de las encuestas.																				

Figura 2. Cronograma de actividades. Fuente: Autor del proyecto

Capítulo 2. Enfoques referenciales

2.1 Enfoque Conceptual

El enfoque conceptual que se desarrolla a continuación, permite conocer los conceptos básicos para el entendimiento del desarrollo del presente trabajo.

2.1.1 Servicios públicos.

Según (Código Sustantivo del Trabajo, 2020) es toda aquella actividad organizada para satisfacer las necesidades colectivas de interés general en forma uniforme, regular y continua, de acuerdo con un régimen jurídico especial, establecido por el estado o personas particulares, con el objetivo de direccionarlos, regularlos y controlarlos.

2.1.2 Servicios públicos domiciliarios.

Son todos aquellos bienes o servicios inherentes e insustituibles que se brindan a través del sistema de redes físicas o humanas, a fin de satisfacer las necesidades más esenciales de los asociados.

2.1.3 Gestión del talento humano.

Es la disciplina que busca el cumplimiento de los objetivos organizacionales, por ello es necesario disponer de una estructura organizativa y la colaboración del capital humano coordinado. (Vallejo Chávez, 2015)

Por tal razón, la gestión del talento humano debe ser ejecutada mediante el proceso administrativo: planear, dirigir, coordinar, organizar y controlar, con el objetivo de ejecutar las actividades de reclutamiento, selección, capacitación, orientación, motivación, recompensa y seguimiento a las personas o colaboradores de la organización.

2.1.4 Manual específico de funciones y competencias laborales.

“Es una herramienta de gestión de Talento Humano que permite establecer las funciones y competencias laborales de los cargos que conforman la planta de personal de las instituciones públicas; así como los requerimientos de conocimiento, experiencia y demás competencias exigidas para el desempeño de estos”. (Departamento Administrativo de la Función Pública DAFP, 2018)

2.1.5 Competencias.

Es la capacidad de un individuo para desarrollar o ejecutar las funciones esenciales a un empleo, determinando sus habilidades, conocimientos, actitudes, aptitudes y destrezas, que debe tener y/o manifestar un funcionario público.

2.1.6 Aptitudes y Habilidades.

Son todas aquellas características biológicas o aprendidas que permiten a un individuo ejecutar alguna actividad, ya sea mental o física. Así mismo, en la parte laboral, se puede afirmar que es la capacidad y potencialidad del individuo para realizar una actividad. (Departamento Administrativo de la Función Pública DAFP, 2018)

2.1.7 Actitudes.

Se refiere a la disposición de actuar, sentir, pensar en torno a una realidad particular y precisa. Algunos ejemplos de actitudes son: Positivismo, flexibilidad, entusiasmo, optimismo, entusiasmo, búsqueda de la excelencia, entre otras. (Departamento Administrativo de la Función Pública DAFP, 2018)

2.1.8 Conocimientos básicos o esenciales.

Según (Departamento Administrativo de la Función Pública DAFP, 2018), son el conjunto de principios, normas, teorías, conceptos y técnicas del saber que debe tener y entender quien vaya a desempeñar determinado puesto de trabajo, con el objetivo de alcanzar los criterios de desempeño. (Departamento Administrativo de la Función Pública DAFP, 2018)

2.1.9 Servidores públicos.

Según (Constitución Política de Colombia , 1991), “son servidores públicos los miembros de las corporaciones públicas, los empleados y trabajadores del Estado y de sus entidades descentralizadas territorialmente y por servicios. Los servidores públicos están al servicio del Estado y de la comunidad; ejercerán sus funciones en la forma prevista por la Constitución, la ley y el reglamento”.

2.1.10 Competencias funcionales.

Según (Departamento Administrativo de la Función Pública DAFP, 2018), “es la capacidad real para ejecutar las funciones de tipo individual que se requieren en un puesto de trabajo”.

2.1.11 Competencias comportamentales.

Según (Departamento Administrativo de la Función Pública DAFP, 2018), “Abarca todas las características de la conducta humana que se requieren como estándares básicos para desempeñar un puesto de trabajo. Dentro de estas competencias se encuentran la motivación, aptitudes, actitudes, habilidades y rasgos de personalidad”.

2.1.12 Mejoramiento continuo.

Se refiere a aquellos procesos de desarrollo, cambio e innovación que se requieren dentro de la administración de las organizaciones, con el objetivo de minimizar la mala toma de decisiones y obtener posibilidades de mejora continua.

2.1.13 Actualización.

Es aquel proceso de modificar o restaurar cualquier actividad necesaria dentro de una organización. A fin de obtener mayor eficiencia y eficacia en los procedimientos ejecutados diariamente.

2.1.14 Reclutamiento.

Es el proceso mediante el cual se busca atraer candidatos idóneos, calificados y con capacidad de ocupar un puesto de trabajo dentro de la organización. El proceso de reclutamiento

se ejecuta a través de un conjunto de procedimientos y técnicas que van de acuerdo a las políticas de la organización y al perfil solicitado.

2.1.15 Selección.

Es aquel proceso que abarca una serie de actividades, las cuales deben estar bien claras y definidas dentro de una organización, a fin de obtener al personal adecuado y capacitado.

2.1.16 Funciones.

Se refiere a todas aquellas actividades individuales que ejecuta una persona dentro de una organización, con el objetivo de alcanzar los objetivos organizacionales.

2.2 Enfoque Legal

2.2.1 Guía para establecer o modificar el manual de funciones y de competencias laborales (Versión 1 de 2015 y Versión 2 de 2018).

Es el instrumento expedido por el Departamento Administrativo de la Función Pública (DAFP), para que las jefaturas o quien haga sus veces planifiquen las necesidades del recurso humano en las organizaciones públicas. (Departamento Administrativo de la Función Pública, 2015)

2.2.2 Sistema Nacional de Información de la Educación Superior SNIES.

Es aquel sistema de información creado para dar respuesta a las necesidades de información de la educación superior en Colombia. Este sistema es el encargado de recopilar y organizar la información de interés sobre la educación superior que posibilitan la realización de los procesos de planeación, evaluación, monitoreo, asesoría, vigilancia e inspección. (Ministerio de Educación, 2020)

2.2.3 Decreto 785 de 2005.

Según (Departamento Administrativo de la Función Pública DAFP, 2005), es donde se establece el sistema de nomenclatura, clasificación de empleos, de funciones y de requisitos

generales de los empleos de las entidades territoriales que se regulan por las disposiciones de la Ley 909 de 2004.

2.2.4 Ley 909 de 2004.

Según (Departamento Administrativo de la Función Pública DAFP, 2004), la presente tiene como objetivo “la regulación del sistema de empleo público y el establecimiento de los principios básicos que deben regular el ejercicio de la gerencia pública”.

2.2.5 Decreto 1083 de 2015.

Mediante el cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector de Función Pública. (Departamento Administrativo de la Función Pública DAFP, 2020)

2.2.6 Ley 617 de 2000 y Ley 1551 de 2012.

Por medio de las cuales se presenta la categorización presupuestal de los diferentes departamentos, distritos y municipios.

2.2.7 Decreto 2539 de 2005.

Según (Departamento Administrativo de la Función Pública DAFP, 2005), “Por el cual se establecen las competencias laborales generales para los empleos públicos de los distintos niveles jerárquicos de las entidades a las cuales se aplican los decretos 770 y 785 de 2005”.

Capítulo 3. Informe de cumplimiento de trabajo

3.1 Presentación de resultados

3.1.1 Objetivo específico: Reconocer las funciones y competencias de las áreas de la Empresa de Servicios Públicos de Agustín Codazzi “EMCODAZZI E.S.P”.

El cumplimiento del presente objetivo se realizó de forma eficiente, teniendo en cuenta la ejecución de cada una de las actividades programadas, resultados expresados y descritos a continuación:

3.1.1.1 Revisar, ordenar y recolectar documentación e información, a través del área de Recursos Humanos.

En la presente actividad, se ejecutó principalmente una identificación y recopilación de la documentación e información corporativa y administrativa perteneciente a la organización, como lo es, la misión, visión, objetivos organizacionales, funciones, dependencias o áreas, organigrama, nómina, contratos, entre otros. Con la finalidad, de reconocer y tener en claro información relevante de la empresa, así como identificar cada uno de los cargos, dependencias y funciones que se manejan dentro de la organización.

De igual forma, se organizó la información y documentación correspondiente, con el objetivo de identificar los documentos con que cuenta la empresa, con cuales no y cuales primordialmente necesitan ser modificados o actualizados.

En definitiva, lo que se buscó con la realización de esta actividad fue obtener un conocimiento más amplio sobre la organización a través de la información corporativa y002C conocer un listado de las áreas y cargos con su respectiva denominación y una breve descripción de su responsabilidad y funcionamiento dentro de la empresa mediante información de tipo administrativa manejada en la sub-dependencia de Recursos Humanos de la Empresa de Servicios Públicos de Agustín Codazzi “EMCODAZZI E.S.P”.

3.1.1.2 Realizar conversatorio con el jefe de Recursos Humanos.

En esta actividad, se realizó una reunión y conversación con el Jefe del área de Recursos Humanos de la Empresa de Servicios Públicos de Agustín Codazzi “EMCODAZZI E.S.P”, la señora Leandra Acosta Duarte, en donde se tocaron temas relevantes como el proceso de contratación, selección de personal, reclutamiento, documentación de gestión empresarial, entre otros, a fin de reconocer las necesidades básicas con que cuenta la empresa en la actualidad.

De tal manera, que la Jefe Leandra Acosta Duarte ha reconocido que lo fundamental y necesario en estos momentos para la empresa es realizar una actualización de la documentación de gestión empresarial, específicamente del Manual de Funciones, ya que dicho documento no posee una modificación desde hace aproximadamente 6 años, y en la actualidad existen puestos

de trabajos que anteriormente no se encontraban. Por tal razón, la organización en estos momentos posee ciertos cargos que en el manual de funciones vigente no se encuentran reflejados.

Además, la jefe notificó que es de vital importancia que las organizaciones de la actualidad tengan el manual de funciones debidamente modificado y actualizado, por lo que este permite obtener mayor efectividad en todos los procesos ejecutados dentro de las empresas.

Por último, la señora Leandra Acosta Duarte, reconoció que el área de Recursos Humanos es el encargado de realizar dicha actualización o modificación del manual de funciones y competencias laborales dentro de la Empresa de Servicios Públicos de Agustín Codazzi, y que este proceso se debía ejecutar lo antes posible. Por tal razón, se llegó a un acuerdo de que el pasante actual, aportará una propuesta de actualización del Manual de Funciones de la Empresa, con el fin de cumplir y satisfacer la necesidad actual que posee. Así mismo, con intención de que la propuesta sea revisada y evaluada tanto por ella (Jefe de Recursos Humanos), como por el Auditor Interno y por el Gerente de la organización, con el objetivo de verificar si la propuesta puede ser implementada y ejecutada en la organización o si se necesita la realización de ciertos ajustes.

3.1.1.3 Observar el organigrama, las dependencias y cargos de la empresa.

Luego de tener claro, que el organigrama es una representación gráfica que muestra la estructura formal de una organización, y en donde se pueden observar los niveles jerárquicos, los diferentes cargos, las relaciones, los niveles de responsabilidad y autoridad y la comunicación, se

examinó la estructura organizacional (organigrama) de la Empresa de Servicios Públicos de Agustín Codazzi (Figura 1), con la finalidad de conocer y comprender un poco más la forma en que están repartidos y ubicados los diferentes cargos y dependencias dentro de la empresa, así mismo percibir como se manejan los niveles de autoridad y responsabilidad, y cuáles son los canales de comunicación de la organización.

3.1.1.4 Revisar los manuales vigentes y ejecutados en la empresa.

Luego de recolectar información y documentación de la empresa, así como de haber realizado la reunión con el jefe del área de Recursos Humanos y de observar el organigrama de la organización, se procedió a ejecutar una revisión y verificación de los diferentes manuales que posee y ejecuta la Empresa de Servicios Públicos de Agustín Codazzi “EMCODAZZI E.S.P”, en donde se identificó que actualmente la empresa cuenta con el Manual de Funciones, el Manual de Procedimientos y el Manual de Contratación.

Sin embargo, debido a la necesidad que tiene la organización nos hemos enfocado simplemente en el Manual de funciones vigente, el cual fue aprobado en el año 2014 y en donde se describen las funciones principales para 20 cargos con los cuales debe contar una empresa dedicada a la prestación de servicios públicos domiciliarios de acueducto y alcantarillado, así como la información y requisitos necesarios que debe acompañar a cada uno de los cargos como lo es: denominación del empleo, codificación, dependencia del empleo, estudios, experiencia y conocimientos relacionados.

Además, mediante la observación del presente manual, se pudo determinar que algunos cargos y dependencias que la empresa tiene en estos momentos, no se encuentran identificados dentro del manual de funciones vigente en la organización. Por lo tanto, a estos se le han asignado funciones de forma oral por parte del representante legal o en su debido caso, por parte del jefe inmediato presentándose entorno a ello un riesgo en la gestión humana de la organización.

De igual forma, se pudo observar las diferentes funciones y competencias de cada uno de los cargos establecidos en el manual de funciones vigente, identificando que muchas de las funciones ejecutadas en la empresa no son realizadas por el área o el cargo adecuado, es decir, muchas de las actividades están mal distribuidas o son ejecutadas por cargos o personas con funciones diferentes. Todo lo anterior, es relevante puesto que podría ocasionar pérdidas de tiempos y retrasos en los diferentes procesos de la organización.

Avanzando en los procedimientos se contó con información que permitió razonamientos administrativos que encaminaron hacia una reestructuración y actualización del Manual de Funciones, con la finalidad de aportar al mejoramiento continuo de los procesos y su inherente requerimiento de niveles de efectividad.

3.1.2 Objetivo: Diagnosticar las áreas, prácticas y funcionamiento de la Empresa de Servicios Públicos de Agustín Codazzi “EMCODAZZI E.S.P”.

3.1.2.1 Diseñar y aplicar de encuesta, sobre satisfacción de las labores y procedimientos a los colaboradores.

Después de conocer y comprender la información y documentación corporativa y administrativa de la organización, se inició con la ejecución de una encuesta (Apéndice A), que contó con un cuestionario de 14 preguntas de selección múltiple y que se realizó en base a una encuesta de satisfacción laboral “PAS” y a la escala general de satisfacción laboral de Warr, Cook y Wall. (Unidad de Evaluación de la Calidad (Universidad de Salamanca), 2005)

De otro lado, hay que recalcar que la encuesta fue aplicada a 22 servidores públicos, siendo estos los establecidos y plasmados en la nómina de personal de la Empresa de Servicios Públicos de Agustín Codazzi, incluyendo al Representante Legal de la misma.

Así mismo, hay que mencionar que el presente cuestionario, fue realizado con el objetivo de percibir y conocer las perspectivas de cada uno de los funcionarios encuestados, en temas relacionados con sus actividades, labores y procedimientos, salarios, clima organizacional, procesos, toma de decisiones, motivación, jerarquización, entre otros, a fin de saber el grado de satisfacción laboral dentro de la empresa y buscar alternativas de mejora continua en la misma.

3.1.2.2 Búsqueda de asesorías con empresas externas, acerca de las funciones y procedimientos que ejecutan.

En la presente actividad, lo que se buscó fue obtener información de empresas prestadoras de servicios públicos domiciliarios, específicamente de acueducto y alcantarillado, de ciudades o municipios de la misma región, con la finalidad de que brindaran información correspondiente a la documentación organizacional de su organización, directamente del Manual de Funciones, y así poder tener una base de información y soportes para ejecutar la propuesta de actualización del Manual de Funciones de la Empresa de Servicios Públicos de Agustín Codazzi.

Por tal razón, se realizó la gestión de comunicarnos con la Empresa de Servicios Públicos de Curumaní “ACUACUR E.S.P”, con apoyo de la estudiante y pasante administrativa de la empresa anteriormente mencionada, Karen Lorena Leal López, la cual colaboró con el trámite para la ejecución de una reunión o capacitación de manera virtual con la Jefe del área de Recursos Humanos de ACUACUR E.S.P, la jefe Yarlys Maideth Castillo Sánchez, en donde brindó la información correspondiente y a tener en cuenta al momento de realizar una modificación o actualización al Manual de Funciones de una organización. Además, facilitó la referencia de su Manual de Funciones de ACUACUR E.S.P, debidamente actualizado y las guías y soportes que tuvieron en cuenta en el momento de actualizar dicho manual.

De igual forma, con colaboración de la Empresa de Servicios Públicos de Agustín Codazzi “EMCODAZZI E.S.P”, se realizó la diligencia de contactar a la Empresa de Servicios Públicos de Valledupar “EMDUPAR S.A E.S.P”, con el objetivo de ejecutar una capacitación de manera presencial, en las instalaciones de la empresa, sobre la actualización de la documentación de

gestión organizacional, específicamente del Manual de Funciones. Por tal razón, la capacitación fue ejecutada por el Jefe Administrativo y Financiero y el Jefe del área de Recursos Humanos de EMDUPAR S.A E.S.P, los señores Alexey Harol Petit Romero y Rafael Efren Barriga Jimenez, respectivamente, quienes brindaron la información indispensable que se debe tener en cuenta para proponer o realizar una actualización o modificación en los manuales de una organización.

Así mismo, facilitaron la guía expedida por el Departamento Administrativo de la Función Pública DAFP y algunas normas, leyes y decretos que ellos tuvieron en cuenta y como soporte para ejecutar dicha actualización en su empresa.

3.1.2.3 Realizar un análisis y diagnóstico de las encuestas.

Mediante la información obtenida a través del cuestionario aplicado a los 22 servidores públicos de la Empresa de Servicios Públicos de Agustín Codazzi “EMCODAZZI E.S.P”, se realizó un análisis de forma cuantitativa y cualitativa, a fin de establecer un diagnóstico general.

Tabla 3

Definición y claridad de las funciones y responsabilidades

Ítem	Frecuencia	Porcentaje
(1) Nada de acuerdo	0	0,0%
(2) Poco de acuerdo	0	0,0%
(3) Acuerdo medio	2	9,1%
(4) Muy de acuerdo	2	9,1%
(5) Totalmente de acuerdo	18	81,8%
Total	22	100%

Nota: La tabla describe los resultados obtenidos en relación a la definición y claridad de las funciones y responsabilidades para cada cargo dentro de la organización. Fuente: Autor del proyecto.

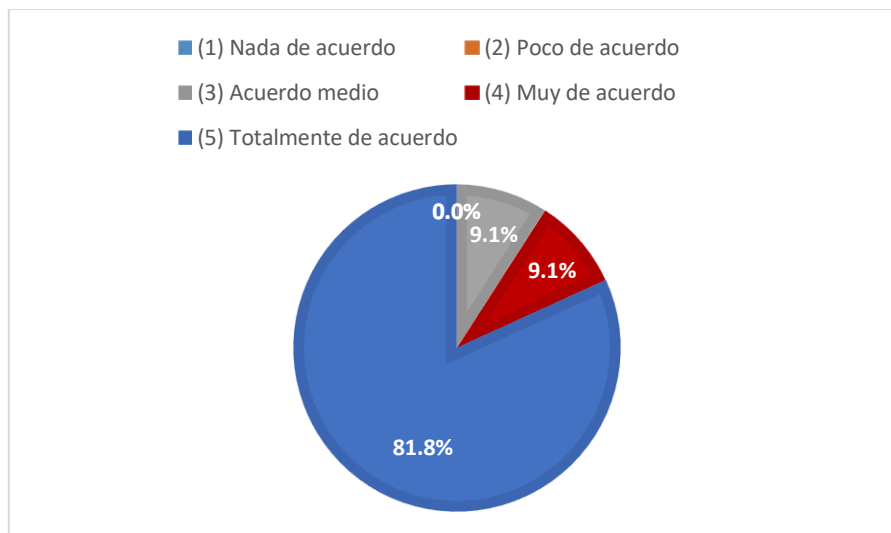


Figura 3. Definición y claridad de las funciones y responsabilidades. Fuente: Autor del proyecto.

Como se puede evidenciar, la mayoría de los funcionarios públicos encuestados están totalmente de acuerdo y muy de acuerdo en que sus funciones y responsabilidades están bien definidas y claras.

Sin embargo, muchos de estos funcionarios comentaron que algunas de sus funciones esenciales ejecutadas actualmente no se encuentran plasmadas en el Manual de Funciones y Competencias Laborales de la empresa. Es por esto, que hacen saber la necesidad que existe de una actualización a dicho manual.

Así mismo, dos (2) de los funcionarios notificaron que sienten que sus funciones tienen que ser un poco más claras y definidas. Por tal razón, recomendaron que se actualice dicho manual y que se explique de manera más clara y precisa por parte de los directivos de la empresa.

Tabla 4

Distribución de las cargas de trabajo

Ítem	Frecuencia	Porcentaje
(1) Nada de acuerdo	1	4,5%
(2) Poco de acuerdo	0	0,0%
(3) Acuerdo medio	0	0,0%
(4) Muy de acuerdo	4	18,2%
(5) Totalmente de acuerdo	17	77,3%
Total	22	100%

Nota: La tabla describe los resultados obtenidos en relación a la distribución de las cargas de trabajo.

Fuente: Autor del proyecto.

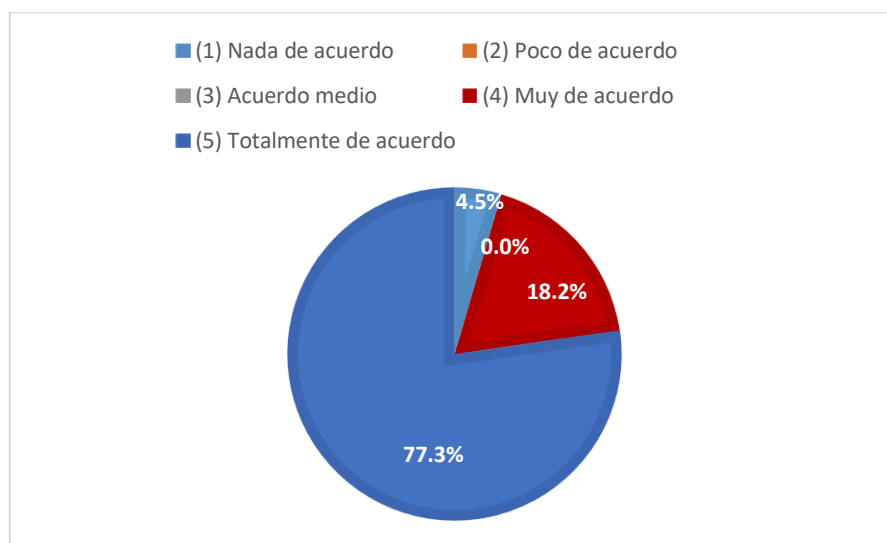


Figura 4. Distribución de las cargas de trabajo. Fuente: Autor del proyecto

Se puede considerar que la mayor parte de los servidores públicos que fueron encuestados, están satisfechos y de acuerdo, con la manera en que están repartidas las cargas de trabajo en cada una de sus dependencias.

