

DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES Y COMPETENCIAS LABORALES

I. IDENTIFICACIÓN

Denominación del empleo:	GERENTE GENERAL	
Tipo funcional:	GERENCIA	
Código:	MF-01	VERSIÓN 02 (14-11-2023)
N. de cargos:	Uno (01)	Personal a Cargo: SI
Nivel Jerárquico:	DIRECTIVO	

II. PROPÓSITO PRINCIPAL

Desempeñar el papel de representante legal de ACUECAR S.A. E.S.P., asumiendo la responsabilidad integral por su funcionamiento, expansión y desarrollo efectivo y productivo. Encabezar la dirección y control del grupo corporativo, las unidades de negocio, así como supervisar operaciones y gerencias de manera integral. Además, se le encomienda la planificación, dirección, coordinación y control de todas las actividades empresariales, asegurándose de que estas cumplan con las disposiciones legales aplicables.

III. DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES ADMINISTRATIVAS

Dirigir, organizar, estructurar y desarrollar políticas y estrategias, así como implementar un sistema de planificación empresarial alineado con el Plan de Desarrollo Municipal, focalizándose en el ámbito de servicios públicos domiciliarios. Velar por una asignación precisa y eficaz de los recursos humanos, técnicos y financieros disponibles en la empresa.

IV. RESPONSABILIDADES

V. AUTORIDADES

VI. RIESGOS ASOCIADOS AL CARGO

<ol style="list-style-type: none"> 1. Asegurar el aseguramiento y direccionamiento estratégico de la ejecución del objeto social de la empresa. 2. Asumir y/o delegar la representación legal y administrativa de la empresa en las acciones judiciales con otras empresas, entidades y/u organismos de control, según se requiera. 3. Administrar y responder por la gestión financiera de la empresa. 4. Garantizar la efectividad y gestión administrativa de la 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Dirigir las asambleas de accionistas. 2. Formular, dirigir, evaluar y controlar la fijación y cumplimiento de las políticas y estrategias generales de orden administrativo, financiero y operativo de la misma. 3. Liderar la defensa jurídica de la empresa. 4. Representar legalmente a la organización. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Incumplimiento en la ejecución de los planes, programas y proyectos requeridos para el desarrollo de la empresa. 2. Incumplimiento de las políticas y estrategias generales de orden administrativo, financiero y operativo. 3. desequilibrio financiero en la organización.
---	---	---

<p>empresa.</p> <ol style="list-style-type: none"> 5. Liderar el talento humano de la organización. 6. Liderar el control interno de la organización. 7. Liderar y hacer prospectiva el mercadeo de la empresa, mediante nuevos negocios que garanticen la sostenibilidad de la misma. 	<ol style="list-style-type: none"> 5. Adquirir, enajenar y gravar bienes. 6. Firmar contratos, convenios, alianzas y/o acuerdos interadministrativos en el marco del objeto social y hasta el monto establecido por la Junta Directiva. 7. Diseñar nuevos negocios de acuerdo con los estudios de mercadeo y la prospectiva empresarial. 	<ol style="list-style-type: none"> 4. Divulgación de la información confidencial de la compañía.
---	---	---

VII. ACTIVIDADES

Tomar las acciones necesarias para la adecuada administración de la empresa y la prestación de los servicios que integran su objeto social con estándares de calidad.

- Cumplir lo establecido por la Asamblea General y Junta Directiva.
- Dirigir las asambleas de la organización.
- Atención a clientes externos, socios estratégicos y organismos de control.
- Efectuar por mandato de la Junta Directiva los planes, programas y proyectos requeridos para el desarrollo armónico de la empresa.
- Formular, dirigir, evaluar y controlar todo lo relacionado con la fijación y cumplimiento de las políticas y estrategias generales, de orden administrativo, financiero y operativo de la misma.
- Tomar decisiones empresariales de acuerdo a las delegaciones de la Junta Directiva.
- Coordinar la planeación, diseño, construcción y operación de la infraestructura del Sistema Maestro de Acueducto y Alcantarillado asociados a la interventoría, proyectos y contratos.
- Planear y liderar la ejecución del plan estratégico empresarial.
- Planear administrativa y financieramente la empresa, de acuerdo a la demanda.
- Realizar y hacer seguimiento al cumplimiento del plan de acción.
- Convocar a reuniones internas con los gerentes y directores de área.
- Liderar programas de reestructuración y reingeniería según convenga.
- Resolver y prevenir acciones legales desfavorables a la empresa.
- Liderar la defensa jurídica de la empresa.
- Representar legalmente a las empresas que se han administrado.
- Elaborar y presentar el anteproyecto de presupuesto ante la Junta Directiva.
- Garantizar el equilibrio financiero de la empresa.
- Realizar planes empresariales que propendan por el mejoramiento de los indicadores financieros de la empresa.
- Realizar contratos según el objeto social y hasta el monto autorizado por la Junta Directiva.
- Adquirir, enajenar y gravar los bienes.
- Dictar, cumplir y hacer cumplir los reglamentos y normas elaboradas para el funcionamiento de la empresa.

- Asegurar el uso de las tecnologías de información y Comunicaciones TIC para la optimización de procesos en agilidad, costo y accesibilidad.
- Proponer a la Junta Directiva los proyectos de reglamentación, reestructuración y reingeniería interna que sea necesario adoptar.
- Proveer efectivamente el talento competente para el cumplimiento de la misión de la empresa.
- Dirigir el talento humano por competencias laborales.
- Tomar decisiones con base en la evaluación de desempeño de los trabajadores.
- Garantizar el cumplimiento del plan de bienestar social, capacitación e incentivos.
- Realizar los ajustes a la planta de personal según el direccionamiento de la empresa.
- Garantizar el cumplimiento de los compromisos laborales asociados con la nómina de acuerdo con lo estipulado por la ley.
- Liderar la gestión ética de la organización.
- Administrar con eficiencia los bienes de la empresa.
- Direccionar el control de inventarios de la empresa.
- Realizar las actividades necesarias para mantener en óptimas condiciones la infraestructura tecnológica que posee la entidad y permite la operación continua de los sistemas de información.
- Incrementar los ingresos a través de la firma de nuevos negocios.
- Gestionar empresarialmente el posicionar la empresa como líder del sector.
- Gerenciar el saneamiento legal de la empresa y su interacción con las empresas que se han administrado.
- Controlar y hacer seguimiento a las acciones legales contra la empresa, o que la empresa adelante.
- Hacer seguimiento a los indicadores de gestión y realizar planes de mejora.
- Administrar el riesgo y hacer planes de mejora.
- Orientar y aprobar los esquemas de control de riesgo de gestión de la información de la empresa.
- Presentar los informes oportunos requeridos por la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios y demás entes de control.
- Generar estrategias de ampliación de cobertura de la empresa.
- Proponer nuevas tipologías para el portafolios de servicio de la empresa
- Diseñar nuevos negocios de acuerdo con los estudios de mercado y la prospectiva empresarial.
- Monitorear el entorno competitivo.
- Innovar productos y servicios de la empresa.
- Identificar las necesidades de servicio del sistema de información empresarial, de los sistemas de información complementarios y soporte a la infraestructura tecnológica, para garantizar la continuidad de los procesos de negocio soportados por ellos.
- Planear y ejecutar las acciones necesarias para garantizar la ejecución de proyectos empresariales.
- Innovar productos y servicios de la empresa.

Elaborar un informe escrito anual sobre su gestión, informe que conjuntamente con los estudios financieros del ejercicio y demás documentos exigidos por la ley serán presentados en asocio de la Junta Directiva a la Asamblea General de Accionistas.

- Liderar y convocar a la Junta Directiva de la organización.

Mantener bajo su dirección los archivos de la empresa

- Liderar la gestión documental de la empresa.
- Dirigir el comité de archivo de la empresa.
- Garantizar la seguridad de la información misional.
- Prever la implementación de TIC para la efectividad de la prestación del servicio.
- Administrar el sistema de Gestión Documental Electrónico y asesorar a las áreas que gestionan documentos; de acuerdo con las políticas que establezca el comité de archivos de la empresa.

Desempeñar las demás funciones inherentes al cargo y que le sean asignadas por decisión de la Junta Directiva.

Cumplir con las políticas establecidas para el mantenimiento y mejora del Sistema de Gestión Integral (SGI).

- Participar activamente en las actividades requeridas por el Líder del Proceso y que promuevan el mejoramiento del SGI.
- Cumplir con la Política y Objetivos de Calidad, implementados por la Alta Dirección.
- Cumplir con los procedimientos establecidos por el Sistema de Gestión Integral y de los cuales sea responsable.
- Proponer acciones de mejora para el Sistema de Gestión Integral, ya sea de actualizaciones en los documentos o análisis de indicadores de gestión.
- Garantizar la consulta y participación de los trabajadores a través del Comité Paritario de Seguridad y Salud en el Trabajo.
- Implementar los correctivos necesarios para el cumplimiento de metas y objetivos.
- Garantizar un programa de inducción y entrenamiento para los trabajadores que ingresen a la empresa independientemente de su forma de contratación y vinculación.

Cumplir con las normas contempladas en el sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo (SG-SST).