Pero, uno (1) de los funcionarios, notificó que no se siente nada de acuerdo de cómo están repartidas las cargas dentro de su dependencia o área de trabajo, ya que comenta, que su puesto de trabajo se encuentra muy recargado de funciones y actividades que otros cargos pueden ejecutar. Por esta razón, el funcionario recomienda que se realice una actualización de las

funciones por cargos, con el objetivo de ser más eficientes y eficaces en los procesos ejecutados en la organización.

Tabla 5

Habilidades apropiadas y suficientes

Ítem	Frecuencia	Porcentaje
(1) Nada de acuerdo	0	0,0%
(2) Poco de acuerdo	0	0,0%
(3) Acuerdo medio	0	0,0%
(4) Muy de acuerdo	1	4,5%
(5) Totalmente de acuerdo	21	95,5%
Total	22	100%

Nota: La tabla describe los resultados obtenidos en relación con la consideración de los funcionarios sobre sus habilidades. Fuente: Autor del proyecto.

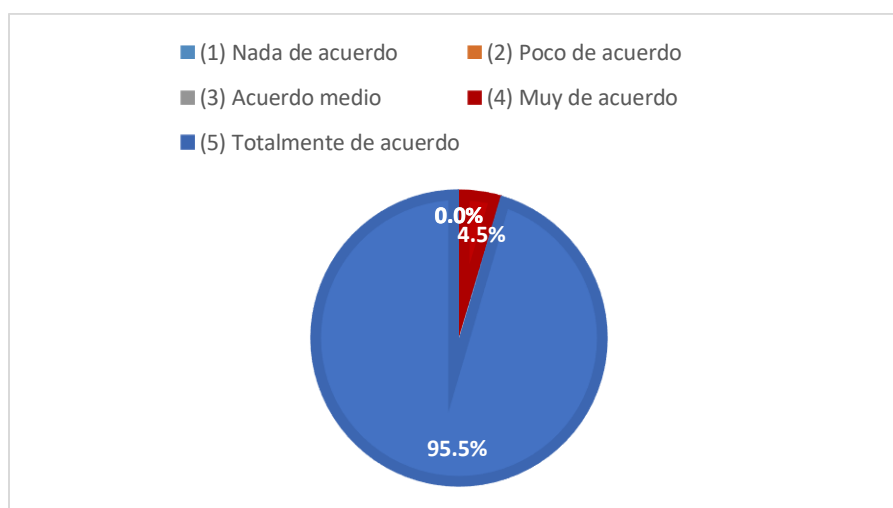


Figura 5. Habilidades apropiadas y suficientes. Fuente: Autor del proyecto.

Se puede identificar que todos los servidores públicos encuestados, consideran que sus habilidades y capacidades son apropiadas y suficientes para ocupar su puesto de trabajo. Por lo que notifican que algunas de sus habilidades han sido adquiridas mediante sus estudios de formación y otras a través de su experiencia en cargos similares anteriormente ocupados por ellos.

Tabla 6

Satisfacción del puesto de trabajo

Ítem	Frecuencia	Porcentaje
(1) Nada de acuerdo	0	0,0%
(2) Poco de acuerdo	0	0,0%
(3) Acuerdo medio	0	0,0%
(4) Muy de acuerdo	5	22,7%
(5) Totalmente de acuerdo	17	77,3%
Total	22	100%

Nota: La tabla describe los resultados obtenidos en relación con la satisfacción de los funcionarios públicos sobre su puesto de trabajo actual. Fuente: Autor del proyecto.

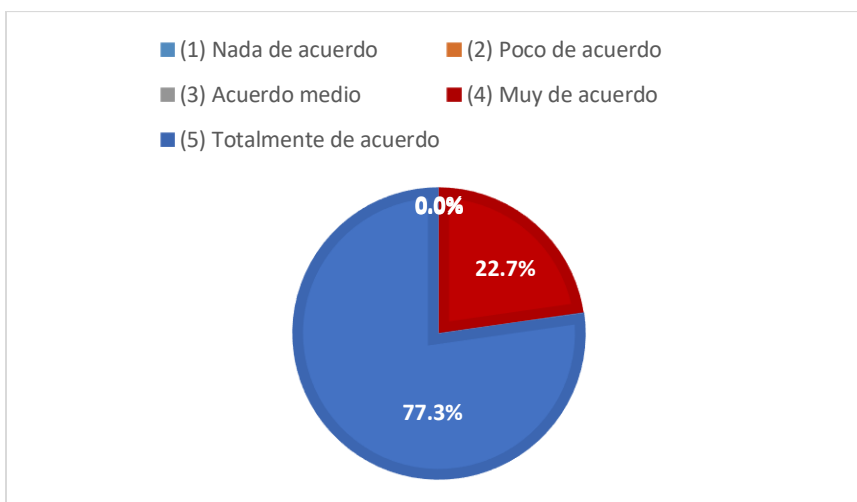


Figura 6. Satisfacción del puesto de trabajo. Fuente: Autor del proyecto

Observando la tabla y el gráfico, se puede establecer que todos los funcionarios encuestados están satisfechos con sus actuales puestos de trabajo. Sin embargo, algunos manifestaron que se deben mejorar ciertos aspectos dentro de la organización, como es el tema de la repartición de las funciones, actualización de ciertos documentos que permiten o facilitan las labores y los procesos, entre otros aspectos, que apuntan al cumplimiento de los objetivos organizacionales y al mejoramiento continuo de la empresa.

Tabla 7

Relación con sus compañeros

Ítem	Frecuencia	Porcentaje
(1) Nada de acuerdo	0	0,0%
(2) Poco de acuerdo	0	0,0%
(3) Acuerdo medio	1	4,5%
(4) Muy de acuerdo	13	59,1%
(5) Totalmente de acuerdo	8	36,4%
Total	22	100%

Nota: La tabla describe los resultados obtenidos respecto a la adecuada relación de cada funcionario con sus compañeros de trabajo. Fuente: Autor del proyecto.

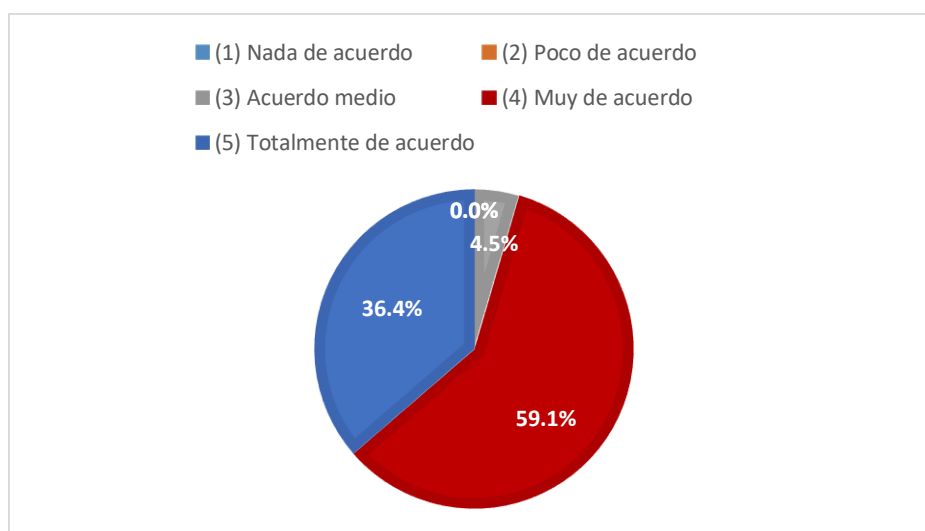


Figura 7. Relación con sus compañeros. Fuente: Autor del proyecto.

De acuerdo a lo establecido en las encuestas aplicadas a los funcionarios públicos, se puede sustentar que entre la mayoría de los funcionarios existe una relación adecuada, a fin de obtener un ambiente laboral moderado.

Pero, algunos de los servidores notificaron que a pesar de que muchas veces la relación o el ambiente se torna un poco complicado, debido al temperamento y estrés de muchos, la clave para obtener una buena relación entre todos es la comunicación y el dialogo.

Tabla 8

Colaboración

Ítem	Frecuencia	Porcentaje
(1) Nada de acuerdo	0	0,0%
(2) Poco de acuerdo	0	0,0%
(3) Acuerdo medio	2	9,1%
(4) Muy de acuerdo	10	45,5%
(5) Totalmente de acuerdo	10	45,5%
Total	22	100%

Nota: La tabla describe los resultados obtenidos en relación a la colaboración de todos los funcionarios para sacar adelante las actividades y tareas. Fuente: Autor del proyecto.

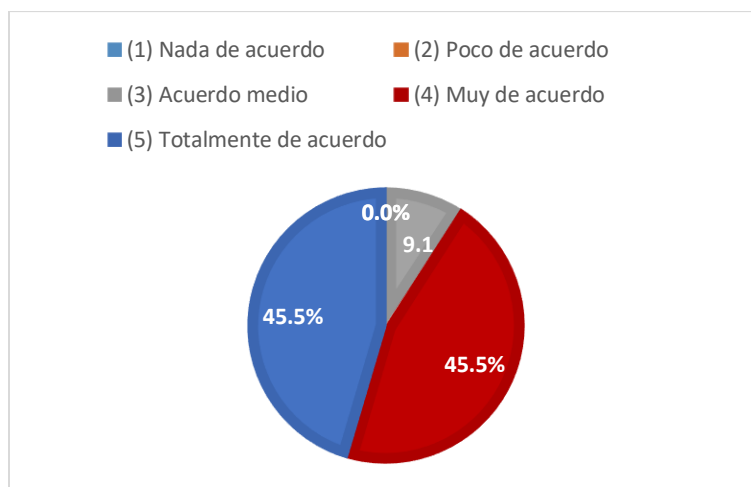


Figura 8. Colaboración. Fuente: Autor del proyecto.

Se puede evidenciar que la mayoría de los servidores públicos encuestados, están totalmente de acuerdo y muy de acuerdo en que la mayoría de las veces todos los funcionarios colaboran en la ejecución de actividades o tareas grupales, en donde se necesita el apoyo de todos.

De lo contrario, solo dos (2) de los funcionarios encuestados, están en acuerdo medio, debido a que notifican que algunas veces todos apoyan pero muchas veces no todos apoyan.

Tabla 9

Ambiente laboral

Ítem	Frecuencia	Porcentaje
(1) Nada de acuerdo	0	0,0%
(2) Poco de acuerdo	2	9,1%
(3) Acuerdo medio	1	4,5%
(4) Muy de acuerdo	11	50,0%
(5) Totalmente de acuerdo	8	36,4%
Total	22	100%

Nota: La tabla describe los resultados obtenidos en relación al adecuado ambiente laboral manejado dentro de la entidad. Fuente: Autor del proyecto.

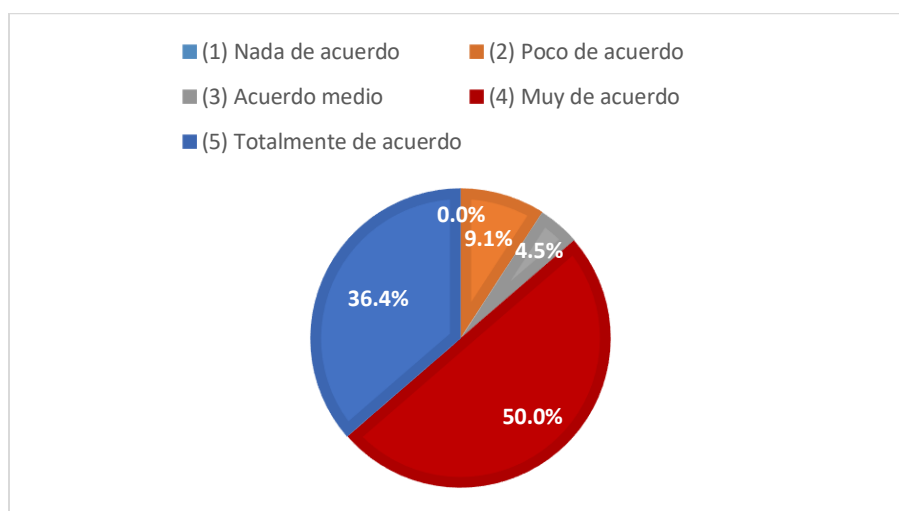


Figura 9. Ambiente laboral. Fuente: Autor del proyecto.

Acorde a lo plasmado por los funcionarios en la encuesta, se puede establecer que para la mayor parte, existe un ambiente laboral adecuado en la organización, debido a la eficiente comunicación manejada.

De otro lado, algunos funcionarios están poco de acuerdo con esto, ya que comentan que muchos de los contratistas operativos optan por una actitud un poco inadecuada, buscando simplemente el bienestar de ellos. Además, muchos de estos son sindicalistas.

En fin, todas estas situaciones ocasionan que el ambiente laboral se sienta un poco pesado por momentos.

Sin embargo, también manifiestan que el gerente actual ha venido sobrellevando esos momentos a través de una buena gestión y comunicación, a fin de no afectar los procesos ejecutados, ni mucho menos el ambiente laboral de la empresa.

Tabla 10

Condiciones de trabajo

Ítem	Frecuencia	Porcentaje
(1) Nada de acuerdo	1	4,5%
(2) Poco de acuerdo	0	0,0%
(3) Acuerdo medio	2	9,1%
(4) Muy de acuerdo	11	50,0%
(5) Totalmente de acuerdo	8	36,4%
Total	22	100%

Nota: La tabla describe los resultados obtenidos en relación a las seguras condiciones de trabajo brindadas por la organización. Fuente: Autor del proyecto.

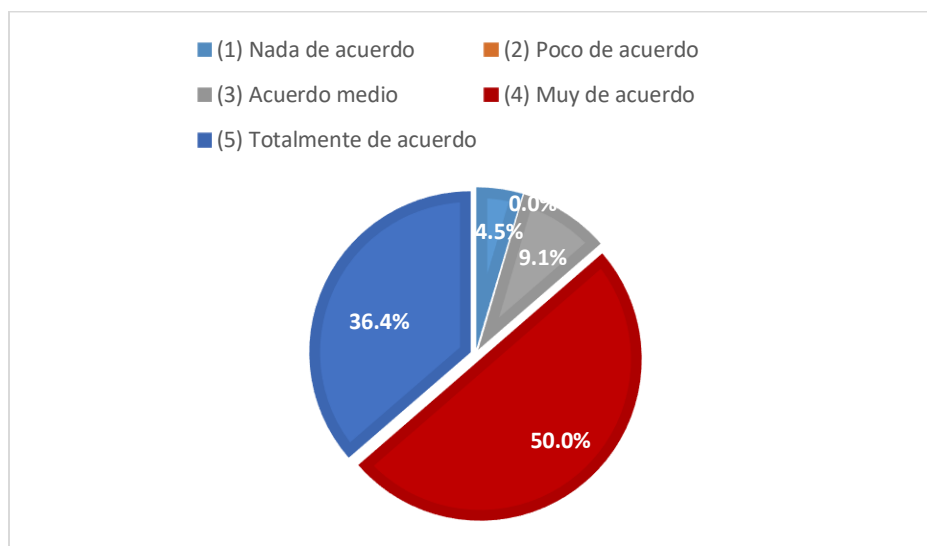


Figura 10. Condiciones de trabajo. Fuente: Autor del proyecto.

Como se puede evidenciar, la mayor parte de los funcionarios encuestados comentan que las condiciones de trabajo que les brinda la Empresa de Servicios Públicos de Agustín Codazzi, son seguras y no corren ningún riesgo de obtener algún accidente laboral.

De lo contrario, solo un (1) funcionario notificó que no está nada de acuerdo de que las condiciones brindadas por la organización sean del todo seguras, ya que en su área de trabajo siempre existen riesgos de accidentalidad, debido a la ubicación y maquinaria manejada.

Tabla 11

Condiciones ambientales

Ítem	Frecuencia	Porcentaje
(1) Nada de acuerdo	1	4,5%
(2) Poco de acuerdo	0	0,0%
(3) Acuerdo medio	10	45,5%
(4) Muy de acuerdo	5	22,7%
(5) Totalmente de acuerdo	6	27,3%
Total	22	100%

Nota: La tabla describe los resultados obtenidos en relación a las adecuadas condiciones ambientales brindadas por la entidad. Fuente: Autor del proyecto.

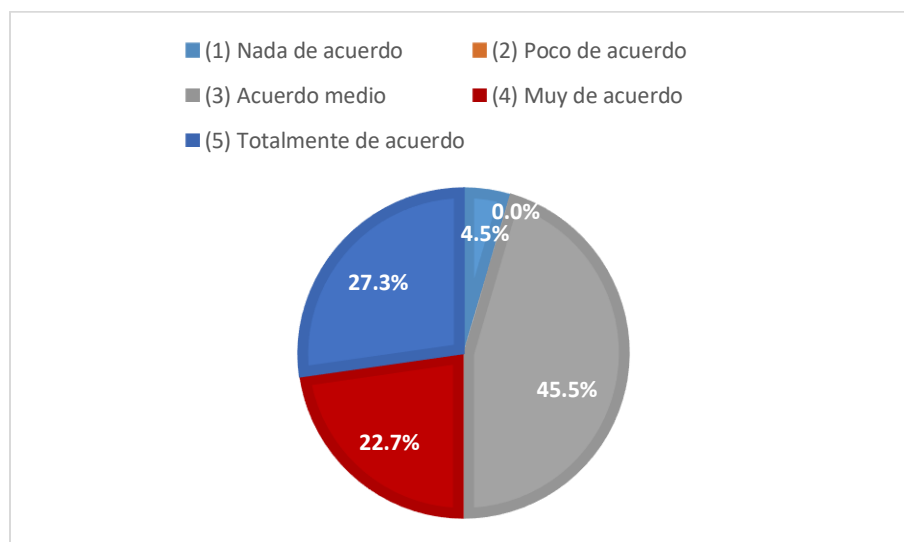


Figura 11. Condiciones ambientales. Fuente: Autor del proyecto.

Se puede percibir que para gran parte de los funcionarios, las condiciones ambientales dentro de la empresa se pueden mejorar un poco más, ya que actualmente en algunas zonas la iluminación es escasa y en otras los espacios son muy reducidos, lo que ocasiona afectaciones de vista, incidentes laborales, desorganización y atrasos en la toma de decisiones.

Sin embargo, el Gerente de la organización, ha notificado que se viene trabajando en estos aspectos, a fin de que cada uno de los funcionarios sea aún más efectivos en todas sus labores y cuenten con unas condiciones agradables.

Tabla 12

Formación y/o capacitación interna

Ítem	Frecuencia	Porcentaje
(1) Nada de acuerdo	1	4,5%
(2) Poco de acuerdo	0	0,0%
(3) Acuerdo medio	9	40,9%
(4) Muy de acuerdo	7	31,8%
(5) Totalmente de acuerdo	5	22,7%
Total	22	100%

Nota: La tabla describe los resultados obtenidos respecto a si los funcionarios públicos, reciben formación y capacitación dentro de la organización. Fuente: Autor del proyecto.

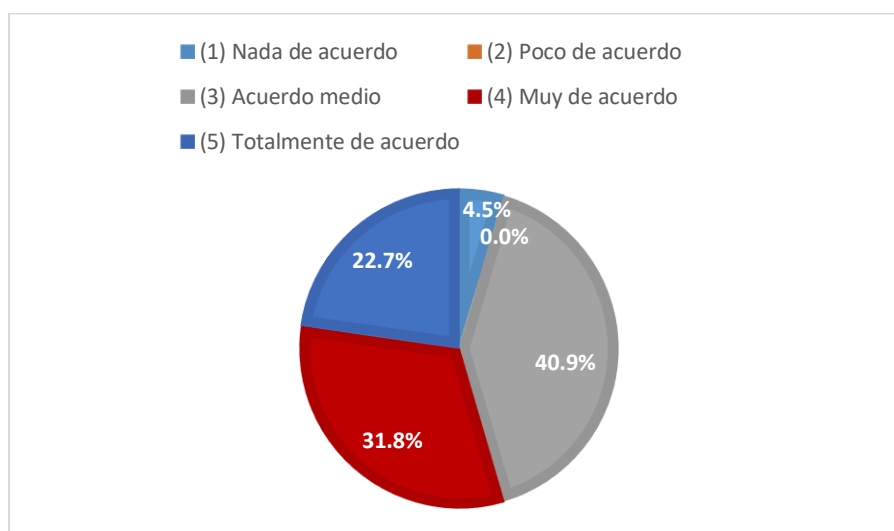


Figura 12. Formación y/o capacitación interna. Fuente: Autor del proyecto.

Se puede examinar que muchos de los funcionarios si están recibiendo formación o capacitaciones que aportan de manera directa al desempeño de sus labores.

Pero otros, han notificado que no están recibiendo o en debido caso, reciben muy pocas capacitaciones. Por tal razón, recomiendan que la empresa debe optar por invertir aún más en capacitaciones, ya que es de gran ayuda sabiendo que el entorno es muy cambiante y todos necesitan estar actualizados en temas relacionados con su puesto de trabajo.

Tabla 13

Formación externa

Ítem	Frecuencia	Porcentaje
(1) Nada de acuerdo	1	4,5%
(2) Poco de acuerdo	7	31,8%
(3) Acuerdo medio	5	22,7%
(4) Muy de acuerdo	6	27,3%
(5) Totalmente de acuerdo	3	13,6%
Total	22	100%

Nota: La tabla describe los resultados obtenidos en relación a la autorización de formación externa por parte de la empresa. Fuente: Autor del proyecto.

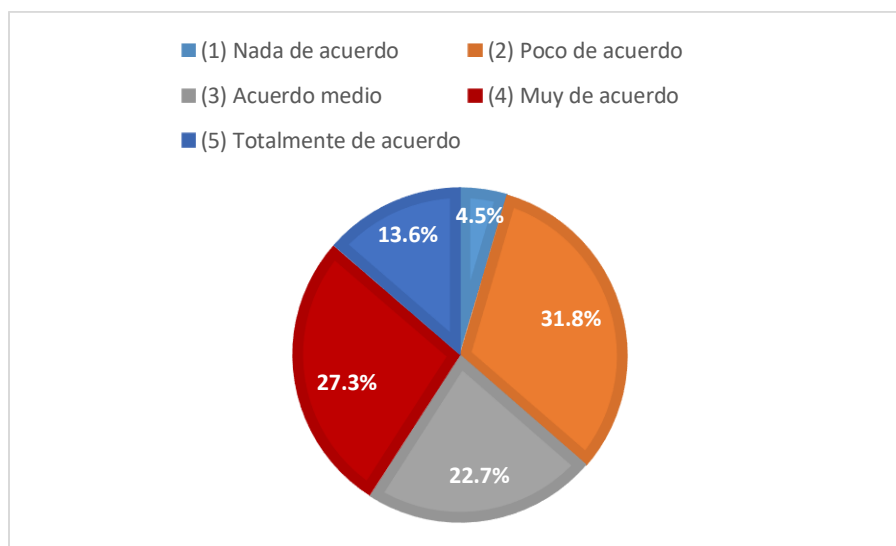


Figura 13. Formación externa. Fuente: Autor del proyecto.