- Suministrar los recursos necesarios para el desarrollo de las actividades del SG-SST.
- Asignar y comunicar responsabilidades a los trabajadores en seguridad y salud en el trabajo dentro del marco de sus funciones.
- Garantizar la consulta y participación de los trabajadores en la identificación de los peligros y control de los riesgos, así como la participación a través del comité o vigía de Seguridad y Salud en el trabajo.
- Garantizar la supervisión de la seguridad y salud en el trabajo
- Evaluar por lo menos una vez al año la gestión de la seguridad y salud en el trabajo.
- Implementar los correctivos necesarios para el cumplimiento de metas y objetivos.
- Garantizar la disponibilidad de personal competente para liderar y controlar el desarrollo de la seguridad y salud en el trabajo.
- Garantizar un programa de inducción y entrenamiento para los trabajadores que ingresen a la empresa, independientemente de su forma de contratación y vinculación.
- Garantizar un programa de capacitación acorde con las necesidades específicas detectadas en la identificación de peligros, evaluación y valoración de riesgos.

- Garantizar información oportuna sobre la gestión de la seguridad y salud en el trabajo y canales de comunicación que permitan recolectar información manifestada por los trabajadores.
- Conocer y tener clara la política de Seguridad y Salud en el Trabajo.
- Procurar el cuidado integral de su salud.
- Suministrar información clara, completa y veraz sobre su estado de salud.
- Cumplir las normas de seguridad e higiene propias de la empresa.
- Participar en la prevención de riesgos laborales mediante las actividades que se realicen en la empresa.
- Informar las condiciones de riesgo detectadas al jefe inmediato
- Reportar inmediatamente todo accidente de trabajo o incidente.

Cumplir con las normas contempladas en el Sistema de Gestión Ambiental (SGA).

- Suministrar los recursos necesarios para el desarrollo de las actividades del Sistema de Gestión Ambiental.
- Asignar y comunicar responsabilidades a los trabajadores referentes al tema Ambiental dentro del marco de sus funciones.
- Garantizar la consulta y participación de los trabajadores en la identificación de aspectos e impactos ambientales.
- Garantizar la supervisión y cumplimiento ambiental.
- Garantizar la planificación de las actividades pertinentes a la Gestión Ambiental teniendo en cuenta el diagnóstico de necesidades y direccionamiento estratégico.
- Cuando sea requerido, representar a la compañía en temas relacionados con la gestión ambiental.
- Cumplir con las normas de medio ambiente establecidas por la compañía durante la ejecución de sus actividades diarias.
- Informar cuando evidencie situaciones que puedan generar impactos ambientales negativos desde su puesto de trabajo.
- Reportar cuando algún miembro de la compañía realice actividades que puedan generar impactos ambientales.
- Cuando sea posible apoyar la disminución de consumo papel dentro de la ejecución de sus actividades diarias.
- Apoyar en la disminución de consumo de agua y energía, mediante el uso racional de estos recursos.

VIII. CONOCIMIENTOS BÁSICOS O ESENCIALES HABILIDADES

ORGANIZACIONALES	POR PROCESOS
Educación Formal: Profesional en Ingeniería, Administrativa y/o Jurídica Con Postgrado	Cinco (5) años de experiencia relacionada, de los cuales dos (2) años en cargos directivos en empresas o entidades afines a la prestación de Servicios Públicos

IX. COMPETENCIAS COMPORTAMENTALES

ORGANIZACIONALES	POR PROCESOS
------------------	--------------

- Orientación al cliente interno y externo / Usuario
- Trabajo en equipo
- Resolución de conflictos
- Planeación
- Cumplir las prácticas de seguridad y salud en el trabajo atendiendo la normatividad vigente y los procedimientos establecidos.

- Gerenciar el cumplimiento y dirección de la ejecución del objeto social de la empresa.
- Liderar el direccionamiento estratégico de la empresa.
- Administrar y responder por la gestión financiera de la empresa.
- Garantizar la efectividad y gestión administrativa de la empresa.
- Liderar el talento humano de la organización.
- Liderar el control interno de la organización.
- Liderar y hacer prospectiva del mercado de la empresa y garantice la sostenibilidad de la misma.
- Elaborar un informe escrito anual sobre su gestión, informe que conjuntamente en el balance general del ejercicio y demás documentos exigidos por la ley serán presentados en asocio de la Junta Directiva a la Asamblea de Accionistas.