Lo mismo está ocurriendo con la formación externa, la cual solo se está autorizando para algunos cargos o puestos de trabajo, debido al presupuesto otorgado a la entidad.

Es por esto, que el Gerente de la empresa, notifica que en estos momentos se están mirando alternativas para que este beneficio pueda ser para todos los funcionarios y así, aportar de tal manera al mejoramiento continuo de la organización.

Tabla 14

Satisfacción de las condiciones laborales

Ítem	Frecuencia	Porcentaje
(1) Nada de acuerdo	0	0%
(2) Poco de acuerdo	0	0%
(3) Acuerdo medio	3	14%
(4) Muy de acuerdo	10	45%
(5) Totalmente de acuerdo	9	41%
Total	22	100%

Nota: La tabla describe los resultados obtenidos en relación a la satisfacción de las condiciones laborales (salarios, horarios, vacaciones, beneficios sociales) por parte de los funcionarios públicos. Fuente: Autor del proyecto.

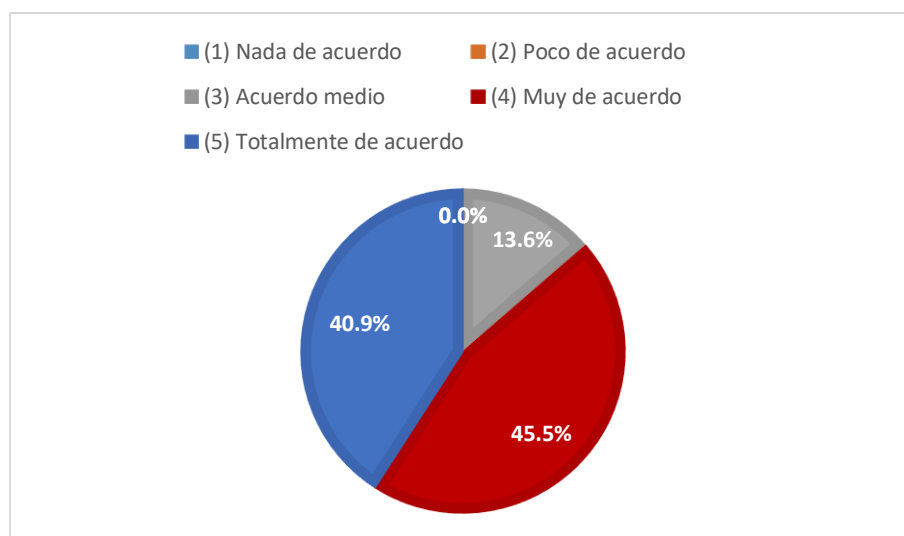


Figura 14. Satisfacción de las condiciones laborales. Fuente: Autor del proyecto.

Se puede identificar que la mayor parte de los funcionarios encuestados están satisfechos con los beneficios sociales brindados por la organización actualmente.

Hay que aclarar y tener presente que todos los funcionarios comentaron que estos aspectos han mejorado con la administración actual, ya que con la anterior estos beneficios eran incumplidos en muchas ocasiones.

Tabla 15

Satisfacción de las funciones y tareas

Ítem	Frecuencia	Porcentaje
(1) Nada de acuerdo	0	0,0%
(2) Poco de acuerdo	0	0,0%
(3) Acuerdo medio	0	0,0%
(4) Muy de acuerdo	12	54,5%
(5) Totalmente de acuerdo	10	45,5%
Total	22	100%

Nota: La tabla describe los resultados obtenidos en relación con la satisfacción de la variedad de funciones y tareas ejecutadas por cada funcionario. Fuente: Autor del proyecto.

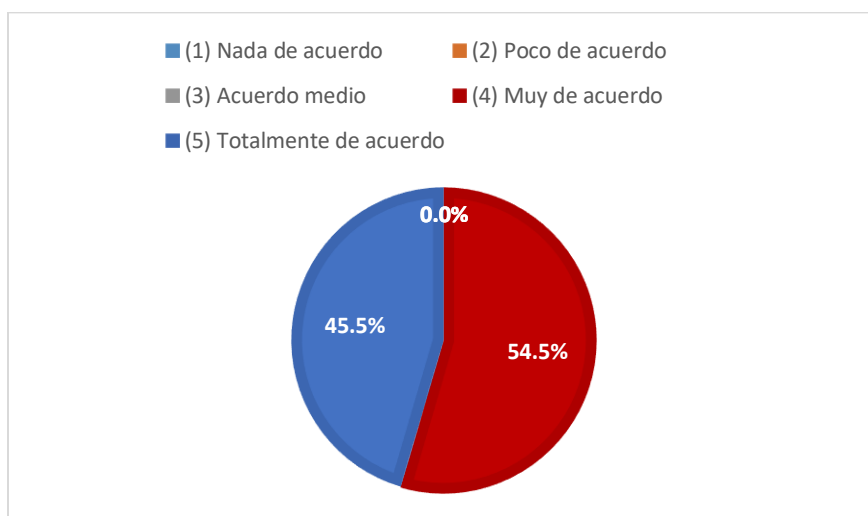


Figura 15. Satisfacción de las funciones y tareas. Fuente: Autor del proyecto.

Todos los funcionarios encuestados se encuentran de una forma satisfecha con la variedad de tareas y actividades que ejecutan en sus puestos de trabajo, pero también han notificado que requieren que el manual de funciones sea modificado o actualizado, debido a que en estos momentos han surgido nuevos puestos de trabajo y se necesita que algunas funciones ejecutadas por algunos cargos sean trasladadas a otros, es decir se necesita ajustar el tema de las funciones, con el objetivo de que algunos cargos no queden muy recargados y el ambiente laboral no se vea afectado por temas como el estrés ni sobre cargos laborales.

Tabla 16

Gratificación

Ítem	Frecuencia	Porcentaje
(1) Nada de acuerdo	0	0,0%
(2) Poco de acuerdo	0	0,0%
(3) Acuerdo medio	1	4,5%
(4) Muy de acuerdo	6	27,3%
(5) Totalmente de acuerdo	15	68,2%
Total	22	100%

Nota: La tabla describe los resultados obtenidos en relación a la gratificación por parte de los funcionarios hacia la EMCODAZZI E.S.P. Fuente: Autor del proyecto.

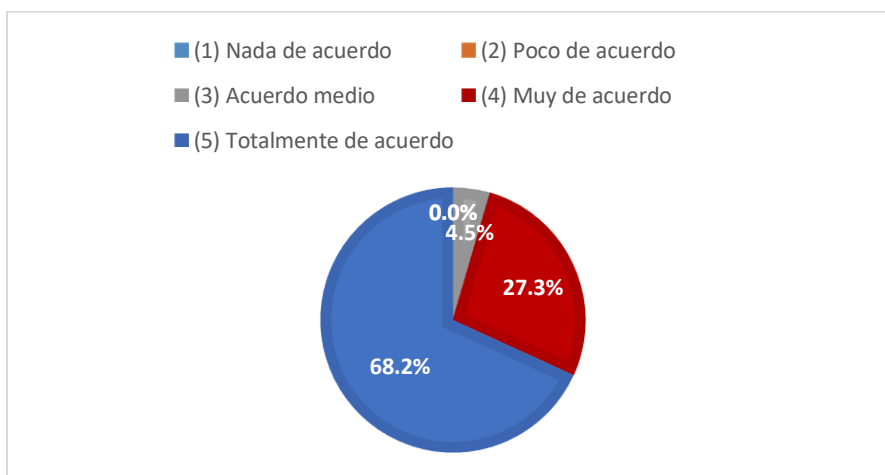


Figura 16. Gratificación. Fuente: Autor del proyecto.

Actualmente, la mayor parte de los funcionarios encuestados se encuentran satisfechos con la empresa y con la gestión que en estos momentos el Representante Legal desempeña.

Hoy en día, los funcionarios notificaron que se encuentran agradecidos con el Gerente, ya que le ha apostado al mejoramiento continuo de las condiciones de trabajo y de los servicios brindados en la entidad. Así mismo, comentan que hasta el momento no tienen quejas de la gestión realizada y que se les ha cumplido con todos los beneficios prometidos, cosa que con las anteriores administraciones no pasaba.

3.1.2.3.1 Diagnostico.

Acorde a los resultados obtenidos por el cuestionario realizado a la planta de personal de la empresa de servicios públicos de Agustín Codazzi “EMCODAZZI E.S.P”, se logró evidenciar que gran parte de los funcionarios encuestados, es decir, el 90,9%, se encuentran satisfechos y de acuerdo en que sus funciones y responsabilidades dentro de la organización están bien definidas y claras para cada sus cargos, a pesar de que algunas de estas funciones esenciales y ejecutadas no se encuentran en el actual Manual de Funciones y Competencias Laborales de la empresa. Por otra parte, el restante de los encuestados, es decir, el 9,1% han notificado que están medio satisfechos o en acuerdo medio, respecto a que sienten que sus funciones y responsabilidades tienen que ser un poco más explícitas, con la finalidad de que cada uno de los funcionarios públicos, pueda entenderlas con facilidad y así mismo ejecutarlas de manera eficiente, optando por cumplir los objetivos organizacionales de la entidad.

Con respecto a la satisfacción del puesto de trabajo, el 100% de los funcionarios afirman que están satisfechos con sus actuales puestos de trabajo. Pese a esto, algunos comentaron que aun estando satisfechos con su cargo, había que recalcar que dentro de la empresa se deben mejorar ciertos procesos y procedimientos que faciliten algunas labores importantes manejadas y que ayudan al cumplimiento de los objetivos de la organización.

Por otra parte, a través de los datos obtenidos en el cuestionario, el 95,5% de los empleados afirman que se encuentran satisfechos con la distribución o repartición de las cargas de trabajo dentro de la empresa. Sin embargo, solo uno (1) de los funcionarios encuestados, notificó no estar satisfecho en cómo se encuentran distribuidas las cargas de su dependencia o área de trabajo, esto debido a que, actualmente su puesto de trabajo se encuentra recargado de funciones, actividades y responsabilidades que tal vez otros cargos pueden ejecutar de una mejor manera y se podrían obtener mejores resultados, ya que muchas veces le toca realizar tareas de forma rápida pero no de forma eficiente.

De igual manera, cuando se trata de las habilidades y capacidades de cada uno de los funcionarios, el 100% considera que estas son apropiadas y suficientes para ocupar su puesto de trabajo asignado. Por lo que afirman que muchas de estas habilidades y capacidades han sido adquiridas a través de sus estudios de formación y otras mediante la experiencia obtenida en cargos similares al actual.

De acuerdo a los datos obtenidos mediante el cuestionario, el 86,4% de los funcionarios encuestados de la Empresa de Servicios Públicos de Agustín Codazzi “EMCODAZZI E.S.P”,

considera que el ambiente laboral dentro de organización es adecuado y es obtenido gracias a la eficiente comunicación manejada. Sin embargo, el resto de los funcionarios encuestados, es decir el 13,6%, no se encuentra de acuerdo con que el ambiente laboral sea el más adecuado, por lo que algunos comentan que muchos de los contratistas operativos optan por una actitud un poco inadecuada que afecta la comunicación dentro de la entidad, buscando simplemente el bienestar particular y no el general.

Por último, mediante los datos arrojados en el cuestionario, el 100% de los servidores públicos se encuentran satisfechos con sus funciones y tareas ejecutadas en sus puestos de trabajos. No obstante, han notificado que requieren que el Manual de Funciones y Competencias Laborales de la empresa sea actualizado, debido a que actualmente se han adjuntados nuevos puestos de trabajos y se necesita que algunas funciones realizadas por ciertos cargos sean trasladadas a otros, es decir, se necesita reajustar la distribución de las funciones, a fin de obtener un balance o equilibrio entre las mismas para cada cargo o puesto de trabajo, y poder de esta forma minimizar los recargos de actividades y no afectar el ambiente laboral.

En fin, a través de los datos obtenidos en el cuestionario y de los comentarios por parte de los funcionarios encuestados, se puede evidenciar que una de las necesidades primordiales de la Empresa de Servicios Públicos de Agustín Codazzi es ejecutar una actualización al Manual de Funciones y Competencias Laborales, con la finalidad de ser aún más eficiente en el funcionamiento de las áreas, y que los procesos y las practicas apunten al cumplimiento de los objetivos y al mejoramiento continuo de la organización.

3.1.3 Objetivo: Diseñar una propuesta de actualización a documentos de gestión organizacional de la Empresa de Servicios Públicos de Agustín Codazzi “EMCODAZZI E.S.P”.

3.1.3.1 Realizar ajustes necesarios y diseñar la propuesta de actualización de la documentación de gestión organizacional.

Luego, de haber observado, conocido y comprendido el vigente Manual de Funciones de la Empresa de Servicios Públicos de Agustín Codazzi “EMCODAZZI E.S.P”, así como obtener información correspondiente por parte de las dos empresas externas prestadoras de servicios domiciliarios, como los son “ACUACUR E.S.P y EMDUPAR S.A E.S.P” y de contar con la información recopilada a través de la encuesta aplicada a los funcionarios públicos de EMCODAZZI E.S.P, se procedió con la realización de los ajustes necesarios, teniendo en cuenta las guías, normas, leyes y decretos, que nos recomendaron las entidades anteriormente mencionadas y que son expedidas por el Gobierno Nacional, principalmente por el Departamento Administrativo de la Función Pública DAFP.

Posterior a tener los ajustes, se diseñó como tal, la propuesta de actualización del Manual de Funciones de la Empresa de Servicios Públicos de Agustín Codazzi “EMCODAZZI E.S.P” (Apéndice B), con la finalidad de que dicha propuesta sea presentada y evaluada ante la jefe del área de Recursos Humanos, el Jefe de Control Interno y el Representante Legal de la empresa, a fin de ser implementada o si es necesario realizar demás ajustes por parte de ellos y buscar el mejoramiento continuo de la organización, partiendo de la actualización de los procesos, funciones y competencias de los funcionarios.

3.1.3.2 Ejecutar una encuesta sobre la satisfacción de la propuesta de actualización a los documentos.

Después de haber realizado los ajustes necesarios y como tal, el diseño de la propuesta de actualización del Manual de Funciones y Competencias Laborales de la Empresa de Servicios Públicos de Agustín Codazzi “EMCODAZZI E.S.P”, se siguió a ejecutar una pequeña encuesta (apéndice C) a los 22 funcionarios públicos de nómina, que constó de un cuestionario de 5 preguntas de selección múltiple, a fin de conocer el grado de satisfacción sobre la actual propuesta de actualización del Manual, elaborada por el pasante de turno.

De igual forma, hay que resaltar que el cuestionario fue aplicado luego de que cada uno de los 22 servidores públicos encuestados pudieron observar y conocer la propuesta de actualización.

3.1.3.3 Realizar un análisis y diagnóstico de las encuestas.

Tabla 17

Satisfacción de las funciones esenciales

Ítem	Frecuencia	Porcentaje
SI	22	100%
NO	0	0%
Total	22	100%

Nota: La tabla describe los resultados obtenidos en relación a la satisfacción de las funciones esenciales de los funcionarios, plasmadas en la propuesta de actualización del Manual de Funciones y Competencias Laborales de EMCODAZZI E.S.P. Fuente: Autor del proyecto.

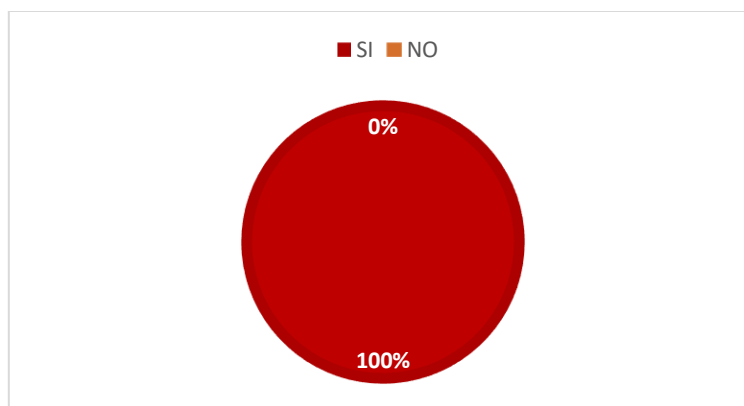


Figura 17. Satisfacción de las funciones esenciales. Fuente: Autor del proyecto.

En el cuestionario aplicado a los 22 funcionarios públicos de la Empresa de Servicios Públicos de Agustín Codazzi “EMCODAZZI E.S.P”, se puede evidenciar que todos los encuestados se encuentran satisfechos y conformes con las funciones esenciales plasmadas en la propuesta de actualización del Manual de Funciones y de Competencias Laborales, ya que notifican que dichas funciones van acorde a su cargo, a su perfil y a sus habilidades y capacidades.

Tabla 18

Satisfacción de los conocimientos básicos y esenciales

Ítem	Frecuencia	Porcentaje
SI	22	100%
NO	0	0
Total	22	100%

Nota: La tabla describe los resultados obtenidos en relación a la satisfacción de los conocimientos básicos y esenciales de los funcionarios, plasmados en la propuesta de actualización del Manual de Funciones y Competencias Laborales de EMCODAZZI E.S.P. Fuente: Autor del proyecto.

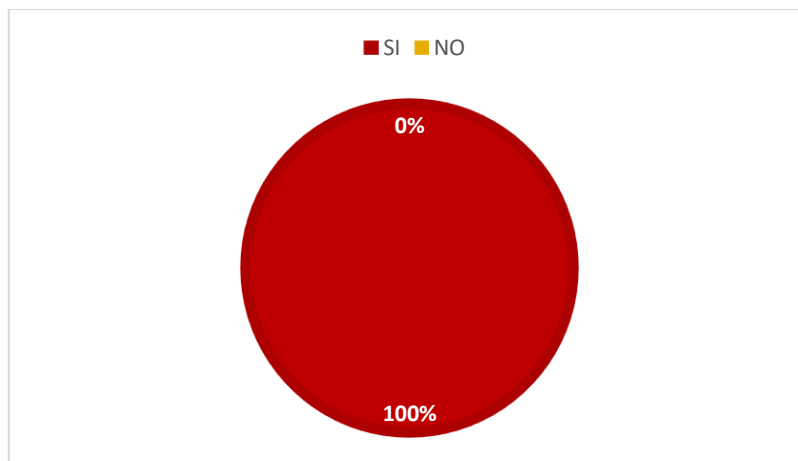


Figura 18. Satisfacción de los conocimientos básicos y esenciales. Fuente: Autor del proyecto.

Se pudo observar, a través del cuestionario aplicado a los empleados de la organización, que el 100% de los encuestados se encuentran satisfechos y a gusto con los conocimientos básicos y esenciales incorporados en la propuesta de actualización del dicho manual ejecutada por el pasante actual. Así mismo, los funcionarios notificaron que contar con estos conocimientos básicos y esenciales es de mucha ayuda para que los procesos organizacionales se ejecuten obteniendo una mayor eficiencia y eficacia.

Tabla 19

Conformidad de las competencias comportamentales

Ítem	Frecuencia	Porcentaje
SI	22	100%
NO	0	0
Total	22	100%

Nota: La tabla describe los resultados obtenidos en relación a la conformidad de las competencias comportamentales de los funcionarios, reflejadas en la propuesta de actualización del Manual de Funciones y Competencias Laborales de EMCODAZZI E.S.P. Fuente: Autor del proyecto.

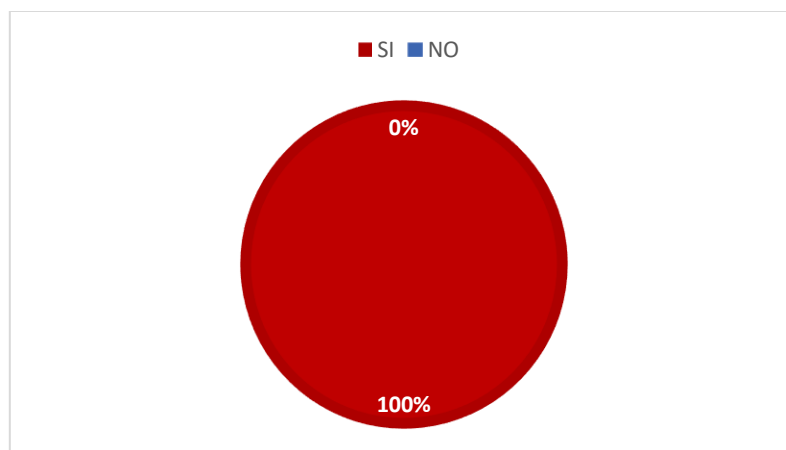


Figura 19. Conformidad de las competencias comportamentales. Fuente: Autor del proyecto.

De acuerdo con la información obtenida a través del cuestionario aplicado a los 22 empleados de la empresa “EMCODAZZI E.S.P”, se pudo identificar que todos los encuestados se encuentran conforme y ven pertinente para cada uno de sus cargos, las competencias comportamentales reflejadas en la propuesta de actualización de dicho manual realizada por el pasante actual.

Tabla 20

Funciones y competencias claras y definidas

Ítem	Frecuencia	Porcentaje
SI	22	100%
NO	0	0
Total	22	100%

Nota: La tabla describe los resultados obtenidos en relación a la claridad y definición de las funciones y competencias plasmadas en la propuesta de actualización del Manual de Funciones y Competencias Laborales para cada uno de los cargos pertenecientes a EMCODAZZI E.S.P. Fuente: Autor del proyecto.

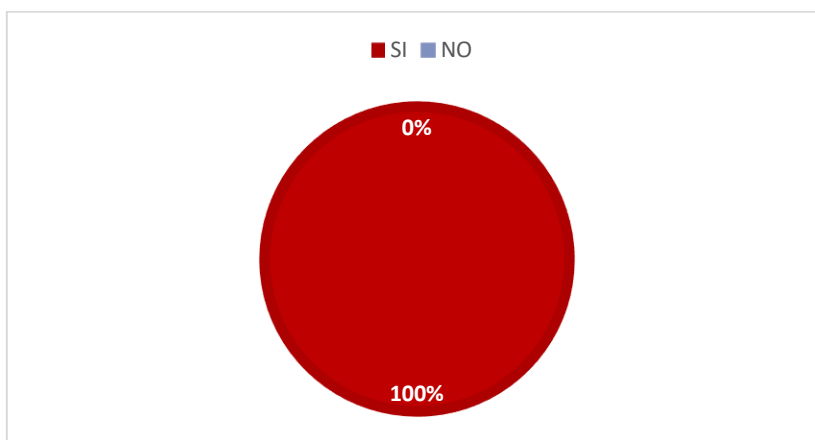


Figura 20. Funciones y competencias claras y definidas. Fuente: Autor del proyecto.