X. INDUCCIÓN Y REINDUCCIÓN – PLAN INSTITUCIONAL DE CAPACITACIÓN, P.I.C.

1. Actualización en Legislación de Servicios Públicos.
2. Coaching Directivo y Prospectiva empresarial.

XI. RECURSOS

1. Equipo de Cómputo Portátil
2. Teléfono Celular y Fijo

	MANUAL DE FUNCIONES Y COMPETENCIAS LABORALES	F-20
		Versión: 02
		Vigencia: 14-11-2023

DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES Y COMPETENCIAS LABORALES		
I. IDENTIFICACIÓN		
Denominación del empleo:	LÍDER EN PLANEACIÓN Y CONTROL DE INVERSIONES	
Tipo funcional:	ADMINISTRATIVO – TÉCNICO	
Código:	MF-02	VERSIÓN 03 (27-11-2024)
N. de cargos:	Uno (01)	Personal a Cargo: NO
Nivel Jerárquico:	PROFESIONAL	
II. PROPÓSITO PRINCIPAL		
Apoyar todos los procesos del área operativa, especialmente los relacionados con todos los procesos contractuales.		
III. DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES ADMINISTRATIVAS		
Apoyar las labores administrativas y operativas propias del área de la Empresa de Acueducto y Alcantarillado del Carmen de Bolívar (ACUECAR S.A. E.S.P.)		
IV. RESPONSABILIDADES	V. AUTORIDADES	VI. RIESGOS ASOCIADOS AL CARGO
<ol style="list-style-type: none"> 1. Formular y desarrollar planes estratégicos de inversiones a corto, mediano y largo plazo en coordinación con el objeto social de la empresa. 2. Realizar un análisis financiero referente a los proyectos de inversión para evaluar su viabilidad y rentabilidad. 3. Supervisar la ejecución de proyectos de inversión, asegurando el cumplimiento de los plazos y estándares de calidad. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Proponer alternativas para las estrategias relacionadas con la planificación y control de inversiones. 2. Revisar los presupuestos asignados a proyectos de inversión, asegurando la alineación con la estrategia global de la empresa. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Cambio en las condiciones del mercado financiero que podrían afectar la disponibilidad de recursos. 2. Cambio en las regulaciones gubernamentales que podrían impactar la ejecución de proyectos. 3. Incumplimiento en los resultados financieros y estratégicos.
VII. ACTIVIDADES		
Proyectar comunicaciones internas y externas de competencia del área Técnica. <ul style="list-style-type: none"> ● Proyectar oportunamente las solicitudes y peticiones presentadas al área. ● Controlar y hacer seguimiento al archivo correspondiente a los proyectos asignados. 		

Presentar informes y estadísticas, de acuerdo con las necesidades y solicitudes de su jefe inmediato

- Recopilación y organización de la información requerida para el informe.
- Analizar la información con la que se cuenta para la elaboración del informe.
- Elaboración del informe solicitado y presentación ante el Jefe Operativo para su revisión y corrección.

Hacer seguimiento y control de los documentos correspondientes a las solicitudes presentadas por Urbanizadoras y Constructores.

- Revisión de la documentación recibida para aprobación de proyectos de los Urbanizadores y Constructores.
- Registrar cronológicamente el archivo de los proyectos presentados por Constructores y Urbanizadores
- Revisar y aprobar los diseños elaborados por ACUECAR S.A. E.S.P., o recibidos por terceros.
- Elaborar los planos o esquemas requeridos por el jefe técnico.

Coordinar y controlar la ejecución de las actividades programadas por la Jefatura Técnica, para garantizar el cumplimiento de los procesos y la correcta prestación de los servicios a cargo de ACUECAR S.A. E.S.P.

- Coordinar y apoyar el trabajo de campo para la ejecución de visitas y labores propias de la función de la Empresa.
- Priorizar el trabajo, de acuerdo con las necesidades presentadas y coordinar su ejecución con el fin de dar solución rápida, precisa y oportuna, referentes a los proyectos en ejecución y/o bajo la supervisión del área técnica, o las asignadas.
- Evaluar las condiciones del sistema de acueducto y alcantarillado para priorizar la ejecución de mantenimientos preventivos y correctivos, así como obras por ejecutar.

Apoyar la generación de acciones correctivas en caso de que se presente producto no conforme, decidiendo sobre su manejo, para minimizar su impacto sobre la prestación de los servicios.

- Buscar posibles fallas o causas para poder corregir, mejorar y evitar posibles inconvenientes sobre la prestación de los servicios.
- Revisar con tiempo las solicitudes recibidas, con el fin de tomar las medidas del caso para dar respuesta eficaz y oportuna.
- Reunir las pruebas o antecedentes para emitir los conceptos a que haya lugar.
- Emitir para aprobación por parte de la Dirección Ejecutiva las respuestas a las solicitudes.
- Proporcionar a los solicitantes las respuestas a las solicitudes presentadas.
- Priorizar el trabajo, de acuerdo con las necesidades presentadas y coordinar su ejecución con el fin de dar solución rápida, precisa y oportuna.

Apoyar la elaboración de estadísticas e informes de los indicadores técnico-operativos para los entes de control y solicitudes internas.

- Realizar informes bimestrales de la gestión operativa realizada.
- Elaborar el cuadro de costos.
- Realizar informes bimestrales de la gestión operativa realizada.
- Realizar todas las actividades relacionadas con los procesos contractuales que adelante la empresa desde su planeación, perfeccionamiento, organización, seguimiento, supervisión hasta la liquidación.