Se pudo observar, a través del cuestionario aplicado a los 22 servidores públicos de “EMCODAZZI E.S.P”, que para el 100% de los encuestados, las funciones y competencias plasmadas en la propuesta de actualización para cada uno de los cargos, se encuentran claras y definidas, a fin de que cada uno de ellos las pueda conocer, comprender y ejecutar de manera adecuada y eficiente

Tabla 21

Satisfacción de la propuesta de actualización

Ítem	Frecuencia	Porcentaje
SI	22	100%
NO	0	0
Total	22	100%

Nota: La tabla describe los resultados obtenidos en relación a la satisfacción de la propuesta de actualización del Manual de Funciones y Competencias Laborales por parte de los funcionarios públicos.
Fuente: Autor del proyecto.

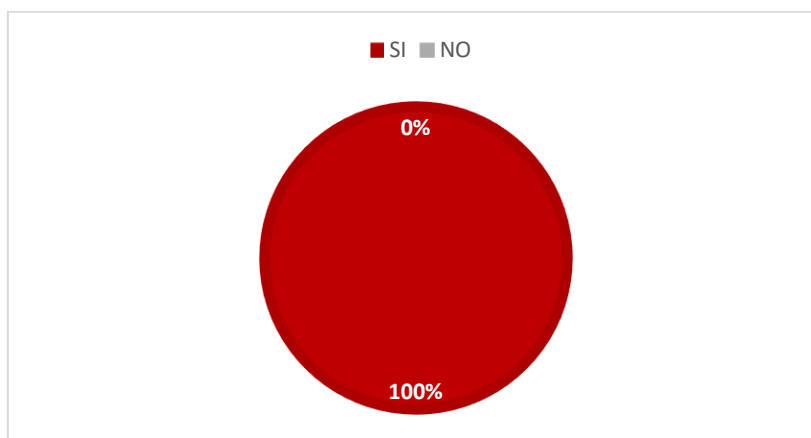


Figura 21. Satisfacción de la propuesta de actualización. Fuente: Autor del proyecto.

Mediante el cuestionario aplicado, se pudo determinar que los 22 funcionarios públicos encuestados están totalmente satisfechos con la manera en que se ejecutó la propuesta de actualización del Manual de Funciones y Competencias Laborales de la Empresa de Servicios Públicos de Agustín Codazzi “EMCODAZZI E.S.P”. Debido, a que en dicha propuesta de modificación se encuentran de manera explícita y completa todos los cargos de la planta de personal manejada en la entidad, con sus respectivas funciones, responsabilidades, competencias, habilidades y demás requisitos necesarios para cada puesto de trabajo.

Así mismo, los servidores públicos han notificado que las funciones y responsabilidades plasmadas dentro de la propuesta de actualización van acorde a sus perfiles y se encuentran

repartidas equitativamente, evitando de esta manera, duplicaciones de actividades y estrés laboral. Buscando así, la mejora continua de los procesos y como tal, de la organización.

Por último, los funcionarios sugieren que la propuesta sea evaluada por los representantes encargados de dicho proceso e implementada en la entidad, a fin de obtener una mayor efectividad en los procesos de planificación, organización, dirección y control, y así poder tomar las decisiones correctas y brindar un servicio de calidad a los usuarios.

Capítulo 4. Diagnostico Final

Luego de ejecutar el proceso de las pasantías en la Empresa de Servicios Públicos de Agustín Codazzi “EMCODAZZI E.S.P”, se procede a realizar el diagnostico final teniendo presente los objetivos plasmados y efectuados en la misma:

Según (Departamento Administrativo de la Función Pública DAFP, 2018), “el manual de funciones y de competencias laborales es una herramienta de gestión del área de recursos humanos que permite establecer las funciones y competencias de los diversos cargos que conforman la planta de personal de las organizaciones públicas. Además, permite determinar los requerimientos de conocimiento, experiencia y demás competencias exigidas para el desempeño de cada puesto de trabajo”.

Por tal razón, para las organizaciones modernas es de gran relevancia tener un manual de funciones y de competencias laborales debidamente modificado, actualizado y socializado con todo el personal de trabajo vigente de la empresa, ya que este puede impactar significativamente en la realización de los procesos de planeación, organización, ingreso, permanencia y control del recurso humano de la organizaciones públicas.

De otro lado, los resultados obtenidos después de haber implementado los métodos de recolección de datos e información, han arrojado que el actual manual de funciones de la Empresa de Servicios Públicos de Agustín Codazzi “EMCODAZZI E.S.P”, se encuentra de gran manera desactualizado, el cual genera ciertos retrasos en la toma de decisiones , pérdidas de

tiempos, repetición de labores y falencias en el ambiente de trabajo por parte de algunos servidores públicos a causa de sobrecargas de funciones que generan cierto grado de estrés viéndose afectado el rendimiento de cada uno de ellos.

De igual manera, se evidenció que algunos cargos no se encuentran identificados ni estipulados en el actual manual de funciones de EMCODAZZI E.S.P, ya que dichos puestos de trabajos han sido incorporados a la organización hace menos de 5 años y al presente manual no se le realiza ninguna modificación ni actualización desde hace aproximadamente 6 años. Es por esto, que muchos de los servidores públicos que ocupan estos cargos no cuentan con sus funciones y requisitos exigidos en un documentado como lo es el manual de funciones.

Por tal razón, se elaboró la propuesta de actualización del manual de funciones de la Empresa de Servicios Públicos de Agustín Codazzi “EMCODAZZI E.S.P”, con el fin de mejorar y ser más efectivos en los procesos de planeación, toma de decisiones y obtener un mayor control sobre la entrada, duración y desarrollo del recurso humano de la organización.

Así mismo, partiendo de que la administración actual de “EMCODAZZI E.S.P” le apunta al mejoramiento continuo de los procesos estratégicos y organizacionales de la organización, han apoyado y supervisado el arduo trabajo ejecutado por el pasante actual en cuanto a la propuesta de actualización del manual, a fin de ser evaluada y posiblemente implementada.

Por último, es necesario tener claro en el trascurso de este proceso de 4 meses de pasantías dentro de la Empresa “EMCODAZZI E.S.P”, se cumplieron a cabalidad con los objetivos

plasmados, desarrollando las actividades administrativas directamente enfocadas a la propuesta de actualización del manual de funciones y competencias laborales, con la finalidad de mejorar los procesos organizacionales, la toma de decisiones y de igual forma, apostarle al mejoramiento continuo de la empresa.

Además, en estos momentos la propuesta realizada se encuentra siendo observada y evaluada por el jefe de recursos humanos y el Gerente de la organización, con el objetivo de determinar si necesita algún ajuste necesario o si se puede comenzar con el proceso de implementación instantáneamente.

Capítulo 5. Conclusiones

Al realizar el conversatorio con la Jefe del área de Recursos Humanos y observar el organigrama y los manuales vigentes e implementados en la Empresa de Servicios Públicos de Agustín Codazzi, se pudieron reconocer las funciones y competencias de las áreas que conforman la organización y se pudo concluir que una de las necesidades primordiales que tiene la empresa actualmente, es la actualización de los manuales de gestión organizacional, específicamente el Manual de Funciones y Competencias Laborales.

Por otro lado, a través del análisis y diagnóstico de la encuesta aplicada a los 22 funcionarios públicos de nómina de la Empresa de Servicios Públicos de Agustín Codazzi y de una asesoría por parte de dos Empresas externas prestadoras de Servicios Públicos, como los son ACUACUR del municipio de Curumaní, Cesar y de EMDUPAR de la ciudad de Valledupar, se pudo determinar mediante un diagnóstico general sobre las áreas, prácticas y funcionamiento de la organización, que actualmente la entidad cuenta con unas dependencias o áreas organizadas que permiten las buenas prácticas y el buen funcionamiento de la organización, teniendo en cuenta, que estas áreas están conformadas u ocupadas por personal idóneo y capaz de sacar adelante todas las actividades pertinentes y basadas en el mejoramiento continuo de la empresa.

Finalmente, se diseñó la propuesta de actualización del manual de funciones y competencias laborales de la Empresa de Servicios Públicos de Agustín Codazzi “EMCODAZZI E.S.P”, a fin de obtener un documento actualizado y que permita mejorar los procesos de orientación, organización y control de las actividades ejecutadas por cada uno de los cargos

pertenecientes a la entidad, evitando pérdidas de tiempos, duplicaciones de funciones y cruces de responsabilidades.

En fin, la propuesta de actualización del Manual de Funciones y Competencias Laborales se ejecutó de manera eficiente y oportuna y se encuentra en revisión y evaluación por parte de los directivos de la organización a fin de otorgar la posibilidad de ser implementada sin ningún ajuste adicional o de lo contrario, si dicha propuesta necesita alguna modificación extra. Lo anterior, es con el objetivo de apostarle a la mejora continua de los procesos ejecutados y de obtener una mayor efectividad y productividad dentro de la empresa.

Capítulo 6. Recomendaciones

La Empresa de Servicios Públicos de Agustín Codazzi “EMCODAZZI E.S.P” debe apostarle a realizar periódicamente revisiones al Manual de Funciones y Competencias Laborales, con la finalidad de satisfacer sus necesidades, garantizar su adecuada aplicación y de analizar posibles propuestas de cambios.

De otro lado, es importante que la Empresa de Servicios Públicos de Agustín Codazzi “EMCODAZZI E.S.P” se mantenga incorporando personal idóneo y con capacidades de ejecutar las funciones necesarias para el buen funcionamiento de la organización, así como seguir contando con áreas y dependencias debidamente organizadas que permiten obtener mayor rendimiento por parte del personal.

Finalmente, se recomienda la implementación de la propuesta de actualización del Manual de Funciones y Competencias Laborales, por parte de la Empresa de Servicios Públicos de Agustín Codazzi “EMCODAZZI E.S.P”, ya que generará muchos beneficios, como lo es, obtener mayor eficiencia en los procesos, mayor efectividad en la toma de decisiones y evitar duplicaciones de funciones y responsabilidades, debido a que los funcionarios de la organización contarán con sus funciones y responsabilidades bien definidas y claras, mediante el manual.

Por último, debe apostarle a la mejora continua de los procesos, procedimientos, documentos de gestión organizacional y demás actos de la organización, a través de un proceso

de mejora continua planificado y controlado, con el objetivo de obtener siempre la mayor eficiencia posible en la entidad.

Referencias

- Código Sustantivo del Trabajo. (2020). *Art. 430 Código sustantivo del trabajo*. Bogotá.
- Constitución Política de Colombia . (1991). *Artículo 123*. Bogotá.
- Constitucion Política de colombia. (1991). *Decreto 1842* . Bogota.
- Departamento Administrativo de la Función Pública. (2015). *Guía para establecer o modificar el manual de funciones y de competencias laborales*. Bogota.
- Departamento Administrativo de la Función Publica DAFP. (23 de Septiembre de 2004).
<https://www.funcionpublica.gov.co/>. Obtenido de <https://www.funcionpublica.gov.co/:https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=14861>
- Departamento Administrativo de la Función Pública DAFP. (17 de Marzo de 2005).
<https://www.funcionpublica.gov.co/>. Obtenido de <https://www.funcionpublica.gov.co/:https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=16127>
- Departamento Administrativo de la Función Pública DAFP. (22 de Julio de 2005).
<https://www.funcionpublica.gov.co/>. Obtenido de <https://www.funcionpublica.gov.co/:https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=17318>
- Departamento Administrativo de la Función Pública DAFP. (2018). *Guía para establecer o modificar el manual de funciones y de competencias laborales*. Bogotá D.C.
- Departamento Administrativo de la Función Pública DAFP. (8 de Mayo de 2018).
<https://www.funcionpublica.gov.co/>. Obtenido de <https://www.funcionpublica.gov.co/:https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=86304>
- Departamento Administrativo de la Función Pública DAFP. (2020). *Decreto 1083 Ultima Actualización*. Bogotá.
- Diaz de vergara, C. B., & Cruzco Cuello, Z. M. (2005). *Organizacion administrativa de EMCODAZZI*. Valledupar.
- EMCODAZZI E.S.P. (15 de Septiembre de 2020). <http://emcodazzi.gov.co/>. (J. Valera, Editor, & COPYRIGHT) Recuperado el 01 de Noviembre de 2020, de <http://emcodazzi.gov.co/:http://emcodazzi.gov.co/index.php/la-entidad>
- Ministerio de Educación. (2020). <https://snies.mineduacion.gov.co/>. Obtenido de <https://snies.mineduacion.gov.co/:https://snies.mineduacion.gov.co/portal/EL-SNIES/Que-es-el-SNIES/>
- Prosperini Macias, M. K., & Hernandez Calderon, W. E. (2007). *Actualización del manual de funciones y elaboración del manual de procedimientos del instituto de deportes del departamento de norte de santander* . Cucuta: <http://hdl.handle.net/10901/9704>.

- Unidad de Evaluación de la Calidad (Universidad de Salamanca). (2005). <http://qualitas.usal.es/>.
Obtenido de <http://qualitas.usal.es/>:
http://qualitas.usal.es/docs/PAS_2005_cuestionario.pdf
- Vallejo Chávez, L. M. (2015). *Gestión del Talento Humano*. Riobamba, Ecuador: Instituto de investigaciones.

Apéndices

Apéndice A. Encuesta de satisfacción laboral

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN LABORAL

Objetivo: Diagnosticar el grado de satisfacción laboral en la Empresa de Servicios Públicos de Agustín Codazzi “EMCODAZZI E.S.P”.

Cargo: _____

Área/Dependencia: _____

Responda el siguiente cuestionario teniendo en cuenta su conocimiento y percepción de acuerdo a los estamentos laborales.

Utiliza la siguiente escala para responder al cuestionario:

1	2	3	4	5
Nada de acuerdo	Poco de acuerdo	Acuerdo medio	Muy de acuerdo	Totalmente de acuerdo

	Nada de acuerdo	Poco de acuerdo	Acuerdo medio	Muy de acuerdo	Totalmente de acuerdo
1. ¿Considera que sus funciones y responsabilidades están bien definidas y claras?					
2. ¿Considera que en su dependencia o área tienen las cargas de trabajo bien repartidas?					
3. ¿Considera que sus habilidades son apropiadas y suficientes para su puesto de trabajo?					
4. ¿Está satisfecho(a) con su actual puesto de trabajo?					
5. ¿La relación con sus compañeros(as) de trabajo es adecuada?					
6. ¿Es habitual la colaboración de todos para sacar adelante las actividades o tareas?					
7. ¿El ambiente laboral es adecuado en la organización?					
8. ¿Las condiciones de trabajo de su dependencia o área son seguras?					
9. ¿Las condiciones ambientales de su dependencia o área (climatización, iluminación, decoración, ruidos, ventilación, entre otros) facilitan sus funciones diarias?					
10. ¿Recibe la formación y/o capacitación necesaria para desempeñar correctamente sus labores?					
11. ¿Cuándo es necesario, se facilita y/o autoriza formación externa?					
12. ¿Las condiciones laborales (salarios, horarios, vacaciones, beneficios sociales, entre otras) son satisfactorias?					
13. ¿Se encuentra usted satisfecho, con la variedad de tareas que realiza en su puesto de trabajo?					
14. ¿El nombre y prestigio de EMCODAZZI E.S.P, son gratificantes para usted?					

Nota: Cuestionario realizado en base a la “Encuesta de evaluación de satisfacción laboral PAS, así mismo, con la escala general de satisfacción laboral (WARR, COOK y WALL).

Apéndice B. Diseño de propuesta de actualización del Manual de Funciones y Competencias Laborales.

**MANUAL DE FUNCIONES DE LA
EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS
DE AGUSTIN CODAZZI EMCODAZZI E.S.P.
2020**

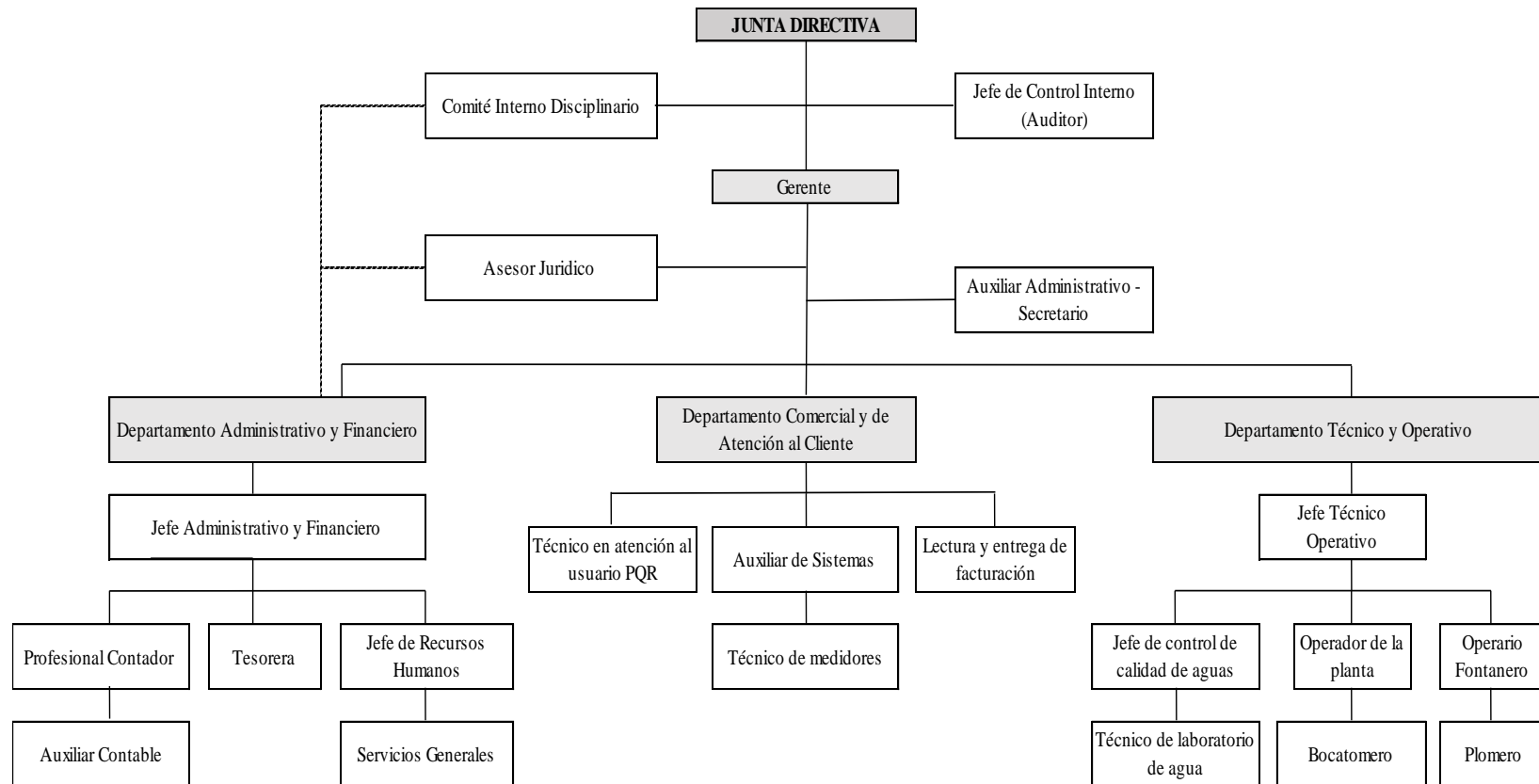


DISEÑO DEL MANUAL DE FUNCIONES Y COMPETENCIAS LABORALES

El manual de funciones y competencias laborales se diseñó llevando los siguientes pasos: identificación y ubicación del empleo, identificación del área a la cual se asigna el empleo, descripción del contenido funcional, establecimiento de conocimientos básicos o esenciales, identificación de competencias comportamentales, fijación de requisitos de formación académica y experiencia.

ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL POR CARGOS

La estructura organizacional por cargos (organigrama) de la Empresa de Servicios Públicos de Agustín Codazzi “EMCODAZZI E.S.P”, establecida y ajustada para la prestación óptima de los servicios públicos de acueducto y alcantarillado, y que le permite ejecutar todos los procesos y labores como prestador de estos servicios públicos se puede evidenciar a continuación.



Fuente: Autor del proyecto.

NOMENCLATURA Y CLASIFICACIÓN DE EMPLEOS

Con el objetivo de determinar cada uno de los empleos que conforman la estructura organizacional de la Empresa “EMCODAZZI E.S.P”, esta adoptará la siguiente clasificación por niveles y cargos, de manera que esta permita el cumplimiento de los objetivos estratégicos en la prestación de los servicios públicos domiciliarios de acueducto y alcantarillado.

ÁREA/ DEPENDENCIA	DENOMINACIÓN DEL CARGO	NIVEL JERÁRQUICO	CÓDIGO	Nº DE CARGOS	CLASIFICACIÓN DEL EMPLEO
GERENCIA	Gerente	Directivo	050	1	Libre Nombramiento y Remoción
	Jefe de control interno (Auditor)	Asesor	105	1	Prestación de servicios profesionales y apoyo a la gestión
	Asesor Jurídico	Asesor	115	1	Prestación de servicios profesionales y apoyo a la gestión
	Aux. administrativo	Asistencial	407	1	Libre Nombramiento y Remoción
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO Y FINANCIERO	Jefe administrativo y financiero	Directivo	009	1	Libre Nombramiento y Remoción
	Profesional Contador	Profesional	219	1	Prestación de servicios profesionales y apoyo a la gestión
	Auxiliar contable	Técnico	407	1	Prestación de servicios y apoyo a la gestión
	Tesorería	Profesional	201	1	Libre Nombramiento y Remoción
	Jefe recursos humanos	Profesional	219	1	Libre Nombramiento y Remoción
	Servicios generales	Asistencial	470	1	Libre Nombramiento y Remoción

DEPARTAMENTO COMERCIAL Y DE ATENCIÓN AL CLIENTE	Jefe comercial	Profesional	219	1	Libre Nombramiento y Remoción
	Atención al usuario PQR	Técnico	367	1	Libre Nombramiento y Remoción
	Auxiliar de sistemas	Técnico	367	1	Libre Nombramiento y Remoción
	Técnico de medidores	Técnico	367	1	Libre Nombramiento y Remoción
	Lectura y entrega de facturación	Asistencial	487	2	Libre Nombramiento y Remoción
DEPARTAMENTO TÉCNICO OPERATIVO	Jefe Técnico Operativo "coord. planta"	Directivo	009	1	Libre Nombramiento y Remoción
	Jefe de control de calidad de aguas	Profesional	219	1	Prestación de servicios profesionales y apoyo a la gestión
	Técnico de laboratorio de agua	Técnico	487	1	Prestación de servicios y apoyo a la gestión
	Operador de la planta	Técnico	487	3	Libre Nombramiento y Remoción
	Plomero	Asistencial	487	2	Libre Nombramiento y Remoción
	Bocatomero	Asistencial	487	1	Libre Nombramiento y Remoción
	Operario fontanero	Asistencial	487	1	Libre Nombramiento y Remoción

Fuente: Autor del proyecto

DESARROLLO DEL MANUAL DE FUNCIONES Y COMPETENCIAS LABORALES

Funciones de la junta directiva

La junta directiva está constituida por seis miembros, cuatro de los elegidos por el Alcalde Municipal y dos representantes de los usuarios:

1. Nombrar al representante legal (Gerente)
2. Aprobar los reglamentos internos y los sistemas de auditoria
3. Implantar el régimen laboral de la organización y establecer el plan de remuneración y el sistema de incentivos.
4. Aprobar los contratos ejecutados por el Gerente de la organización, siempre que la cuantía supere la menor cuantía radicada en el art. 24 de la Ley 80 de 1993.
5. Realizar el sistema de tarifas, en relación con los ordenamientos expedidos por la Comisión de Regulación de servicios públicos.
6. Establecer las políticas de contabilidad que se ejecutarán para cada uno de los servicios suministrados por la entidad. Estableciendo de forma explícita el modo en que se realizaran las operaciones de cada servicio y el costo.
7. Estudiar y aprobar los documentos del Gerente, en cuanto al estado de los recursos y de los negocios.
8. Aprobar el presupuesto anual de la organización. Para tal consecuencia, establecerá las reservas para la rehabilitación, reposición y expansión de los procesos.

Funciones del Comité Interno Disciplinario

El comité Interno disciplinario de “EMCODAZZI E.S.P, está conformado por: Asesor Jurídico, Auditor y Jefe administrativo y financiero.

Propósito principal.

Proteger la legalidad, honradez, imparcialidad, lealtad y eficiencia que deben tener los funcionarios públicos en la ejecución de sus labores, conforme con lo determinado en el Código Disciplinario Único “Ley 200 de 1995”, la Constitución Política y demás leyes nacionales.

Funciones esenciales.

1. Percibir que los funcionarios públicos ejerzan sus derechos, cumplan sus deberes, respeten las prohibiciones y se sometan al régimen de inhabilidades e incompatibilidades y conflicto de intereses, establecidos en la Constitución Política, las leyes nacionales y Reglamento Interno de la Empresa.
2. Disciplinar a los funcionarios públicos y a las personas particulares que ejerzan la función pública, cualquier sea la naturaleza del hecho u omisión.
3. Examinar y adelantar las respectivas investigaciones disciplinarias contra los servidores públicos que no cumplan con sus deberes, abusen de sus derechos o se extralimiten en el desempeño de sus funciones, incurra en prohibiciones, impedimentos, inhabilidades y conflictos de intereses estipulados en el Código Disciplinario Único.
4. Saber en primer lugar sobre los procesos disciplinarios que se adelantan contra los funcionarios públicos de la Entidad.

5. Reunirse como mínimo una vez al mes en la fecha estipulada previamente por el Representante Legal.

6. Ilustrar, diligenciar, tramitar, sentenciar e informar sobre los incumplimientos disciplinarios que ejecuten los funcionarios públicos de la empresa, teniendo en cuenta lo establecido con la actuación procesal del Código disciplinario Único.

Las demás que señale la ley 200 de 1995 y que se puedan implantar, según los derechos disciplinarios que se presenten.

- Gerente o Representante Legal

I. IDENTIFICACIÓN DEL EMPLEO	
NIVEL	Directivo
DENOMINACIÓN DEL EMPLEO	Gerente
CÓDIGO	050
N° DE CARGOS	1
DEPENDENCIA	Gerencia
CARGO DEL JEFE INMEDIATO	Junta Directiva
II. PROPÓSITO PRINCIPAL	
<p>Responder ante la junta directiva por el desempeño propio y el de sus dependencias. Además, debe coordinar la formulación de políticas de la Entidad y adopción de los planes, programas y proyectos operativos, estratégicos y de gestión para el logro de los objetivos y metas institucionales. Así mismo, debe ejercer la representación legal de la organización en todos los actos civiles, judiciales, comerciales y administrativos para crear y mantener el ambiente empresarial en todas las dependencias de la entidad.</p>	
III. DESCRIPCIÓN DE LAS FUNCIONES ESENCIALES	
<ol style="list-style-type: none"> 1. Ejercer la administración y representación legal de la Empresa y, así mismo, garantizar la aplicación de las políticas necesarias para su normal y óptimo funcionamiento. 2. Ejecutar las decisiones tomadas por la Junta Directiva. 3. Realizar la audiencia pública de rendición de cuentas y enviar informe con los resultados a la alta dirección. 4. Formular y coordinar políticas, planes y programas para la atención y prestación de los servicios públicos de acueducto y alcantarillado con el fin de dar cumplimiento a la misión de la Entidad. 5. Formular y coordinar las políticas para desarrollar los planes y programas relacionados con el talento humano. 6. Someter a consideración de la junta directiva el proyecto de planes y programas de la entidad. 7. Identificar oportunamente las causas de las no conformidades ACPM (Acciones correctivas, preventivas y de mejora) que afectan el desempeño y el cumplimiento de los objetivos de la Empresa y realizar su respectivo seguimiento. 8. Participar en el proceso del plan de mejoramiento de la empresa. 9. Representar los intereses de la Empresa o delegar esta representación en los funcionarios que estime conveniente. 10. Gestionar los recursos financieros y técnicos para garantizar la prestación eficiente de los servicios de acueducto y alcantarillado. 11. Establecer las pautas para la elaboración, desarrollo y actualización anual del Plan Estratégico de la Empresa y orientar las actividades hacia el cumplimiento del mismo. 12. Coordinar el desarrollo de las políticas generales de la Empresa adoptadas por la Junta Directiva y garantizar su cumplimiento. 13. Realizar la evaluación del desempeño del personal a cargo. 14. Convocar a la Junta Directiva a sesiones ordinarias y extraordinarias. 15. 13. Establecer mecanismos que permitan incrementar la productividad de la Empresa, buscando la racionalización del gasto, la motivación y el compromiso del personal. 16. Presentar para la aprobación de la junta directiva, los reglamentos de la Empresa y cualquier reforma que en ellos se introduzca y una vez aprobados, ponerlos en ejecución. 17. Adoptar los controles contables, administrativos, de gestión y financieros, así como los mecanismos especiales de verificación que garanticen eficiencia, celeridad y oportunidad en el ejercicio de las funciones y en la prestación de los servicios. 	

<p>18. Presentar oportunamente cada año, para estudio y aprobación de la Junta Directiva, el proyecto de presupuesto de la Empresa para cada ejercicio Fiscal.</p> <p>19. Coordinar con los jefes de las áreas los proyectos, informes, actos administrativos que deban ser presentados ante la Junta Directiva de la Empresa para su conocimiento, aprobación e implementación.</p> <p>20. Determinar las políticas financieras, administrativas y técnicas de la Empresa, con el fin de garantizar el suministro del recurso hídrico, la prestación eficiente de los servicios de acueducto y alcantarillado.</p> <p>21. Coordinar las políticas que en materia de medio ambiente sean dictadas por el ente competente para la conservación y mantenimiento del recurso hídrico.</p> <p>22. Rendir informes de gestión a la Junta Directiva.</p> <p>23. Dictar las políticas que sean necesarias para mitigar o evitar los diferentes tipos de riesgo que se puedan presentar en la Empresa.</p> <p>24. Las demás funciones que le sean asignadas por la Junta Directiva de la Empresa y las que estén contempladas en los Estatutos de la Entidad.</p>	
IV. CONOCIMIENTOS BÁSICOS O ESENCIALES	
<p>1. Amplios conocimientos sobre normas y procedimientos generales de Administración Pública.</p> <p>2. Plan estratégico de la empresa.</p> <p>3. Régimen Municipal Colombiano.</p> <p>4. Normas de contratación estatal.</p> <p>5. Plan de ordenamiento territorial.</p> <p>6. Manejo adecuado de la normatividad en servicios públicos domiciliarios.</p> <p>7. Estructura tarifaria.</p> <p>8. Resolución y manejo de conflictos.</p>	
V. COMPETENCIAS COMPORTAMENTALES	
Comunes	Por Nivel Jerárquico
<p>Aprendizaje continuo</p> <p>Orientación a resultados</p> <p>Orientación al usuario y al ciudadano</p> <p>compromiso con la organización</p> <p>Trabajo en equipo</p> <p>Adaptación al cambio</p>	<p>Visión estratégica</p> <p>Planeación</p> <p>Liderazgo efectivo</p> <p>Pensamiento sistemático</p> <p>Toma de decisiones</p> <p>Resolución de conflictos</p> <p>Gestión del desarrollo de las personas</p>
VI. REQUISITOS DE FORMACIÓN ACADÉMICA Y EXPERIENCIA	
Formación Académica	Experiencia
<p>Título Profesional: en Ingeniería Industrial, Ingeniería Sanitaria, Administración de Empresas, Ingeniería Civil, Ingeniería Ambiental, Derecho, Biología y Microbiología.</p> <p>Estudios de Maestría o Postgrado: en Alta Gerencia, Gerencia Financiera o Administración de Empresas.</p> <p>Cursos de especialización: en Logística, Salud Ocupacional, Finanzas, Administración Financiera y Planeación Estratégica.</p> <p>Manejo de paquetes utilitarios; Windows y</p>	<p>Un mínimo de (3) años de experiencia profesional y (2) años de experiencia relacionada</p>

Microsoft Office: Word, Excel, Access, PowerPoint e Internet.	
--	--

- Jefe de control interno (Auditor)

I. IDENTIFICACIÓN DEL EMPLEO	
NIVEL	Asesor
DENOMINACIÓN DEL EMPLEO	Jefe de Control Interno (Auditor)
CÓDIGO	105
N° DE CARGOS	1
DEPENDENCIA	Unidad de Control Interno
CARGO DEL JEFE INMEDIATO	Gerente
II. PROPÓSITO PRINCIPAL	
Planear, verificar, coordinar y evaluar la información, actividades y recursos encaminados al mejoramiento y fortalecimiento del sistema de control interno, mediante la asesoría y acompañamiento, evaluación y seguimiento, divulgación y monitoreo del sistema y el desarrollo de auditorías a los procesos de la Entidad.	
III. DESCRIPCIÓN DE LAS FUNCIONES ESENCIALES	
<ol style="list-style-type: none"> 1. Planear y realizar el plan de acción para definir las actividades a desarrollar, verificar el grado de avance y sugerir los correctivos pertinentes en un periodo determinado acorde con los roles de la misma. 2. Planear, dirigir y organizar la verificación y evaluación del sistema de control interno. 3. Responder ante el gerente por el desempeño y logro oportuno y eficiente de las funciones y actividades que le sean asignadas. 4. Evaluar el sistema de control interno para verificar la existencia, nivel de desarrollo y el grado de efectividad de los controles establecidos, entre otros la planeación institucional, de recursos humanos, capacitación bienestar social, trabajo anual de seguridad y salud en el trabajo, tecnología de la información y comunicación de la empresa. 5. Velar por el cumplimiento de las leyes, normas, políticas, procedimientos, planes, programas, proyectos y metas de la organización, recomendando los ajustes necesarios. 6. Ejecutar auditorías internas a los procesos de la Empresa para recomendar acciones que contribuyan al mejoramiento de los procesos. 7. Realizar un informe ejecutivo sobre el avance del sistema de control interno, según el Decreto 1083 de 2015, capítulo 2. 8. Realizar el informe pormenorizado de control interno según los lineamientos de la Ley 1474 de 2011 artículo 9, cada seis (6) meses, y publicarlo en la página web de la Empresa. 9. Fomentar en toda la organización la formación de una cultura de control que contribuya al mejoramiento continuo hacia el cumplimiento de la Misión institucional. 10. Programar y evaluar los controles necesarios para que las políticas, normas y procedimientos administrativos, financieros y técnicos operativos adoptados sean aplicados correcta y oportunamente. 11. Realizar el diligenciamiento del formulario FURAG (Formulario Único reporte Avance de la Gestión), del Departamento Administrativo de la Función Pública, cada año, y cargarlo a al DAFP. 12. Evaluar el grado de cumplimiento de las políticas, normas y procedimientos establecidos por la empresa, así como las normas y disposiciones legales en todo lo relacionado con las contrataciones comerciales y relaciones laborales. 13. Asesorar y efectuar seguimiento a los planes de mejoramiento resultado de las auditorías internas y de los órganos de control, para verificar el cumplimiento de los compromisos adquiridos. 	

14. Planear y efectuar la evaluación al plan estratégico y al tablero de control de la Empresa para verificar el cumplimiento de las metas y objetivos de la empresa.
15. Velar por la máxima eficiencia de los trámites administrativos y el desarrollo de las labores de cada dependencia de la Empresa y formular recomendaciones.
16. Corregir y evaluar la razonabilidad de las cifras contenidas en los estados financieros, por medio de procedimiento de comprobación periódica y selectiva de los registros contables, análisis de cuenta, confirmaciones o circulaciones externas y otros procedimientos de técnicos de auditoría.
17. Elaborar cada tres (3) meses el informe de austeridad en el gasto de acuerdo al Decreto 984 de 2012 o las normas que lo modifiquen, para presentar al representante legal de la empresa y mantenerlo disponible en caso de ser requerido en las visitas a la Entidad por parte de la Contraloría Departamental.
18. Solicitar a las diferentes dependencias de la Empresa la información necesaria (Comprobantes, Documentos internos y externos, actas, etc.) para el cumplimiento de las funciones propias de la Unidad de Control Interno.
19. Supervisar los procesos de apertura y cierre de licitaciones y concursos de méritos de acuerdo con las normas y procedimientos establecidos.
20. Ejecutar cualquier otra actividad asignada por su jefe inmediato.

IV. CONOCIMIENTOS BÁSICOS O ESENCIALES

1. Amplios conocimientos sobre las Normas de servicios públicos domiciliarios.
2. Amplios conocimientos sobre las Normas de control interno.
3. Normas y metodología de auditorías.
4. Normas de control fiscal de gestión.
5. Sistemas de información empresarial.

V. COMPETENCIAS COMPORTAMENTALES

Comunes	Por Nivel Jerárquico
Orientación a resultados Compromiso con la organización Aprendizaje continuo Trabajo en equipo Adaptación al cambio	Creatividad e innovación Confiabilidad técnica Iniciativa Conocimiento del entorno Construcción de relaciones

VI. REQUISITOS DE FORMACIÓN ACADÉMICA Y EXPERIENCIA

Formación Académica	Experiencia
Título Profesional: en Contaduría, Economía, Administración de Empresas, Ingeniería Industrial, Derecho o Administración Pública.	Experiencia comprobable mínimo de (5) años en el ejercicio del control gubernamental o en la auditoría privada.
Manejo de paquetes utilitarios; Windows y Microsoft Office: Word, Excel, Access, PowerPoint e Internet.	Mínimo (2) años en cargos relacionados

- Asesor Jurídico

I. IDENTIFICACIÓN DEL EMPLEO	
NIVEL	Asesor
DENOMINACIÓN DEL EMPLEO	Asesor Jurídico
CÓDIGO	115
N° DE CARGOS	1
DEPENDENCIA	Asesoría Jurídica
CARGO DEL JEFE INMEDIATO	Gerente
II. PROPÓSITO PRINCIPAL	
Brindar asesoría a la Junta General de Socios y órganos de la Empresa, en aspectos jurídicos y legales, que se deben aplicar e implementar en el ámbito de la Administración de la Organización y sobre los asuntos que en la materia de su competencia le sean consultados, a fin de garantizar que la gestión se cumpla dentro de la normatividad vigente.	
III. DESCRIPCIÓN DE LAS FUNCIONES ESENCIALES	
<ol style="list-style-type: none"> 1. Brindar asesoramiento que requiera la Gerencia en asuntos de carácter técnico-legal. 2. Emitir opinión legal en los asuntos referentes a la legislación, normas y procedimientos administrativos que se le encomienden. 3. Interponerse ante los procesos judiciales y/o administrativos en los que la Empresa sea parte, presentando los recursos ordinarios o extraordinarios que sean necesarios en defensa de los intereses, imagen y patrimonio de la Empresa. 4. Realizar los contratos, convenios y resoluciones sobre cualquier acto de la vida institucional de la Empresa que genera derechos y obligaciones, visando los mismos. 5. Dictaminar sobre los recursos impugnativos interpuestos que deben ser resueltos a nivel de la Gerencia. 6. Eximir consultas de carácter legal y emitir opinión sobre expedientes y asuntos administrativos. 7. Realizar proyectos de normas de carácter administrativo sobre asuntos relacionados con la Empresa o los que encomiende la Gerencia. 8. Estudiar, opinar y asesorar a las entes pertinentes para garantizar la correcta emisión de las Resoluciones y/o Acuerdos de la Junta Directiva, Gerencia, Oficinas y Áreas, relacionadas con asuntos administrativos de su competencia. 9. Coordinar con el área gerencial y financiera sobre la asesoría jurídica y legal que corresponda, en los asuntos relacionados con las Licitaciones y Contratos y sobre los procesos que se generen en relación con estos asuntos. 10. Entablar acciones judiciales y atiende la defensa de la Empresa en los procesos promovidas en su contra. 11. Cumplir y hacer cumplir las disposiciones legales, técnicas, administrativas, normas de control interno, Normas Técnicas de Control en vigencia. 12. Interpretar la legislación relativa a los Servicios de Saneamiento. 13. Respetar y colocar en práctica las normas de seguridad. 14. Cumplir y hace cumplir las normas y procedimientos establecidos por la Empresa. 15. Las demás labores asignadas por su jefe inmediato, de acuerdo a su cargo. 	
IV. CONOCIMIENTOS BÁSICOS O ESENCIALES	
<ol style="list-style-type: none"> 1. Amplios conocimientos sobre normas y procedimientos generales. 2. Manejo de la normativa generalmente aceptada con la naturaleza del puesto. 3. Políticas Públicas 4. Procesos de Administración General 5. Resolución y Manejo de Conflicto 6. Conocimiento sobre integración de equipos gerenciales y desarrollo organizacional. 	

V. COMPETENCIAS COMPORTAMENTALES	
Comunes	Por Nivel Jerárquico
Orientación a resultados Compromiso con la organización Aprendizaje continuo Trabajo en equipo Adaptación al cambio	Creatividad e innovación Confiabilidad técnica Iniciativa Conocimiento del entorno Construcción de relaciones
VI. REQUISITOS DE FORMACIÓN ACADÉMICA Y EXPERIENCIA	
Formación Académica	Experiencia
Título profesional: en Derecho. Estudios de especialización: en Administración Pública. Manejo de entorno Windows y Microsoft Office: Word, Excel e Internet.	Mínimo (2) años de experiencia relacionada con el área de desempeño.

- Auxiliar Administrativo

I. IDENTIFICACIÓN DEL EMPLEO	
NIVEL	Asistencial
DENOMINACIÓN DEL EMPLEO	Auxiliar Administrativo
CÓDIGO	407
N° DE CARGOS	1
DEPENDENCIA	Gerencia
CARGO DEL JEFE INMEDIATO	Gerente
II. PROPÓSITO PRINCIPAL	
Gestionar de manera efectiva las actividades y tareas, relacionadas con la atención a clientes externos e internos y garantizar el manejo de la información y documentación del archivo, para asegurar la actualización, conservación y manejo organizado de los mismos.	
III. DESCRIPCIÓN DE LAS FUNCIONES ESENCIALES	
<ol style="list-style-type: none"> 1. Organizar y ajustar la agenda del representante legal y/o de los funcionarios del área y comunicar las actividades programadas para el óptimo desarrollo de las funciones de la dependencia. 2. Determinar los contactos necesarios para garantizar el desarrollo de las actividades del área. 3. Ordenar y coordinar el apoyo logístico para la audiencia pública de rendición de cuentas. 4. Tramitar y encargarse de la correspondencia, actas, informes y demás documentos requeridos por el representante legal o superior inmediato para garantizar la disponibilidad de la información. 5. Programar y preparar la correspondencia del área de acuerdo con las instrucciones recibidas por el representante legal o superior inmediato y acorde con las normas técnicas vigentes para una adecuada gestión del área. 6. Recopilar, almacenar y suministrar la información y los datos del archivo que se requieren para la ejecución de las labores del área de manera que se garantice la actualización de la información. 7. Organizar y generar oportunamente los documentos e informes necesarios para las diferentes reuniones del área. 8. Organizar y coordinar las citas a reuniones con los funcionarios de la Empresa o con los particulares requeridos por el representante legal. 9. Facilitar a las diferentes áreas la información solicitada que se encuentre en el archivo de la dependencia, con previa autorización del representante legal. 10. Ordenar el archivo de la documentación que ingresa y sale del área, con el fin de asegurar la disponibilidad de la información. 11. Organizar la documentación que se debe enviar al archivo general, con el fin de evitar la pérdida y el deterioro de la misma. 12. Brindar asesoría a clientes internos y externos para garantizar un efectivo servicio. 13. Inspeccionar y vigilar los suministros asignados al área para un manejo eficiente de los recursos. 14. Mantener actualizado y organizado el archivo de documentos y correspondencia del área para una oportuna disponibilidad de los mismos. 15. Las demás actividades que le asigne el representante legal afines con las funciones del cargo. 	
IV. CONOCIMIENTOS BÁSICOS O ESENCIALES	
<ol style="list-style-type: none"> 1. Amplio conocimiento sobre Paquete Office (Word, Excel, Access, PowerPoint). 2. Normas Técnicas para elaboración de documentos. 3. Atención al cliente. 4. Sistema de Información Empresarial. 	