Adelantar la gestión precontractual de los procesos de inversión y funcionamiento de ACUECAR S.A. E.S.P.

- Revisión, participación y consolidación del Plan de Compras anual para cada vigencia.
- Elaborar condiciones técnicas particulares para los procesos de contratación de funcionamiento e inversión.
- Elaborar y mantener actualizada la base de datos de los proveedores con sus documentos de soporte Elaborar y mantener actualizada la base de datos de precios.
- Realizar las cotizaciones con los proveedores y elaborar los cuadros comparativos.
- Elaborar las condiciones y términos para contratación pública y directa.
- Solicitar el proceso de contratación de acuerdo con el procedimiento vigente.
- Hacer informes de los procesos pre contractuales adelantados.

Realizar la supervisión de los Contratos Designados

- Suscribir los documentos de su competencia.
- Asistir a las reuniones periódicas que se realizan con los contratistas y/o interventoría de los proyectos en ejecución, a fin de analizar y discutir el desarrollo y avance físico-financiero de los mismos, así como el análisis de problemas y soluciones.
- Hacer el seguimiento técnico, administrativo, financiero y ambiental de los contratos.
- Cumplir con las disposiciones del procedimiento de Supervisión de Contratos.
- Dar respuesta a los requerimientos relacionados con la supervisión de los contratos.
- Hacer informes de la ejecución de los contratos con la periodicidad solicitada.
- Aprobar las facturas de los contratos en supervisión, para lo cual se debe seguir todo el proceso que se encuentra dentro del Sistema de Gestión de Calidad de la Empresa.
- En el caso que se detecten anomalías o problemas, reportarlos de manera inmediata con las posibles opciones para su solución.
- Recomendar la suspensión o cancelación de un contrato por el no cumplimiento de sus términos por parte del contratista.
- Desempeñar las demás funciones inherentes al cargo y que le sean asignadas por su jefe inmediato.

Cumplir con los cargues periódicos de la información por parte de los responsables en Empresa de Acueducto y Alcantarillado de El Carmen de Bolívar (ACUECAR SA ESP), requerida por el aplicativo SUI – Sistema Único de Información de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios (SSPD), y otras entidades del estado

- Garantizar el reporte periódico de información al SUI relacionada con las tarifas aplicadas en la operación de la empresa.
- Velar por que se cumplan los términos del calendario de reporte de acuerdo con las resoluciones que le apliquen y que se encuentren vigentes.

- Garantizar el mantenimiento del archivo de información reportada al SUI, enviado por cada responsable en la empresa.
- Hacer revisión continúa en cuanto a las nuevas o resoluciones circulares expedidas por la SSPD que hagan referencia al reporte de información.
- Cargue de la información para la publicación de los documentos relacionados con la actividad contractual de la empresa en el Sistema Electrónico de Contratación Pública – SECOP I y SECOP II, se entiende por actividad contractual los documentos, contratos, actos e información generada por oferentes, contratista, contratante, supervisor o interventor, tanto en la etapa precontractual, como en la contractual y la postcontractual.

Apoyo a la Gerencia General en el seguimiento a los diferentes procesos de gestión de la empresa

- Realizar un análisis preliminar de la información que se maneja en cada Comité próximo a ejecutarse y elaborar un "Orden del Día" para el Comité, con el fin de enviárselo a los participantes.
- Elaborar las Actas de Comité y hacerla firmar por cada uno de sus participantes.
- Diseño y seguimiento de los mapas de riesgo de los diferentes procesos administrativo y operativos de la empresa.
- Acompañamiento en la planeación y desempeño institucional

Desempeñar las demás funciones inherentes al cargo y que le sean asignadas por el Jefe Inmediato y/o Gerente General.

Cumplir con las políticas establecidas para el mantenimiento y mejora del Sistema de Gestión Integral (SGI).

- Participar activamente en las actividades requeridas por el Líder del Proceso y que promuevan el mejoramiento del SGI.
- Cumplir con la Política y Objetivos de Calidad, implementados por la Alta Dirección.
- Cumplir con los procedimientos establecidos por el Sistema de Gestión Integral y de los cuales sea responsable.
- Proponer acciones de mejora para el Sistema de gestión Integral, ya sea de actualizaciones en los documentos o análisis de indicadores de gestión.

Cumplir con las normas contempladas en el sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo (SG-SST).

- Conocer y tener clara la política de Seguridad y Salud en el Trabajo.
- Procurar el cuidado integral de su salud.
- Suministrar información clara, completa y veraz sobre su estado de salud.
- Cumplir las normas de seguridad e higiene propias de la empresa.
- Participar en la prevención de riesgos laborales mediante las actividades que se realicen en la empresa.
- Informar las condiciones de riesgo detectadas al jefe inmediato.
- Reportar inmediatamente todo accidente de trabajo o incidente.

- Utilizar los elementos de protección personal que la EMPRESA ha asignado según la labor desempeñada y mantenerlos adecuadamente dándole el uso correspondiente.

Cumplir con las normas contempladas en el sistema de gestión ambiental (SGA).

- Informar cuando evidencie situaciones que puedan generar impactos ambientales negativos desde su puesto de trabajo.
- Reportar cuando algún miembro de la compañía realice actividades que puedan generar impactos ambientales.
- Cuando sea posible apoyar la disminución de consumo papel dentro de la ejecución de sus actividades diarias.
- Apoyar en la disminución de consumo de agua y energía, mediante el uso racional de estos recursos.

VIII. CONOCIMIENTOS BÁSICOS O ESENCIALES HABILIDADES

ORGANIZACIONALES	POR PROCESOS
<p>Educación Formal: Título Universitario en áreas afines a administración, Ingeniería Civil, Sanitaria y Ambiental, Industrial y/o Administrativa.</p> <p>Educación no formal: Manejo de Herramientas Ofimáticas, manejo de AutoCAD</p>	<p>Dos (02) años de experiencia profesional relacionada</p>

IX. COMPETENCIAS COMPORTAMENTALES

ORGANIZACIONALES	POR PROCESOS
<ul style="list-style-type: none"> • Orientación al cliente interno y externo / Usuario • Trabajo en equipo <p>Generar información de los procedimientos técnicos y/o administrativos para apoyar la toma de las decisiones empresariales</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Liderazgo • Planeación • Comunicación Asertiva • Solución de Problemas • Pensamiento analítico

X. INDUCCIÓN Y REINDUCCIÓN – PLAN INSTITUCIONAL DE CAPACITACIÓN, P.I.C.

1. Inducción sobre los SGC´s de la empresa.
2. Inducción sobre los requisitos legales de las empresas de servicios públicos domiciliarios.
3. Inducción sobre los sistemas de Acueducto y Alcantarillado.

XI. RECURSOS

1. Equipo de Cómputo Portátil

	MANUAL DE FUNCIONES Y COMPETENCIAS LABORALES	F-20
		Versión: 02
		Vigencia: 14-11-2023

MANUAL DE FUNCIONES Y COMPETENCIAS LABORALES

I. IDENTIFICACIÓN

Denominación del empleo:	CONTROL INTERNO	
Tipo funcional:	ADMINISTRATIVO	
Código:	MF-03	VERSIÓN 03 (27-11-2024)
N. de cargos:	Uno (01)	Personal a Cargo: NO
Nivel Jerárquico:	PROFESIONAL	

II. PROPÓSITO PRINCIPAL

Es el encargado de ejecutar actividades de seguimiento y control a los diferentes procesos de la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de El Carmen de Bolívar (ACUECAR S.A. E.S.P.), esto con el fin de garantizar el mantenimiento del Sistema de Gestión de Calidad o el diseño e implementación del mismo, según sea el caso.

III. DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES ADMINISTRATIVAS

Velar por la correcta planeación, implementación, mantenimiento, seguimiento, control y mejora del SGC de la Empresa de Acueducto y alcantarillado de El Carmen de Bolívar (ACUECAR SA ESP)

IV. RESPONSABILIDADES	V. AUTORIDADES	VI. RIESGOS ASOCIADOS AL CARGO
1. Realizar y garantizar el sistema de gestión de calidad en la Empresa, esto acorde a los procedimientos y manuales. 2. Realizar de manera veraz las auditorías de calidad en las dependencias de la Empresa.	1. Responsable del proceso del sistema de gestión de calidad de la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de El Carmen de Bolívar (ACUECAR S.A. E.S.P.)	1. Falencias en la realización de las auditorías internas.

VII. ACTIVIDADES

- Planear, organizar, dirigir e impartir las políticas tendientes a la gestión del control interno y orientar a las áreas en su cumplimiento
- verificar que las leyes, normas, políticas, procedimientos, planes, programas, proyectos, para los procesos y metas de la organización se cumplen y establecer recomendaciones para el fortalecimiento y mejora continua.
- Apoyar a la gerencia y demás áreas de la empresa en el mejoramiento continuo del sistema de control interno.