V. COMPETENCIAS COMPORTAMENTALES	
Comunes	Por Nivel Jerárquico
Aprendizaje continuo Compromiso con la organización Orientación a resultados Trabajo en equipo Orientación al usuario y al ciudadano Adaptación al cambio	Confiabilidad técnica Disciplina Responsabilidad Manejo de información Relaciones interpersonales Colaboración
VI. REQUISITOS DE FORMACIÓN ACADÉMICA Y EXPERIENCIA	
Formación Académica	Experiencia
Título de Bachiller: Modalidad técnico en secretariado comercial o ejecutivo, Asistente de Gerencia.	Mínimo (1) año de experiencia relacionada con las funciones del cargo

- Jefe Administrativo y Financiero

I. IDENTIFICACIÓN DEL EMPLEO	
NIVEL	Directivo
DENOMINACIÓN DEL EMPLEO	Jefe Administrativo y Financiero
CÓDIGO	009
N° DE CARGOS	1
DEPENDENCIA	Área Administrativa y Financiera
CARGO DEL JEFE INMEDIATO	Gerente
II. PROPÓSITO PRINCIPAL	
Gestionar (Planear, organizar, dirigir y controlar) las labores administrativas y financieras de la organización, de acuerdo con las políticas, normas y procedimientos establecidos por la misma.	
III. DESCRIPCIÓN DE LAS FUNCIONES ESENCIALES	
<ol style="list-style-type: none"> 1. Coordinar las gestiones de las dependencias adscritas al departamento administrativo y financiero, con el fin de lograr un desempeño eficiente, integrado y ordenado del área. 2. Verificar y coordinar las operaciones contables de la organización. 3. Presentar periódicamente los estados financieros, de acuerdo con el cronograma que se establezca para tales efectos 4. Velar porque las operaciones contables se ejecuten de acuerdo con los principios de contabilidad generalmente aceptados en Colombia y que se cumplan adecuada y oportunamente, las disposiciones y normas vigentes, establecidas por las autoridades gubernamentales que regulan la materia.. 5. Coordinar y dirigir el análisis mensual de los resultados contables con el objeto de presentar a la gerencia, un diagnóstico de la operación y estado financiero de la empresa, con sus respectivas recomendaciones. 6. Realizar la elaboración de proyecciones de los estados financieros a corto, mediano y largo plazo, que surjan como base para la toma de decisiones de planeación estratégica. 7. Planear, dirigir y controlar los flujos de efectivos (ingresos y egresos) a corto, media y largo plazo, con el fin de prevenir que la capacidad de endeudamiento de la Empresa se exceda; y que los desembolsos se efectúen oportunamente manteniendo un saldo de liquidez que garantice la realización de los planes y proyectos de la Entidad. 8. Coordinar y ejecutar juntos con las demás dependencias el presupuesto anual, establecer el cronograma y las pautas para la presentación de los informes correspondientes. 9. Brindar la información requerida para la Unidad de Control Interno y/o revisores externos. 10. Coordinar y controlar la apertura del presupuesto anual, abriendo y manteniendo los rubros correspondientes para su ejecución. 11. Velar por la ejecución, registro y control del presupuesto anual de la Entidad. 12. Velar por el registro oportuno de los acuerdos periódicos de gastos para visto bueno del jefe inmediato y posterior aprobación de la Junta Directiva. 13. Elaborar informes relacionados con la ejecución mensual y liquidación del presupuesto a los organismos de control. 14. Planear y dirigir la administración racional del recurso humano, mediante el diseño y establecimiento de políticas que consulten las necesidades actuales y facturas de la Empresa. 15. Coordinar la evaluación del personal a su cargo, de acuerdo con el programa y parámetros establecidos. 16. Colaborar con la oficina jurídica en el estudio y resolución de procesos laborales, mediante el suministro oportuno de la información necesaria. 17. Elaborar la liquidación anual del presupuesto, revisar las reservas de caja y reservas de apropiaciones al 31 de diciembre de cada año. 18. Programar, organizar, dirigir y controlar las actividades de compra, almacenamiento y distribución de los bienes y servicios que requiere la Empresa, en el momento oportuno, con las especificaciones de calidad adecuada y al menor costo posible, de acuerdo con las políticas, normas y procedimientos establecidos. 19. Velar por el mantenimiento de los niveles mínimo y óptimo de inventarios fijados para los rubros de almacén, garantizando el desarrollo normal de los planes y proyectos de la Empresa. 20. Velar por el mantenimiento actualizado del registro de cotizaciones, proveedores y contratistas. 	

21. Llevar el libro de movimientos de control de egresos e ingresos de la Empresa.
22. Realizar los estudios de conveniencia de las contrataciones.
23. Expedir certificados de disponibilidad y registro presupuestal.
24. Mantener en contacto permanente con las entidades recaudadores de los servicios.
25. Estudiar las normas, decretos y leyes, establecidas por las autoridades gubernamentales y relativas a su área de influencia, con el fin de establecer e implementar, con los subalternos de las aéreas afectadas su aplicación oportuna.
26. Cumplir y hacer cumplir con las políticas, normas y procedimientos (administrativos, operacionales y laborales) por parte de usted mismo y del personal a su cargo.
27. Las demás funciones asignadas por su jefe inmediato, de acuerdo a su cargo.

IV. CONOCIMIENTOS BÁSICOS O ESENCIALES

1. Amplios conocimientos sobre normas y procedimientos General.
2. Manejo de la normativa generalmente aceptada con la naturaleza del puesto.
3. Manejo de la normativa generalmente aceptada con la naturaleza del puesto.
4. Amplios conocimientos sobre integración de equipos gerenciales y desarrollo organizacional.

V. COMPETENCIAS COMPORTAMENTALES

Comunes	Por Nivel Jerárquico
Aprendizaje continuo Orientación a resultados Orientación al usuario y al ciudadano compromiso con la organización Trabajo en equipo Adaptación al cambio	Visión estratégica Planeación Liderazgo efectivo Pensamiento sistemático Toma de decisiones Resolución de conflictos Gestión del desarrollo de las personas

VI. REQUISITOS DE FORMACIÓN ACADÉMICA Y EXPERIENCIA

Formación Académica	Experiencia
Título profesional: en Administración de Empresas, Ingeniería Industrial, Economía, Contaduría, Finanzas, Administración Financiera o Sistemas. Manejo de entorno Windows y Microsoft Office: Word, Excel e Internet.	Mínimo (5) años de experiencia profesional y (2) años de experiencia relacionada en empresas de saneamiento ambiental o de servicios públicos

- Contador Público

I. IDENTIFICACIÓN DEL EMPLEO	
NIVEL	Profesional
DENOMINACIÓN DEL EMPLEO	Contador
CÓDIGO	219
N° DE CARGOS	1
DEPENDENCIA	Área Administrativa y Financiera
CARGO DEL JEFE INMEDIATO	Jefe Administrativo y Financiero
II. PROPÓSITO PRINCIPAL	
<p>Coordinar, supervisar y responder por los procesos de registro, análisis y elaboración de la información contable de la Entidad; garantizando la fidelidad y sinceridad de todos los documentos, transacciones y estados financieros de la Empresa, de acuerdo con las Normas Generales de Contabilidad y las Normas aplicables de los Servicios Públicos Domiciliarios, a fin de cumplir con la misión y visión organizacional.</p>	
III. DESCRIPCIÓN DE LAS FUNCIONES ESENCIALES	
<ol style="list-style-type: none"> 1. Efectuar la identificación y registro de la información contable de los hechos económicos, financieros, sociales y ambientales de la Empresa. 2. Coordinar y supervisar la clasificación por tipo de fuente y cronológicamente, los documentos que contienen información contable. 3. Realizar el proceso contable de acuerdo con la normatividad establecida por la Entidad competente y la reglamentación expedida por las entidades de control y vigilancia. 4. Revisar las imputaciones contables realizadas y corregir las inconsistencias que eventualmente se presenten. 5. Verificar que todo comprobante contable se encuentre debidamente soportado e impartir vistos buenos a los que cumplan con los requerimientos. 6. Estudiar la información contable e identificar situaciones extraordinarias, con el objetivo de reflejar la realidad económica de la Empresa en los estados financieros. 7. Verificar y controlar el registro de la información contable en los libros oficiales (diario, mayor y auxiliares). 8. Liquidar y ejecutar las declaraciones de impuestos, tasas y gravámenes que debe generar la Empresa a las diferentes entidades. 9. Examinar la liquidación de la nómina y demás prestaciones sociales de los trabajadores vinculados a la empresa, con el fin de dar veracidad que se están implementando conforme a las disposiciones legales sobre la materia. 10. Elaborar y reportar la información contable a los entes de inspección, regulación, vigilancia y control, para atender los requerimientos y normatividad establecida. 11. Participar como coordinador y supervisor de campo, en la realización de los inventarios físicos de almacén, activos fijos, etc. 12. Responder por el proceso de cierre contable para dar cumplimiento a los cronogramas establecidos por la Empresa. 13. Estudiar los cambios en las normas, decretos, reglamentos, etc., emanadas por las autoridades gubernamentales, relativas a su área de influencia con el fin de dictaminar las incidencias en la Empresa. 14. Ejecutar acciones de control interno contable, para cumplir con las directrices financiera de la empresa. 15. Las demás actividades que le asigne el jefe inmediato relacionadas con las funciones del cargo. 	
IV. CONOCIMIENTOS BÁSICOS O ESENCIALES	
<ol style="list-style-type: none"> 1. Amplios conocimientos sobre las Normas técnicas de calidad. 2. Amplios conocimientos sobre las Normas contables y tributarias. 3. Amplia experiencia en la aplicación de procedimientos relacionados con el Subsistema de Contabilidad, Logística y Tesorería. 4. Manejo y elaboración de base de datos. 	

5. Conocimientos y amplio manejo del régimen de contabilidad pública y demás Normas emitidas por la Contaduría General de la Nación.
6. Paquete Office.

V. COMPETENCIAS COMPORTAMENTALES

Comunes	Por Nivel Jerárquico
Aprendizaje continuo Orientación a resultados compromiso con la organización Trabajo en equipo Adaptación al cambio	Aporte técnico - profesional Comunicación efectiva Instrumentación de decisiones Gestión de procedimientos Toma de decisiones Dirección y desarrollo de personal

VI. REQUISITOS DE FORMACIÓN ACADÉMICA Y EXPERIENCIA

Formación Académica	Experiencia
Título Profesional: en Contaduría Pública. Manejo de paquetes utilitarios; Windows y Microsoft Office: Word, Excel, Access, PowerPoint e Internet.	Mínimo (2) años de experiencia profesional y (1) año de experiencia relacionada.

- Auxiliar contable – Técnico contable

I. IDENTIFICACIÓN DEL EMPLEO	
NIVEL	Técnico
DENOMINACIÓN DEL EMPLEO	Auxiliar contable - Técnico contable
CÓDIGO	367
N° DE CARGOS	1
DEPENDENCIA	Área Administrativa y Financiera
CARGO DEL JEFE INMEDIATO	Jefe Administrativo y Financiero
II. PROPÓSITO PRINCIPAL	
<p>Brindar un apoyo técnico, administrativo y contable al Departamento Administrativo y Financiero, específicamente al área contable de la Empresa.</p> <p>Registrar en los libros contables todos los documentos y transacciones de la entidad, de acuerdo con las instrucciones impartidas por su jefe inmediato y procesar sistemáticamente todos los documentos generados por el Departamento Administrativo y Financiero.</p>	
III. DESCRIPCIÓN DE LAS FUNCIONES ESENCIALES	
<ol style="list-style-type: none"> 1. Realizar las cuentas de cobro y facturas llegadas al Departamento Administrativo y Financiero. 2. Administrar la correspondencia interna y externa que llega al Departamento Administrativo y Financiero. 3. Ordenar y clasificar los documentos e informes por fuente y fecha. 4. Imputar contablemente los documentos recibidos. Verificando que los valores registrados sean los correctos y estén debidamente soportados. 5. Elaborar de acuerdo con las normas y procedimientos contables los comprobantes de contabilidad. 6. Registrar en el libro diario, auxiliares y mayor toda la información contable. 7. Brindar toda la información contable que le sea solicitada por las diferentes dependencias. 8. Cumplir con las políticas, normas y procedimientos establecidos por la entidad. 9. Las demás labores asignadas por su jefe inmediato, relacionadas con su cargo. 	
IV. CONOCIMIENTOS BÁSICOS O ESENCIALES	
<ol style="list-style-type: none"> 1. Amplia experiencia en la aplicación de procedimientos relacionados con el Subsistema de Contabilidad, Logística y Tesorería. 2. Amplia experiencia en la aplicación de las Normas Técnicas de Control, Normas Internacionales de Contabilidad, disposiciones legales, contables y administrativas en vigencia. 	
V. COMPETENCIAS COMPORTAMENTALES (CRITERIOS DE DESEMPEÑO)	
Comunes	Por Nivel Jerárquico
Aprendizaje continuo Compromiso con la organización Orientación a resultados Trabajo en equipo Orientación al usuario y al ciudadano Adaptación al cambio	Confiability técnica Disciplina Responsabilidad Manejo de información Relaciones interpersonales Colaboración

VI. REQUISITOS DE FORMACIÓN ACADÉMICA Y EXPERIENCIA	
Formación Académica	Experiencia
Título técnico: en contabilidad o título de Básica Secundaria con conocimientos contables y de Software básico. Manejo de paquetes utilitarios de Microsoft Office.	Mínimo de (1) año de experiencia relacionada con el área de desempeño.

- Tesorero(a)

I. IDENTIFICACIÓN DEL EMPLEO	
NIVEL	Profesional
DENOMINACIÓN DEL EMPLEO	Tesorera
CÓDIGO	201
N° DE CARGOS	1
DEPENDENCIA	Área Administrativa y Financiera
CARGO DEL JEFE INMEDIATO	Jefe Administrativo y Financiero
II. PROPÓSITO PRINCIPAL	
Coordinar y controlar la adecuada elaboración de los pagos de que deban efectuarse y contabilizar los dineros recaudados periódicamente.	
III. DESCRIPCIÓN DE LAS FUNCIONES ESENCIALES	
<ol style="list-style-type: none"> 1. Analizar periódicamente el acuerdo periódico de gastos y gestionar el pago de las cuentas en las relacionadas, dando cumplimiento a las fechas y horarios establecidos para su entrega de los respectivos cheques. 2. Revisar y verificar diariamente la información y documentación requerida por los entes financieros para el otorgamiento y desembolso de los créditos. 3. Coordinar y revisar la elaboración de los comprobantes de pago y los cheques para la cancelación de las cuentas a proveedores, contratistas y empleados. 4. Realizar el reporte de ejecución de ingresos y gastos a la Contaduría General de la Nación. 5. Velar por el mantenimiento actualizado de los diferentes registros asignados a tesorería para el control de bancos, caja, radicación de cuentas, etc., de manera que se facilite el envío oportuno y confiable de la información hacia las dependencias receptoras de la misma. 6. Proporcionar oportunamente la información requerida por la unidad de control interno. 7. Ordenar y archivar todos los documentos de la empresa relacionados con sus funciones, a fin de tener información disponible en caso de que se presenten reclamos y tenerlas listas para el respectivo descargue de la cuenta. 8. Contabilizar los dineros recaudados periódicamente, confrontando el total con lo registrado en caja, para proceder a efectuar la relación diaria de ingresos. 9. Controlar todos los descuentos por retención en la fuente, impuesto de Contraloría Departamental y UPC por los pagos que efectúa la Empresa. 10. Las demás que le asigne el jefe inmediato relacionadas con las funciones del cargo. 	
IV. CONOCIMIENTOS BÁSICOS O ESENCIALES	
<ol style="list-style-type: none"> 1. Amplio conocimiento de las Normas del sistema de tesorería, contabilidad, auditoría, gestión y presupuesto. 2. Normas de servicios públicos domiciliarios. 3. Sistemas de información. 	
V. COMPETENCIAS COMPORTAMENTALES	
Comunes	Por Nivel Jerárquico
Aprendizaje continuo Orientación a resultados compromiso con la organización Trabajo en equipo Adaptación al cambio	Aporte técnico - profesional Comunicación efectiva Instrumentación de decisiones Gestión de procedimientos Toma de decisiones Dirección y desarrollo de personal

VI. REQUISITOS DE FORMACIÓN ACADÉMICA Y EXPERIENCIA	
Formación Académica	Experiencia
<p>Título Profesional: en cualquier disciplina académica del área de la Administración, Contaduría, Economía, Finanzas o Ingeniería Industrial.</p> <p>Manejo de paquetes utilitarios: de Microsoft Office y paquetes contables</p>	<p>Mínimo (1) año de experiencia relacionada, en caso contrario, demostrar habilidades y destrezas equivalentes.</p>

- Jefe de Recursos Humanos

I. IDENTIFICACIÓN DEL EMPLEO	
NIVEL	Profesional
DENOMINACIÓN DEL EMPLEO	Jefe de Recursos Humanos
CÓDIGO	219
N° DE CARGOS	1
DEPENDENCIA	Área Administrativa y Financiera
CARGO DEL JEFE INMEDIATO	Jefe Administrativo y Financiero
II. PROPÓSITO PRINCIPAL	
Planear, coordinar, dirigir y controlar las actividades relacionadas con la administración y desarrollo del personal de la Empresa, con el fin mantener y promover el clima laboral óptimo para el buen desarrollo y funcionamiento de la Organización.	
III. DESCRIPCIÓN DE LAS FUNCIONES ESENCIALES	
<ol style="list-style-type: none"> 1. Coordinar con las áreas interesadas, sobre las actividades de reclutamiento, inducción y desarrollo del personal de acuerdo con las normas, parámetros y procedimientos establecidos por la empresa y las normas legales vigentes. 2. Ejecutar y coordinar periódicamente, de acuerdo con el calendario que para tales efectos sea establecido por el departamento a que pertenece, la preparación de la nómina, velando por el reporte oportuno de todas las novedades. 3. Coordinar las relaciones con las E.P.S., I.C.B.F y la caja de Compensación Familiar en lo referente a la prestación de los servicios ofrecidos por las mencionadas entidades y velar por el oportuno reporte de afiliaciones, modificaciones de salarios, novedades, retiros, reclamos de incapacidad, etc. 4. Coordinar con cada departamento, la realización del plan anual de vacaciones y controlar su ejecución. 5. Planear, dirigir y coordinar con el jefe de Departamento Administrativo y Financiero, sobre el programa de evaluación de desempeño, al igual que la realización de procesos disciplinarios pertinentes. 6. Coordinar los programas de desarrollo y capacitación del personal y los procesos de promoción, reubicaciones y readaptaciones con el fin de lograr el máximo aprovechamiento de las capacitaciones del recurso humano. 7. Participar activamente en la elaboración del presupuesto anual de salarios y prestaciones sociales, de acuerdo con las políticas y parámetros establecidos por la Empresa, así mismo, controlar y evaluar mensualmente dicha elaboración. 8. Dirigir y coordinar la formulación y ejecución de los programas de Bienestar Social y Recreación. 9. Coordinar la formulación y ejecución de los programas de salud ocupacional y de Higiene y Seguridad Industrial. 10. Ser responsable permanentemente por el manejo organizado de los registros individuales del personal y de sus hojas de vidas. 11. Estudiar las normas, decretos y leyes, establecidos por las autoridades gubernamentales y relativas a su área de influencia, con el fin de establecer su incidencia e implementar, en asocio con su jefe inmediato su aplicación en forma oportuna. 12. Velar permanentemente por el cumplimiento de las políticas, normas, horarios, reglamentos y legislación laborales. 13. Velar por la buena comunicación de la Empresa. 14. Expedir certificados laborales solicitados por funcionarios o ex funcionarios de la Empresa, de acuerdo con los procedimientos establecidos. 15. Las demás funciones asignadas por su jefe inmediato, de acuerdo con su cargo. 	
IV. CONOCIMIENTOS BÁSICOS O ESENCIALES	
<ol style="list-style-type: none"> 1. Amplios conocimientos y experiencia en la aplicación de normas legales relacionadas con el sistema laboral vigente del sector público y privado. 2. Desarrollo Organizacional y Relaciones Humanas. 3. Técnicas de delegación. 4. Manejo y solución de conflictos. 5. Manejo de la normativa relacionada con la naturaleza del puesto. 	

V. COMPETENCIAS COMPORTAMENTALES	
Comunes	Por Nivel Jerárquico
Aprendizaje continuo Orientación a resultados compromiso con la organización Trabajo en equipo Adaptación al cambio	Aporte técnico - profesional Comunicación efectiva Instrumentación de decisiones Gestión de procedimientos Toma de decisiones Dirección y desarrollo de personal
VI. REQUISITOS DE FORMACIÓN ACADÉMICA Y EXPERIENCIA	
Formación Académica	Experiencia
Título profesional: en Administración de Empresas, Trabajo Social o Derecho. Manejo de paquetes utilitarios de Microsoft Office.	Mínimo (2) años de experiencia profesional y (1) año de experiencia relacionada con el cargo

- Servicios Generales

I. IDENTIFICACIÓN DEL EMPLEO	
NIVEL	Asistencial
DENOMINACIÓN DEL EMPLEO	Servicios Generales
CÓDIGO	470
N° DE CARGOS	1
DEPENDENCIA	Área Administrativa y Financiera
CARGO DEL JEFE INMEDIATO	Jefe de Recursos Humanos
II. PROPÓSITO PRINCIPAL	
Realizar las tareas de mantenimiento de aseo e higiene, limpieza y cafetería, de las instalaciones de la empresa, utilizando de manera adecuada los materiales y elementos de trabajo entregados para la realización de sus labores. Esto con el objetivo, de mantener las instalaciones bajo un ambiente saneado y óptimo para los usuarios de la institución.	
III. DESCRIPCIÓN DE LAS FUNCIONES ESENCIALES	
<ol style="list-style-type: none"> 1. Realizar diariamente las actividades de aseo, limpieza y desinfección de las instalaciones, a fin de lograr una óptima presentación de la misma. 2. Asear las oficinas y áreas asignadas, antes del ingreso de los funcionarios y velar que se mantengan aseadas. 3. Recolectar la basura resultante de las labores de limpieza y depositarla en el sitio y recipiente dispuesto para tales efectos. 4. Cuidar y conservar los materiales y elementos de trabajo que le hayan sido asignados para realizar sus labores. 5. Solicitar periódica y oportunamente a su jefe inmediato la reposición de materiales y elementos necesarios para desarrollar las actividades asignadas. 6. Prestar el servicio de cafetería a los funcionarios y atender las reuniones que se lleven a cabo en las oficinas de la empresa. 7. Cumplir con las políticas, normas y procedimientos (administrativos, operacionales y laborales) establecidos. 8. Realizar diligencias propias de la entidad que le sean asignadas. 9. Responder por la correspondencia, documentos, valores y objetos que le sean encomendados. 10. Llevar y hacer entrega oportuna de la correspondencia, documentos, valores y objetos a los destinatarios indicados. 11. Desempeñar las demás funciones que le sean asignadas por el jefe inmediato, inherentes al desarrollo de las funciones. 	
IV. CONOCIMIENTOS BÁSICOS O ESENCIALES	
<ol style="list-style-type: none"> 1. Servicio al cliente 2. Manejo básico de las herramientas Office. 	
V. COMPETENCIAS COMPORTAMENTALES	
Comunes	Por Nivel Jerárquico
Aprendizaje continuo Compromiso con la organización Orientación a resultados Trabajo en equipo Orientación al usuario y al ciudadano Adaptación al cambio	Manejo de información Relaciones interpersonales Colaboración

VI. REQUISITOS DE FORMACIÓN ACADÉMICA Y EXPERIENCIA	
Formación Académica	Experiencia
Título de Educación Básica Primaria	Mínimo (6) meses de experiencia relacionada

- Jefe Comercial

I. IDENTIFICACIÓN DEL EMPLEO	
NIVEL	Profesional
DENOMINACIÓN DEL EMPLEO	Jefe Comercial
CÓDIGO	219
N° DE CARGOS	1
DEPENDENCIA	Área Comercial y de Atención al Cliente
CARGO DEL JEFE INMEDIATO	Gerente
II. PROPÓSITO PRINCIPAL	
Gestionar y responder de manera efectiva por las actividades comerciales, de promoción, venta y cobro de los servicios públicos de acueducto, alcantarillado y aseo, de acuerdo con las políticas, normas y procedimientos establecidos por la Empresa.	
III. DESCRIPCIÓN DE LAS FUNCIONES ESENCIALES	
<ol style="list-style-type: none"> 1. Planear, dirigir, controlar y evaluar el funcionamiento y los resultados de la gestión de las dependencias a su cargo, con el fin de lograr un desempeño productivo y el cumplimiento de las políticas y planes comerciales de la Empresa. 2. Gestionar la elaboración y ejecución de los planes, programas y proyectos relacionados a la promoción de los servicios, incorporación de usuarios al sistema comercial, mantenimiento del censo de usuarios, determinación de consumos, facturación y cobranza de los servicios. 3. Proponer a la gerencia las estrategias para la orientación de las actividades comerciales. 4. Promover, coordinar y evaluar la realización de los estudios sobre el comportamiento de las tarifas y el mercado de los servicios, con el propósito de determinar bases para la fijación de políticas tarifarias que colmen las necesidades de la Empresa y las condiciones socioeconómicas de los usuarios. 5. Participar en el proceso del plan de mejoramiento de la empresa. 6. Realizar el debido seguimiento y control a las respuestas de las solicitudes, quejas y reclamos de los usuarios, antes de control y vigilancia, relacionados con la gestión comercial de la prestación de los servicios públicos de acueducto y alcantarillado para que éstas sean resueltas con calidad y oportunidad. 7. 9. Coordinar la ejecución de los procesos de lectura y medición, facturación, impresión y distribución de facturas y demás que correspondan a la gestión comercial en la prestación de los servicios públicos de acueducto, alcantarillado y aseo. 8. Velar por la aplicación de la 142 de 1994, el contrato de Condiciones Uniformes y los acuerdos sobre tarifas emanadas de la Junta Directiva. 9. Velar por la aplicación y cumplimiento de las políticas y normas emanadas por la Junta Directiva y la Gerencia, relativas a las relaciones comerciales entre los usuarios y la Empresa. 10. Coordinar la promoción y educación del usuario, campañas sobre el uso racional del agua, limpieza y conservación de medidores y el mantenimiento de las instalaciones, acometidas y registro, con el objeto de disminuir el flujo de reclamos causados por fugas internas. 11. Estudiar las estrategias de consumo de los usuarios para detectar comportamientos atípicos y proponer alternativas sobre el particular. 12. Coordinar con el Departamento Administrativo y Financiero y Técnico Operativo el resultado de los estudios adelantados relativos a la tarificación para proponer alternativas. 13. Programar y controlar las campañas de instalación selectiva de medidores para mantener el índice de usuarios con medidores versus total de usuarios dentro de los parámetros fijados por la Gerencia. 14. Velar por el control del consumo de los denominados grandes consumidores. 15. Coordinar y controlar la aplicación de la política de cobro de los servicios, cobranza a usuarios morosos, suspensión o corte definitivo del suministro del servicio de agua. 16. Coordinar en asocio con el Jefe Administrativo y Financiero y el Gerente, las estrategias y actividades tendientes a mejorar la relación facturación corriente versus usuarios y la recuperación de cartera vencida. 17. Estar atento al crecimiento demográfico de la ciudad para detectar futuros usuarios y planear la prestación de 	

nuevos servicios.

18. Atender en casos especiales a los usuarios en asuntos relacionados con nuevos suscriptores, reclamos, etc., cuando por circunstancias de índole técnica o económica aquellos no puedan ser resueltos por sus inmediatos colaboradores.

19. Asistir a las reuniones con otros delegados de instituciones de servicios públicos para la unificación de la estratificación socioeconómica.

20. Velar por el mantenimiento actualizado de los instrumentos y manuales orientadores de la gestión comercial.

21. Monitorear la atención al cliente y establecer mecanismos que permitan medir el grado de satisfacción de los usuarios con el fin de tener información base para la toma de correctivos y garantizar el cumplimiento del servicio de acuerdo con los objetivos del área.

22. Evaluar el desempeño del personal a su cargo de acuerdo con el programa y parámetros establecidos.

23. Estudiar las normas, decretos, etc., emanados de las autoridades competentes y relativas a su área de influencia, con el fin de establecer su incidencia en la Empresa e implementarlas en forma oportuna.

24. Velar por el cumplimiento, las políticas, normas y procedimientos (administrativos, operacionales y laborales) por parte del personal a su cargo.

25. Preparar informes relacionados con las gestiones realizadas por su departamento.

26. Las demás que le asigne el jefe inmediato en relación con las funciones del cargo

IV. CONOCIMIENTOS BÁSICOS O ESENCIALES

1. Plan de desarrollo territorial Municipal y plan de ordenamiento territorial.

2. Constitución Política de Colombia.

3. Reglamentación de servicios públicos.

4. Normas técnicas de calidad.

5. Formulación y evaluación de proyectos.

6. Sistemas de información empresarial.

V. COMPETENCIAS COMPORTAMENTALES

Comunes	Por Nivel Jerárquico
Aprendizaje continuo Orientación a resultados compromiso con la organización Trabajo en equipo Adaptación al cambio Orientación al usuario y al ciudadano	Aporte técnico - profesional Comunicación efectiva Instrumentación de decisiones Gestión de procedimientos Toma de decisiones Dirección y desarrollo de personal

VI. REQUISITOS DE FORMACIÓN ACADÉMICA Y EXPERIENCIA

Formación Académica	Experiencia
Título Profesional: en Administración de Empresas, Economía, Ingeniería Industrial, Finanzas, Contaduría y mercadotecnia	Mínimo (2) años de experiencia profesional y (1) año de experiencia relacionada con el área de desempeño

- Auxiliar de sistemas – Técnico en sistemas

I. IDENTIFICACIÓN DEL EMPLEO	
NIVEL	Técnico
DENOMINACIÓN DEL EMPLEO	Auxiliar de Sistemas - Técnico en sistemas
CÓDIGO	367
N° DE CARGOS	1
DEPENDENCIA	Área Comercial y de Atención al Cliente
CARGO DEL JEFE INMEDIATO	Jefe Comercial
II. PROPÓSITO PRINCIPAL	
Realizar y responder por las actividades relacionadas con la operación de equipos de cómputo, efectuar la grabación y verificación de lecturas y novedades de acuerdo con los procedimientos e instrucciones establecidos.	
III. DESCRIPCIÓN DE LAS FUNCIONES ESENCIALES	
<ol style="list-style-type: none"> 1. Ejecutar en el computador el reporte o ingreso de las lecturas tomadas de acuerdo con las políticas, normas y procedimientos e instrucciones establecidos. 2. Ingresar en el sistema las diferentes novedades (Diferidos, modificaciones, traslado de suscriptores, bloqueo y desbloqueo de usuarios y las demás excepciones que demande el sistema en el proceso de facturación) que surgen para la validación y actualización del sistema. 3. Proteger y mantener actualizados los archivos de cada aplicación mediante el procesamiento de copias de seguridad (Back Ups) periódicas de los mismos. 4. Verificar la grabación de la información, procurando que esta se encuentre libre de inconsistencias. 5. Reportar a su jefe inmediato cualquier falla detectada en el procesamiento de la información o en funcionamiento del equipo. 6. Cumplir con las políticas, normas y procedimientos (administrativos, operacionales y laborales) establecidos en la Empresa. 7. Efectuar la limpieza rutinaria del equipo y velar por su conservación, observando las normas de protección que para esta clase de activos establece la Empresa. 8. Las demás labores asignadas por su jefe inmediato de acuerdo con su cargo y rango. 	
IV. CONOCIMIENTOS BÁSICOS O ESENCIALES	
<ol style="list-style-type: none"> 1. Conocimientos en mantenimiento preventivo y correctivo de computadores. 2. Sistema de control de versiones 3. Amplios conocimientos en la instalación y configuración de los equipos. 4. Soporte técnico. 5. instalación de cableado 	
V. COMPETENCIAS COMPORTAMENTALES	
Comunes	Por Nivel Jerárquico
Aprendizaje continuo Compromiso con la organización Orientación a resultados Trabajo en equipo	Confiability técnica Disciplina Responsabilidad Manejo de información

Orientación al usuario y al ciudadano Adaptación al cambio	Relaciones interpersonales Colaboración
VI. REQUISITOS DE FORMACIÓN ACADÉMICA Y EXPERIENCIA	
Formación Académica	Experiencia
Título Técnico o Tecnólogo: en Sistemas	Mínimo (1) año de experiencia profesional y (6) meses de experiencia relacionada

- Atención al usuario PQR

I. IDENTIFICACIÓN DEL EMPLEO	
NIVEL	Técnico
DENOMINACIÓN DEL EMPLEO	Atención al usuario PQR
CÓDIGO	367
N° DE CARGOS	1
DEPENDENCIA	Área Comercial y de Atención al Cliente
CARGO DEL JEFE INMEDIATO	Jefe Comercial
II. PROPÓSITO PRINCIPAL	
Realizar y responder a las actividades relacionadas con el recibo, registro, y solución de las peticiones, quejas, recursos y demás solicitudes realizadas por los usuarios de los servicios prestados por la Empresa.	
III. DESCRIPCIÓN DE LAS FUNCIONES ESENCIALES	
<ol style="list-style-type: none"> 1. Velar por el registro de las quejas y reclamos presentados por los usuarios, conforme a las normas y procedimientos definidos por la Empresa, la ley 142 de 1994 y el Contrato de Condiciones Uniformes. 2. Dar respuesta a las peticiones, quejas, reclamos, recursos, derechos de petición y solicitudes de información dirigidos a la empresa que estén dentro de su alcance. 3. Aplicar según el nivel de autoridad delegada las políticas, normas y procedimientos para atender las peticiones, quejas y recursos presentados por los usuarios con el fin de brindar soluciones oportunas. 4. Dar traslado al área competente las peticiones, quejas y reclamos, que debido a los límites y alcances de su autoridad no le es posible atender. 5. Llevar registro del control de quejas y reclamos presentados, causas o motivos y producir estadísticas con respecto al vencimiento de cada ciclo. 6. Coordinar para que los actos administrativos de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios sean resueltos por el asesor jurídico. 7. Remitir al asesor jurídico la solicitud de conceptos. 8. Cumplir con las políticas, normas y procedimientos (administrativos, operacionales y laborales) establecidos por la Empresa. 9. Las demás que le asigne el jefe inmediato en relación con las funciones del cargo. 	
IV. CONOCIMIENTOS BÁSICOS O ESENCIALES	
<ol style="list-style-type: none"> 1. Normas de servicios públicos domiciliarios. 2. Constitución Política de Colombia. 3. Normas de Contratación. 4. Sistemas de información empresarial. 5. Normas técnicas de calidad 	
V. COMPETENCIAS COMPORTAMENTALES	
Comunes	Por Nivel Jerárquico
Aprendizaje continuo Compromiso con la organización Orientación a resultados Trabajo en equipo	Confiabilidad técnica Disciplina Responsabilidad

Orientación al usuario y al ciudadano Adaptación al cambio	
VI. REQUISITOS DE FORMACIÓN ACADÉMICA Y EXPERIENCIA	
Formación Académica	Experiencia
Título tecnólogo o técnico: en Administración, Ingeniería, Sistemas, Contaduría, Economía o Finanzas	Mínimo (1) año de experiencia relacionada con el cargo, caso contrario, demostrar destrezas y habilidades equivalentes.

- Técnico de medidores

I. IDENTIFICACIÓN DEL EMPLEO	
NIVEL	Técnico
DENOMINACIÓN DEL EMPLEO	Técnico de Medidores
CÓDIGO	367
N° DE CARGOS	1
DEPENDENCIA	Área Comercial y de Atención al Cliente
CARGO DEL JEFE INMEDIATO	Jefe Comercial
II. PROPÓSITO PRINCIPAL	
Responder por las actividades de mantenimiento, reparación, calibración y pruebas de funcionamiento a los medidores.	
III. DESCRIPCIÓN DE LAS FUNCIONES ESENCIALES	
<ol style="list-style-type: none"> 1. Ejecutar el mantenimiento, reparación, calibración y pruebas de funcionamiento a los medidores que sean remitidos al taller. 2. Realizar las actividades relacionadas con la calibración y codificación de nuevos medidores, de acuerdo con las normas y procedimientos definidos por la Empresa. 3. Velar por el óptimo funcionamiento de las herramientas y equipos que le sean encomendados para realizar las labores de mantenimiento. 4. Mantener en completo orden y aseo su sitio de trabajo (taller de medidores). 5. Preparar para la firma de su jefe inmediato los vales de salida de almacén en los que se solicitan los repuestos y suministros necesarios en las labores de mantenimiento. 6. Cumplir con las políticas, normas y procedimientos (administrativos, operacionales y laborales) establecidos en la Empresa. 7. Las demás labores que sean asignadas por su jefe inmediato según su cargo y rango. 	
IV. CONOCIMIENTOS BÁSICOS O ESENCIALES	
<ol style="list-style-type: none"> 1. Amplios conocimientos y manejo de la normativa generalmente aceptada con la naturaleza del puesto. 2. Conocimiento sobre la operación, evaluación y mantenimiento de los diferentes medidores 	
V. COMPETENCIAS COMPORTAMENTALES (CRITERIOS DE DESEMPEÑO)	
Comunes	Por Nivel Jerárquico
Aprendizaje continuo Compromiso con la organización Orientación a resultados Trabajo en equipo Orientación al usuario y al ciudadano Adaptación al cambio	Confiability técnica Disciplina Responsabilidad
VI. REQUISITOS DE FORMACIÓN ACADÉMICA Y EXPERIENCIA	
Formación Académica	Experiencia
	Mínimo (1) año de experiencia relacionada con el cargo

Título técnico o tecnólogo: en Mecánica Industrial	
Manejo de paquetes utilitarios; Windows y Microsoft Office.	

- Lectura y entrega de facturación

I. IDENTIFICACIÓN DEL EMPLEO	
NIVEL	Asistencial
DENOMINACIÓN DEL EMPLEO	Lectura y entrega de facturación
CÓDIGO	487
N° DE CARGOS	2
DEPENDENCIA	Área Comercial y de Atención al Cliente
CARGO DEL JEFE INMEDIATO	Jefe Comercial
II. PROPÓSITO PRINCIPAL	
Realizar la lectura y entrega de las facturas, respecto a los servicios de acueducto y alcantarillados brindados por la Empresa de Servicios Públicos de Agustín Codazzi a todos sus usuarios.	
III. DESCRIPCIÓN DE LAS FUNCIONES ESENCIALES	
<ol style="list-style-type: none"> 1. Ejecutar la lectura de los servicios públicos brindados por EMCODAZZI E.S.P a sus usuarios. 2. Organizar y entregar la información correspondiente a la lectura, al área comercial de la empresa. 3. Recibir por parte del área comercial, las facturas correspondientes a los usuarios del municipio. 4. Entregar puerta a puerta las facturas a todos los usuarios del municipio. 	
IV. CONOCIMIENTOS BÁSICOS O ESENCIALES	
<ol style="list-style-type: none"> 1. Conocimiento sobre la lectura de los medidores 2. Normas de servicios públicos domiciliarios. 3. Constitución Política de Colombia. 	
V. COMPETENCIAS COMPORTAMENTALES	
Comunes	Por Nivel Jerárquico
Aprendizaje continuo Compromiso con la organización Orientación a resultados Trabajo en equipo Orientación al usuario y al ciudadano Adaptación al cambio	Manejo de información Relaciones interpersonales Colaboración
VI. REQUISITOS DE FORMACIÓN ACADÉMICA Y EXPERIENCIA	
Formación Académica	Experiencia
Título de Educación Básica primaria o Bachiller	Mínimo (6) meses de experiencia relacionada

- Jefe Técnico Operativo “Coordinador de planta”

I. IDENTIFICACIÓN DEL EMPLEO	
NIVEL	Directivo
DENOMINACIÓN DEL EMPLEO	Jefe Técnico Operativo "Coord. Planta".
CÓDIGO	009
N° DE CARGOS	1
DEPENDENCIA	Área Técnica Operativa
CARGO DEL JEFE INMEDIATO	Gerente
II. PROPÓSITO PRINCIPAL	
Gestionar y garantizar la prestación de los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo, bajo los parámetros de calidad, cantidad, continuidad y oportunidad mediante una planeación de actividades que permitan proponer y mejorar la gestión en la prestación de los servicios públicos.	
III. DESCRIPCIÓN DE LAS FUNCIONES ESENCIALES	
<ol style="list-style-type: none"> 1. Planear, organizar, coordinar y controlar las actividades relacionadas con la elaboración de estudios, proyectos y diseños requeridos para la ejecución de obras necesarias para la prestación de los servicios de agua y alcantarillado propendiendo por soluciones convenientes desde los puntos de vista técnico, económico y financiero. 2. Ejecutar revisiones periódicas a los diferentes componentes de los sistemas de acueducto y alcantarillado para controlar su funcionamiento. 3. Realizar la programación mensual de los mantenimientos preventivos y correctivos de los equipos y redes, que originen suspensión del servicio, además disponer del personal, materiales, insumos, equipos y áreas de trabajo para procesos de mantenimientos preventivos y correctivos en las redes de acueducto. 4. Planear, dirigir, coordinar y controlar las actividades relacionadas con las condiciones satisfactorias de cantidad, calidad, continuidad y costos. 5. Velar por la construcción y el desarrollo de las obras que adelante la Empresa a través de terceros, para que se ejecuten conforme a los planes y proyectos, plazos y costos establecidos para estos. 6. Llevar registros de la lectura de los macromedidores de caudal, válvulas de control e hidrantes del sistema de acueducto. 7. Evaluar los proyectos presentados por las empresas constructoras del municipio y edificaciones individuales, con el fin de emitir conceptos técnicos acerca de los diseños de las redes hidráulicas y sanitarias para expedir la factibilidad de la conexión. 8. Coordinar la medición de los análisis de la calidad del agua y verificar su cumplimiento de acuerdo con la normatividad vigente y tomar las medidas correctivas cuando no se ajusten a dichos requerimientos. 9. Coordinar la elaboración de Plan de gestión Integral de Residuos Sólidos. 10. Realizar el control y seguimiento a los inventarios de materiales, insumos e instrumentos de laboratorios para el manejo eficiente de los recursos. 11. Velar por el mantenimiento, conservación y adecuación de la actual fuente de abastecimiento y de su cuenca hidrográfica, así como aquellas que potencialmente puedan servir para el aprovisionamiento de agua para Agustín Codazzi, incluyendo zonas que eventualmente puedan proporcionar agua subterránea para el municipio en el futuro. 12. Establecer los pliegos de condiciones en coordinación con el Jefe del Departamento Administrativo y Financiero y el Asesor Jurídico, para la contratación de obras o adquisición de equipos, vía licitaciones, concurso de méritos o contratación directa de acuerdo con las normas vigentes. 13. Revisar periódicamente el estado de las redes de alcantarillado y acometidas domiciliarias, detectar fugas, taponamientos, reboses y efectuar los arreglos y reparaciones necesarias garantizando su correcto funcionamiento. 14. Estudiar las normas, decretos, etc., emanados de las autoridades competentes y relativas a su área de influencia, con el fin de establecer su incidencia en la Empresa y aplicarlas en forma oportuna. 15. Coordinar el desarrollo del monitoreo permanente del control de pérdidas y realizar las evaluaciones periódicas del porcentaje de ocurrencia de las mismas con el fin de proponer los correctivos necesarios. 16. Coordinar con los Departamentos Administrativo y Comercial las acciones necesarias para el suministro de materiales e instalación de las nuevas conexiones domiciliarias de acueducto y alcantarillado para su registro 	

<p>facturación y cobro.</p> <p>17. Velar por el mantenimiento actualizado de los instrumentos y manuales de la gestión y actividades de su área.</p> <p>18. Velar por el cumplimiento de las políticas, normas y procedimientos (administración, operacionales y laborales) por parte del personal a su cargo.</p> <p>19. Diseñar campañas para aprovechamiento y reciclaje de residuos sólidos en el Municipio.</p> <p>20. Propender por mejorar la cobertura y calidad del servicio de acueducto y alcantarillado para crear las condiciones que permitan la modernización y desarrollo del mismo.</p> <p>21. Las demás que le asigne su jefe inmediato y que corresponda a la naturaleza del empleo.</p>	
IV. CONOCIMIENTOS BÁSICOS O ESENCIALES	
<p>1. Normas de servicios públicos domiciliarios.</p> <p>2. Normas ambientales.</p> <p>3. Conocimientos generales de regulación de los servicios públicos.</p> <p>4. Normas técnicas de calidad.</p> <p>5. Manejo de herramientas ofimáticas.</p> <p>6. Sistemas de información empresarial.</p>	
V. COMPETENCIAS COMPORTAMENTALES	
Comunes	Por Nivel Jerárquico
<p>Aprendizaje continuo</p> <p>Orientación a resultados</p> <p>Orientación al usuario y al ciudadano</p> <p>compromiso con la organización</p> <p>Trabajo en equipo</p> <p>Adaptación al cambio</p>	<p>Visión estratégica</p> <p>Planeación</p> <p>Liderazgo efectivo</p> <p>Pensamiento sistemático</p> <p>Toma de decisiones</p> <p>Resolución de conflictos</p> <p>Gestión del desarrollo de las personas</p>
VI. REQUISITOS DE FORMACIÓN ACADÉMICA Y EXPERIENCIA	
Formación Académica	Experiencia
<p>Título profesional: en Ingeniería civil, Ingeniería sanitaria, Ingeniería ambiental, Ingeniería química.</p>	<p>Mínimo (2) años de experiencia profesional y (1) año de experiencia relacionada</p>

- Jefe de Control de Calidad de Aguas

I. IDENTIFICACIÓN DEL EMPLEO	
NIVEL	Profesional
DENOMINACIÓN DEL EMPLEO	Jefe de Control de Calidad de Aguas
CÓDIGO	219
N° DE CARGOS	1
DEPENDENCIA	Área Técnica Operativa
CARGO DEL JEFE INMEDIATO	Jefe Técnico Operativo
II. PROPÓSITO PRINCIPAL	
<p>Planear, dirigir, coordinar y controlar las actividades relacionadas con la producción de agua potable y agua residual, de acuerdo con los estándares establecidos y la conservación de las funciones de abastecimiento de agua. Igualmente, coordinar y ejecutar actividades de gestión ambiental en la empresa, cumpliendo las normas y compromisos de carácter ambiental y ecológico de la empresa.</p>	
III. DESCRIPCIÓN DE LAS FUNCIONES ESENCIALES	
<ol style="list-style-type: none"> 1. Planear, dirigir, coordinar y supervisar las actividades de producción de agua potable para consumo humano en condiciones satisfactorias de calidad, cantidad y continuidad. 2. Controlar la calidad del agua de las fuentes de abastecimiento, velando por Implementar las medidas ambientales necesarias para prevenir o mitigar contaminantes en los sistemas de acueducto, alcantarillado. 3. Planear, dirigir, coordinar y controlar las operaciones correspondientes al tratamiento de las aguas en términos óptimos de eficacia y eficiencia (menores costos posibles por metro cubico de agua producida). 4. Programar, dirigir, coordinar y controlar los programas de control de calidad del agua suministrada a los usuarios por parte de la Empresa. 5. Velar por el cumplimiento de la normatividad ambiental vigente. 6. Apoyar las gestiones de las licencias ambientales, plan de manejo ambiental, estudios de impacto ambiental y demás trámites ante la autoridad ambiental competente. 7. Ejecutar políticas ambientales para el manejo de los servicios de acueducto y alcantarillado, con base en la normatividad vigente. 8. Apoyar la coordinación con las autoridades ambientales el manejo de las cuencas hidrográficas abastecedoras de acuerdo con las políticas ambientales de la Empresa. 9. Realizar seguimiento a la implementación de los planes de manejo ambiental de los sistemas de abastecimiento para cumplir con lo establecido por la autoridad ambiental. 10. Programar y elaborar las labores correspondientes a los ensayos y análisis de laboratorio de las aguas. Tomar las decisiones a las que hubiere lugar con base a los resultados de los análisis efectuados. 11. Programar, dirigir, coordinar y supervisar el inventario de fuentes y cuencas hidrográficas que actualmente o que en el futuro sirvan de abastecimiento de agua para Agustín Codazzi. 12. Programar y supervisar la instalación de equipos para mediciones hidrometeorológicas en las cuentas de las fuentes inventariadas, revisar las mediciones respectivas a partir de los programas coordinados con el IDEAM y preparar los correspondientes informes. 13. Planear, coordinar y supervisar programas o estudios de investigaciones geoelectricas para su prospección de aguas. 14. Velar por el mantenimiento actualizado de los instructivos, manuales y catálogos orientados para el manejo y operación de los equipos de la planta de tratamiento. 15. Atender las visitas que realicen personas de establecimientos educativos, funcionarios de entidades análogas, funcionarios de entidades supervisoras de la prestación del servicio de suministro de agua, usuarios, etc. 16. Organizar y poner en marcha campañas de sensibilización para el cuidado del medio ambiente y el ahorro y uso eficiente del agua. 	