- Desarrollar actividades tendientes al fortalecimiento de la cultura de autocontrol, autogestión, autorregulación.
- Seguimiento a los requerimientos realizados por los entes externos de control y presentar informes de gestión.
- Mantener permanente informados al gerente acerca del estado del sistema de control interno, presentando las debilidades detectadas y las fallas en su cumplimiento.
- evaluar el proceso de los fondos fijos de cajas menores y efectuar arqueos al rubro de efectivo.
- Participar en los procesos de capacitación y actualización permanente que contribuyan al ejercicio de su desempeño
- Realizar la programación de los ciclos de Auditorías Internas de las empresas con base en lo establecido en los procedimientos de este proceso y las necesidades detectadas.
- De acuerdo con las directrices del jefe inmediato, asignar los auditores para cada uno de los procesos a auditar, con base en el perfil y experiencia de cada uno de ellos.
- Realizar la reunión de apertura de la Auditoría Interna, con el fin de dar a conocer el Alcance de la Auditoría Interna y la programación de esta.
- Recopilar la información de hallazgos de cada uno de los auditores, con el fin de consolidar hallazgos y elaborar el Informe de Auditoría.
- Coordinar la realización de la reunión de cierre y la presentación de los hallazgos de la Auditoría Interna.
- Realizar seguimiento a la implementación de las acciones correctivas definidas, con el fin de cerrar las no conformidades levantadas durante el proceso de Auditoría Interna
- Realizar seguimiento al cumplimiento de las recomendaciones formuladas por la revisoría fiscal
- Tomar decisiones a nivel de los procesos asignados de acuerdo con los objetivos y metas establecidas
- Liderar y responder por los resultados de los procesos asignados por competencia del cargo.
- Elaborar otros informes que sean requeridos por la gerencia teniendo en cuenta los lineamientos de control interno.

Supervisar y hacer seguimiento al cumplimiento de los cargues periódicos de la información por parte de los responsables en Empresa de Acueducto y Alcantarillado de El Carmen de Bolívar (ACUECAR SA ESP), r requerida por el aplicativo SUI – Sistema Único de Información de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios (SSPD), SECOP I y SECOP II.

- Garantizar el reporte periódico de información al SUI relacionada con las tarifas aplicadas en la operación de la empresa.
- Velar por que se cumplan los términos del calendario de reporte de acuerdo con las resoluciones que le apliquen y que se encuentren vigentes.

- Garantizar el mantenimiento del archivo de información reportada al SUI, enviado por cada responsable en la empresa.
- Hacer revisión continúa en cuanto a las nuevas o resoluciones circulares expedidas por la SSPD que hagan referencia al reporte de información.

Supervisar y hacer seguimiento al cumplimiento de los cargues de la información y/o otras actividades de la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de El Carmen de Bolívar (ACUECAR SA ESP), requerida por la Contralorías de Bolívar y/o General de la República según las resoluciones que se encuentran en vigencia.

- Velar por la calidad de la información reportada por parte de las áreas encargadas del cargue respectivo a la contraloría.
- Validar que se realice el envío de la información en el aplicativo correspondiente según requerimientos de las Contraloría.
- Velar por que se cumplan los términos de las fechas establecidas en la legislación vigente, de Rendición de cuentas con periodicidad mensual, intermedia y/o anual.
- Verificar que se cumpla el mantenimiento del archivo de información de Rendición de Cuentas a las Contralorías, que es enviado por cada responsable
- Participar activamente en las actividades que realicen dichas entidades.
- Hacer revisión continúa en cuanto a las nuevas resoluciones o circulares expedidas por la Contraloría que hagan referencia al reporte de información.

Desempeñar las demás funciones inherentes al cargo y que le sean asignadas por su jefe inmediato.

Cumplir con las políticas establecidas para el mantenimiento y mejora del Sistema de Gestión Integral (SGI).

- Participar activamente en las actividades requeridas por el Líder del Proceso y que promuevan el mejoramiento del SGI.
- Cumplir con la Política y Objetivos de Calidad, implementados por la Alta Dirección.
- Cumplir con los procedimientos establecidos por el Sistema de Gestión Integral y de los cuales sea responsable.
- Proponer acciones de mejora para el Sistema de gestión Integral, ya sea de actualizaciones en los documentos o análisis de indicadores de gestión.

Cumplir con las normas contempladas en el sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo (SG-SST).

- Conocer y tener clara la política de Seguridad y Salud en el Trabajo.
- Procurar el cuidado integral de su salud.
- Suministrar información clara, completa y veraz sobre su estado de salud.
- Cumplir las normas de seguridad e higiene propias de la empresa.
- Participar en la prevención de riesgos laborales mediante las actividades que se realicen en la empresa.
- Informar las condiciones de riesgo detectadas al jefe inmediato.
- Reportar inmediatamente todo accidente de trabajo o incidente.
- Utilizar los elementos de protección personal que la EMPRESA ha asignado según la labor desempeñada y mantenerlos adecuadamente dándole el uso correspondiente.

Cumplir con las normas contempladas en el sistema de gestión ambiental (SGA).