17. Revisar el pago de la tasa por uso, tasa retributiva y demás contribuciones ante autoridades ambientales, generadas por la ejecución de sus actividades.
18. Desarrollar en coordinación con áreas de la empresa las actividades que permitan conocer el funcionamiento hidráulico, estructural y ambiental de las redes de acueducto y alcantarillado.
19. Velar por el cumplimiento de las políticas normas y procedimientos (administrativos, operacionales y laborales) establecidos por la Empresa por parte del personal a su cargo.
20. Velar por el cumplimiento de los programas de Salud Ocupacional por parte del personal a su cargo.
21. Evaluar el desempeño del personal a su cargo, de acuerdo con el programa y parámetros establecidos.
22. Las demás que le asigne el jefe inmediato en relación con las funciones del cargo.

IV. CONOCIMIENTOS BÁSICOS O ESENCIALES

1. Amplios conocimientos sobre operación, evaluación y mantenimiento de Plantas de Tratamiento de Agua y Desagüe.
2. Conocimiento sobre el diseño y evaluación de líneas de conducción y bocatomas.
3. Procedimientos en laboratorio Físico, Químico y Bacteriológico (no indispensable).
4. Tener conocimiento sobre manejo de residuos sólidos y disposición final de los mismos.
5. Formulación y evaluación de proyectos Gestión ambiental.
6. Normas de servicios públicos domiciliarios.
7. Normas de contratación.
8. Normas de interventoría.
9. Normas técnicas de calidad.

V. COMPETENCIAS COMPORTAMENTALES

Comunes	Por Nivel Jerárquico
Aprendizaje continuo Orientación a resultados compromiso con la organización Trabajo en equipo Adaptación al cambio Orientación al usuario y al ciudadano	Aporte técnico - profesional Comunicación efectiva Instrumentación de decisiones Gestión de procedimientos Toma de decisiones Dirección y desarrollo de personal

VI. REQUISITOS DE FORMACIÓN ACADÉMICA Y EXPERIENCIA

Formación Académica	Experiencia
Título profesional: en Ingeniería Ambiental, Ingeniería Sanitaria, Ingeniería Química o Recursos Hídricos. Manejo de paquetes utilitarios: de Microsoft Office y MS Project, AutoCAD.	Mínimo (3) años de experiencia profesional y (2) años de experiencia relacionada

- Técnico de Laboratorio de Agua

I. IDENTIFICACIÓN DEL EMPLEO	
NIVEL	Técnico
DENOMINACIÓN DEL EMPLEO	Técnico de Laboratorio de Agua
CÓDIGO	367
N° DE CARGOS	1
DEPENDENCIA	Área Técnica Operativa
CARGO DEL JEFE INMEDIATO	Jefe Técnico Operativo
II. PROPÓSITO PRINCIPAL	
Planear, dirigir, coordinar y controlar la ejecución y supervisión del tratamiento del agua potable y residual mediante la validación de los análisis fisicoquímicos y microbiológicos, el registro y emisión de los resultados, ajustándose a los requerimientos y estándares exigidos por la normatividad vigente.	
III. DESCRIPCIÓN DE LAS FUNCIONES ESENCIALES	
<ol style="list-style-type: none"> 1. Gestionar y supervisar las actividades de producción de agua potable para consumo humano en condiciones satisfactorias de calidad, cantidad y continuidad. 2. Realizar los análisis fisicoquímicos y microbiológicos de cada una de las muestras de agua ingresadas al laboratorio. 3. Controlar la calidad del agua de las fuentes de abastecimiento, velando por su no contaminación o polución en el sitio de captación y tomar las decisiones pertinentes. 4. Informar sobre las anomalías que se presenten en la recepción, toma de muestra, resultados obtenidos, técnicas analíticas, daños de instrumentos y equipos o en las demás actividades de laboratorio, así como las posibles causas para contribuir con el proceso de mejora continua. 5. Velar por la producción de agua según las normas de calidad estipuladas por el Decreto 1575 de 2007 y la Resolución 2115 2007 y demás disposiciones nacionales e internacionales expedidas, vigentes y aplicables al Municipio. 6. Realizar el control y seguimiento a los inventarios de materiales, insumos e instrumentos de laboratorios para el manejo eficiente de los recursos. 7. Programar, dirigir, coordinar y controlar los programas de control de calidad del agua suministrada a los usuarios por parte de la Empresa. 8. Coordinar la realización de las tomas de muestras. 9. Realizar el seguimiento a las verificaciones y calibraciones de los equipos de laboratorio, revisando que se cumplan las tolerancias y demás criterios de calidad establecidos, manteniendo una hoja de vida de los equipos. 10. Programar y supervisar la instalación de equipos para mediciones hidrometeriológicas en las cuentas de las fuentes inventariadas, revisar las mediciones respectivas a partir de los programas coordinados con el IDEAM y preparar los correspondientes informes. 11. Planear, coordinar y supervisar programas o estudios de investigaciones geoelectricas para su prospección de aguas. 12. Velar por el mantenimiento actualizado de los instructivos, manuales y catálogos orientados para el manejo y operación de los equipos de la planta de tratamiento. 13. Coordinar con las entidades de salud la selección de los puntos de muestreo y materialización de los mismos, así como su correcto mantenimiento. 14. Evaluar el desempeño del personal a su cargo, de acuerdo con el programa y parámetros establecidos. 15. Velar por el mejoramiento continuo de los estándares de efectividad y eficiencia de la planta de potabilización, proponiendo mejoras a los procedimientos inherentes a las labores desarrolladas. 16. Preparar con destino a su jefe, informes periódicos referentes a la gestión de su dependencia. 17. Atender las visitas que realicen personas de establecimientos educativos, funcionarios de entidades análogas, funcionarios de entidades supervisoras de la prestación del servicio de suministro de agua, usuarios, etc. 18. Velar por el cumplimiento de las políticas normas y procedimientos (administrativos, operacionales y laborales) 	

establecidos por la Empresa por parte del personal a su cargo.

19. Las demás que se le asignen y que corresponda a la naturaleza del cargo.

IV. CONOCIMIENTOS BÁSICOS O ESENCIALES

1. Conocimiento sobre la operación, evaluación y mantenimiento de Plantas de Tratamiento de Agua y Desagüe.
2. Manejo de equipos y reactivos de laboratorio.
3. Conocimientos en Normatividad de tratamiento de agua potable y saneamiento básico.
4. Diseño y evaluación de líneas de conducción y bocatomas.
5. Tener conocimiento sobre manejo de residuos sólidos y disposición final de los mismos.
6. Manejo de herramientas Ofimáticas.
7. Normas técnicas de calidad.

V. COMPETENCIAS COMPORTAMENTALES

Comunes	Por Nivel Jerárquico
Aprendizaje continuo Compromiso con la organización Orientación a resultados Trabajo en equipo Orientación al usuario y al ciudadano Adaptación al cambio	Confiabilidad técnica Disciplina Responsabilidad

VI. REQUISITOS DE FORMACIÓN ACADÉMICA Y EXPERIENCIA

Formación Académica	Experiencia
Título tecnólogo o técnico: en Ingeniería química, Ingeniería sanitaria, Ingeniería ambiental, agua potable o afines. Manejo de paquetes utilitarios: de Microsoft Office y MS Project, AutoCAD.	Mínimo (2) años de experiencia relacionada con el área de desempeño.

- Operador de Planta de Agua Potable

I. IDENTIFICACIÓN DEL EMPLEO	
NIVEL	Técnico
DENOMINACIÓN DEL EMPLEO	Operador Planta de Agua Potable
CÓDIGO	487
N° DE CARGOS	3
DEPENDENCIA	Área Técnica Operativa
CARGO DEL JEFE INMEDIATO	Jefe Técnico Operativo
II. PROPÓSITO PRINCIPAL	
Realizar las labores necesarias para la operación, mantenimiento y óptimo funcionamiento de las plantas de tratamiento de agua potable, mediante el uso de las normas técnicas, parámetros y manuales operativos de la empresa.	
III. DESCRIPCIÓN DE LAS FUNCIONES ESENCIALES	
<ol style="list-style-type: none"> 1. Operar los equipos de la planta de tratamiento, válvulas, bombas, dosificadores, motores, reductores, etc. 2. Ejecutar labores de mantenimiento, reparación y operación de las plantas de tratamiento de aguas potable. 3. Inspeccionar los equipos de la planta para constatar su adecuado funcionamiento, en especial los dosificadores de elementos químicos. 4. Efectuar el lavado de filtros, sedimentadores, dosificadores, floculadores, etc., de acuerdo con la programación establecida o cuando las necesidades lo exijan. 5. Solicitar oportunamente los materiales y herramientas que se requieran para su trabajo. 6. Ejecutar labores de carga, transporte, descarga de materiales, insumos y equipos necesarios en las plantas de tratamiento de agua potable. 7. Realizar en coordinación con su jefe inmediato, las pruebas de jarra, siempre que la turbiedad o color aparente del agua cruda presenten cambios que puedan apreciarse a simple vista. 8. Modificar la cantidad de sulfato de aluminio o de cal que debe aplicarse al agua en el proceso de tratamiento, de acuerdo con los resultados obtenidos en las pruebas de jarras. 9. Informar de manera inmediata anomalías que se presenten en el proceso de tratamiento de agua potable. 10. Velar en forma permanente por el tratamiento de los niveles adecuados en tanques de almacenamiento ubicados en la planta. 11. Tomar las muestras necesarias con el propósito de realizar los análisis fisicoquímicos y microbiológicos, de acuerdo con las frecuencias establecidas por el jefe inmediato. 12. Realizar el cambio de los cilindros de cloro. 13. Realizar los análisis mínimos de laboratorio (turbiedad, color, alcalinidad, pH, cloro residual) cuando sea necesario. 14. Diligenciar correctamente los cuadros, formatos e informes relativos a la operación de cada una de las partes de la planta. 15. Realizar labores de mantenimiento y limpieza de las zonas verdes de la planta, de acuerdo con la programación establecida o cuando sea necesario. 16. Cumplir con las políticas, normas y procedimientos (administrativos, operacionales y laborales) establecidos por la Empresa. 17. Las demás que le asignen y que corresponda a la naturaleza del cargo. 	
IV. CONOCIMIENTOS BÁSICOS O ESENCIALES	
<ol style="list-style-type: none"> 1. Conocimientos sobre operación y mantenimiento de redes de acueducto y/o alcantarillado. 2. Manejo de la normativa generalmente aceptada con la naturaleza del puesto. 	
V. COMPETENCIAS COMPORTAMENTALES	
Comunes	Por Nivel Jerárquico

Aprendizaje continuo Compromiso con la organización Orientación a resultados Trabajo en equipo Orientación al usuario y al ciudadano Adaptación al cambio	Confiabilidad técnica Disciplina Responsabilidad
VI. REQUISITOS DE FORMACIÓN ACADÉMICA Y EXPERIENCIA	
Formación Académica	Experiencia
Título de formación técnica: en laboratorio químico, curso de capacitación de operador de planta expedido por el SENA. Poseer licencia de conducir para vehículos livianos. Manejo de herramientas mecánicas.	Mínimo (1) año de experiencia relacionada con el área de desempeño.

- Plomero

I. IDENTIFICACIÓN DEL EMPLEO	
NIVEL	Asistencial
DENOMINACIÓN DEL EMPLEO	Plomero
CÓDIGO	487
N° DE CARGOS	2
DEPENDENCIA	Área Técnica Operativa
CARGO DEL JEFE INMEDIATO	Jefe Técnico Operativo
II. PROPÓSITO PRINCIPAL	
Servir de apoyo en las actividades relacionadas con la operación, mantenimiento y funcionamiento de las plantas de tratamiento de agua potable y realizar el mantenimiento de las zonas verdes y zonas comunes.	
III. DESCRIPCIÓN DE LAS FUNCIONES ESENCIALES	
<ol style="list-style-type: none"> 1. Colaborar con la operación de los equipos de la planta de tratamiento. 2. Realizar labores de mantenimiento y limpieza de las zonas verdes de la planta de acuerdo con la programación establecida o cuando sea necesario. 3. Realizar el lavado de los filtros, sedimentadores, floculadores, dosificadores, etc., en compañía con el operador de planta de acuerdo con la programación establecida o cuando las necesidades lo exijan. 4. Cumplir con las políticas, normas y procedimientos (administrativos, operacionales y laborales) establecidos por la Empresa. 5. Las demás que sean asignadas por su jefe inmediato, de acuerdo con su cargo y rango 	
IV. CONOCIMIENTOS BÁSICOS O ESENCIALES	
<ol style="list-style-type: none"> 1. Conocimientos y buen manejo de la normatividad y procedimientos generalmente aceptados con la naturaleza del cargo. 2. Amplia Experiencia en la aplicación de la Ley general de Servicios de saneamiento y su reglamento. 3. Conocimientos sobre operación y mantenimiento de redes de acueducto y/o alcantarillado. 	
V. COMPETENCIAS COMPORTAMENTALES	
Comunes	Por Nivel Jerárquico
Aprendizaje continuo Compromiso con la organización Orientación a resultados Trabajo en equipo Orientación al usuario y al ciudadano Adaptación al cambio	Manejo de información Relaciones interpersonales Colaboración
VI. REQUISITOS DE FORMACIÓN ACADÉMICA Y EXPERIENCIA	
Formación Académica	Experiencia
Título de Bachiller: Modalidad técnica en plomería e instalaciones sanitarias Manejo de paquetes utilitarios; Microsoft Office	Mínimo (6) meses de experiencia relacionada al área de desempeño

- Bocatomero

I. IDENTIFICACIÓN DEL EMPLEO	
NIVEL	Asistencial
DENOMINACIÓN DEL EMPLEO	Bocatomero
CÓDIGO	487
Nº DE CARGOS	1
DEPENDENCIA	Área Técnica Operativa
CARGO DEL JEFE INMEDIATO	Jefe Técnico Operativo
II. PROPÓSITO PRINCIPAL	
Realizar las labores relacionadas al tratamiento del agua y mantenimiento de la planta y Bocatoma, canal de aducción, presa y desarenadores. Verificar y velar por el buen estado de las instalaciones de las mismas.	
III. DESCRIPCIÓN DE LAS FUNCIONES ESENCIALES	
<ol style="list-style-type: none"> 1. Inspeccionar las instalaciones de la Bocatoma con el propósito de detectar condiciones de inseguridad y verificar el adecuado funcionamiento de la misma. 2. Realizar la limpieza a los alrededores de la Bocatoma y rejillas de la misma para evitar interrupciones en el flujo de agua. 3. Realizar las actividades de lavado de los desarenadores y limpieza de los canales de admisión y desagües de los mismos de acuerdo con la programación establecida o cuando sea necesario. 4. Mantener en óptimo estado de presentación y limpieza las instalaciones de la Bocatoma. 5. Velar por el adecuado caudal de la Bocatoma hacia la planta de potabilización atendiendo la frecuencia de inspección determinada por su jefe inmediato. 6. Vigilar el canal de aducción. 7. Realizar el lavado de la planta en compañía del operador de planta y el auxiliar de planta, de acuerdo con la programación establecida o cuando sea necesario. 8. Comunicar oportunamente a su jefe inmediato o al operador de planta de cualquier novedad en las instalaciones Bocatoma y demás partes del tratamiento primario. 9. Participar en las actividades de mantenimiento de equipos e instalaciones. 10. Cumplir con las políticas, normas y procedimientos (administrativos, operacionales y laborales) establecidos por la Empresa. 11. Las demás que sean asignadas por su jefe inmediato, de acuerdo con su cargo. 	
IV. CONOCIMIENTOS BÁSICOS O ESENCIALES	
<ol style="list-style-type: none"> 1. Conocimientos sobre operación y mantenimiento de redes de acueducto y/o alcantarillado. 2. Conocimientos y buen manejo de la normatividad y procedimientos generalmente aceptados con la naturaleza del cargo. 	
V. COMPETENCIAS COMPORTAMENTALES	
Comunes	Por Nivel Jerárquico
Aprendizaje continuo Compromiso con la organización Orientación a resultados Trabajo en equipo Orientación al usuario y al ciudadano Adaptación al cambio	Manejo de información Relaciones interpersonales Colaboración
VI. REQUISITOS DE FORMACIÓN ACADÉMICA Y EXPERIENCIA	
Formación Académica	Experiencia

Título Bachiller, conocimientos en electromecánica básica y tratamiento de aguas, certificado de capacitación en operación y mantenimiento de plantas.	Mínimo (6) meses de experiencia relacionada con el cargo
--	--

- Fontanero

I. IDENTIFICACIÓN DEL EMPLEO	
NIVEL	Asistencial
DENOMINACIÓN DEL EMPLEO	Operario Fontanero
CÓDIGO	487
Nº DE CARGOS	1
DEPENDENCIA	Área Técnica Operativa
CARGO DEL JEFE INMEDIATO	Jefe Técnico Operativo
II. PROPÓSITO PRINCIPAL	
Realizar las labores relacionadas con la limpieza, conservación, mantenimiento y operación de las redes de acueducto y alcantarillado, hidrantes, válvulas de lavado, conexiones domiciliarias.	
III. DESCRIPCIÓN DE LAS FUNCIONES ESENCIALES	
<ol style="list-style-type: none"> 1. Preparar y transportar el material, elementos y herramientas necesarias hasta el frente de trabajo y responder por la calidad de los trabajos asignados. 2. Realizar trabajos de excavación de terrenos o abrir zanjas , replanteo, instalación de tuberías, reparación, sustitución y tendido de redes de acueducto, así como la reposición del pavimento de vías, bordillos y andenes que resulten afectados y todas las demás actividades complementarias y de apoyo a las labores de mantenimiento. 3. Recoger las herramientas, materiales y elementos sobrantes y entregarlos al jefe inmediato. 4. Efectuar la apertura y cierre de válvulas y compuertas en las redes de distribución y conducción del acueducto y realizar el mantenimiento programado por su superior inmediato. 5. Ejecutar inspecciones domiciliarias para verificar el estado del agua. 6. Coordinar con el Técnico comercial de recaudo y atención de PQR las visitas requeridas a los inmuebles para resolver las peticiones, queja o reclamo presentadas por los usuarios. 7. Realizar actividades de limpieza, conservación, seguridad, mantenimiento y operación de las válvulas que conducen el agua hacía los diferentes sectores del perímetro urbano y de la operación de las redes de alcantarillado. 8. Realizar actividades de limpieza, conservación, seguridad, mantenimiento y operación de las redes sanitarias y pluviales, así como de los puntos de descargas por sectores. 9. Mantener permanentemente comunicación con el Jefe inmediato e informar de las irregularidades que se presenten en el desempeño de sus funciones. 10. Realizar las actividades de corte, suspensión, reparación de fugas que le sean asignadas por el superior inmediato. 11. Repartir las facturas por concepto de prestación de los servicios de acueducto y alcantarillado a los suscriptores de estos servicios. 12. Acatar las disposiciones de seguridad industrial y protección tanto para los trabajadores como para las instalaciones y equipo. 13. Las demás que le asignen y que corresponda a la naturaleza del cargo. 	
IV. CONOCIMIENTOS BÁSICOS O ESENCIALES	
1. Amplios conocimientos y experiencia en operación y mantenimiento de redes de acueducto y/o alcantarillado.	
V. COMPETENCIAS COMPORTAMENTALES	
Comunes	Por Nivel Jerárquico

Aprendizaje continuo Compromiso con la organización Orientación a resultados Trabajo en equipo Orientación al usuario y al ciudadano Adaptación al cambio	Manejo de información Relaciones interpersonales Colaboración
VI. REQUISITOS DE FORMACIÓN ACADÉMICA Y EXPERIENCIA	
Formación Académica	Experiencia
Título Bachiller Técnico. Conocimientos específicos en plomería e instalaciones sanitarias. Certificación en Competencias Laborales de Fontanería	Mínimo (6) meses de experiencia relacionada con el cargo

Apéndice C. Encuesta de Satisfacción de la propuesta de actualización.

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN SOBRE PROPUESTA DE ACTUALIZACIÓN DEL MANUAL DE FUNCIONES Y COMPETENCIAS LABORALES

Objetivo: Conocer el grado de satisfacción sobre la propuesta de actualización del manual de funciones y competencias laborales en la Empresa de Servicios Públicos de Agustín Codazzi “EMCODAZZI E.S.P”.

Cargo: _____

Área/Dependencia: _____

Luego de revisar y conocer la propuesta de actualización del manual de funciones y competencias laborales, responda el siguiente cuestionario marcando con una equis(X):

1. ¿Se siente satisfecho con las funciones esenciales plasmadas en la propuesta de actualización del manual de funciones y competencias laborales, para su cargo?

SI___ NO___
2. ¿Está satisfecho con los conocimientos básicos y esenciales exigidos en la propuesta de actualización del manual de funciones y competencias laborales, para su cargo?

SI___ NO___
3. ¿Está conforme con las competencias comportamentales reflejadas en la propuesta de actualización del manual de funciones y competencias laborales, para su puesto de trabajo?

SI___ NO___
4. ¿Las funciones y competencias expresadas en la propuesta de actualización del manual de funciones y competencias laborales, se encuentran claras y bien definidas para su cargo?

SI___ NO___
5. ¿Se encuentra satisfecho con la propuesta de actualización del manual de funciones y competencias laborales?

SI___ NO___