- Informar cuando evidencie situaciones que puedan generar impactos ambientales negativos desde su puesto de trabajo.
- Reportar cuando algún miembro de la compañía realice actividades que puedan generar impactos ambientales.
- Cuando sea posible apoyar la disminución de consumo papel dentro de la ejecución de sus actividades diarias.
- Apoyar en la disminución de consumo de agua y energía, mediante el uso racional de estos recursos.

VIII. CONOCIMIENTOS BÁSICOS O ESENCIALES HABILIDADES

ESTUDIOS

EXPERIENCIA

Educación formal: Título Universitario en Administración de Empresas, Ingeniería Industrial o carreras afines.

Educación no formal: Diplomado o Curso en Sistemas de Gestión de la Calidad ISO 9001. Certificado como Auditor Interno en ISO 9001–Última Actualización

Experiencia: Un (1) año de experiencia profesional en la coordinación y mantenimiento de Sistemas de Gestión de Calidad

IX. COMPETENCIAS COMPORTAMENTALES

ORGANIZACIONALES

POR PROCESOS

	MANUAL DE FUNCIONES Y COMPETENCIAS LABORALES	F-20
		Versión: 02
		Vigencia: 14-11-2023

<ul style="list-style-type: none"> • Orientación al Servicio • Trabajo en equipo y Cooperación 	<ul style="list-style-type: none"> • Organización • Capacidad de Observación • Liderazgo
--	---

X. INDUCCIÓN Y REINDUCCIÓN – PLAN INSTITUCIONAL DE CAPACITACIÓN, P.I.C.

1. Inducción sobre los SGI de la empresa.
2. Inducción sobre los requisitos legales de las empresas de servicios públicos domiciliarios.
3. Inducción sobre los sistemas de Acueducto y Alcantarillado

XI. RECURSOS

1. Equipos de comunicación.
2. Equipos de cómputo.
3. Elementos de oficina.
4. Teléfono Celular

	MANUAL DE FUNCIONES Y COMPETENCIAS LABORALES	F-20
		Versión: 02
		Vigencia: 14-11-2023

MANUAL DE FUNCIONES Y COMPETENCIAS LABORALES		
I. IDENTIFICACIÓN		
Denominación del empleo:	COORDINADOR JURÍDICO	
Tipo funcional:	ADMINISTRATIVO	
Código:	MF-04	VERSIÓN 02 (14-11-2023)
N. de cargos:	Uno (01)	Personal a Cargo: SI
Nivel Jerárquico:	DIRECTIVO	
II. PROPÓSITO PRINCIPAL		
<p>Es el encargado de asesorar y apoyar a la Gerencia General en las actividades relacionadas con la Gestión Jurídica y la Gestión Contractual; Ejecutar las actividades de carácter jurídico-administrativas para los procesos contractuales, comerciales y judiciales de la Empresa (ACUECAR SA ESP), con el fin de garantizar la defensa y representación de sus intereses, así como verificar y asegurar el cumplimiento de las imposiciones normativas (jurídicas y administrativas), en el giro ordinario de las actividades y negocios. La elaboración, seguimiento y control de los contratos de la Empresa (ACUECAR SA ESP), en ejercicio y desarrollo de su objeto social. Brindar la asesoría legal propia de las responsabilidades del cargo y las requeridas por la empresa (ACUECAR SA ESP).</p>		
III. DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES ADMINISTRATIVAS		
<p>Realizar la proyección, elaboración o revisión de las órdenes de compra, servicios, contratos y convenios acorde con el manual de contratación, necesarias para el correcto y efectivo cumplimiento del objeto social de la Empresa (ACUECAR SA ESP).</p>		
IV. RESPONSABILIDADES	V. AUTORIDADES	VI. RIESGOS ASOCIADOS AL CARGO
<ol style="list-style-type: none"> Administración Integral del proceso de contratación de la Empresa. Llevar un registro adecuado y estricto control de todos y cada uno de los procesos judiciales y laborales internos que se adelanten en la Empresa. 	<ol style="list-style-type: none"> Elaboración o revisión de las órdenes de compra, servicios, contratos y convenios, necesarios para el correcto y efectivo cumplimiento del objeto social de la empresa. Requerir la información o documentación faltante, conforme a los requisitos 	<ol style="list-style-type: none"> Ausencia de seguimiento a las demandas judiciales y administrativas que sean impuestas a la compañía. Retraso en la elaboración de los contratos solicitados por las áreas. Pólizas vencidas o fuera de los marcos requeridos por la compañía.

<ol style="list-style-type: none"> 3. Apoyar a la Coordinación Administrativa y financiera en las actividades, gestión y trámites relativos a la solicitud, consecución, control y seguimiento de las diferentes pólizas de seguros. 4. Seguimiento proceso Jurídico de la empresa. 5. Desempeñar las actividades de asesoría y acompañamiento en los procesos disciplinarios 6. Prestar asesoría y consultoría especializada y permanente en las distintas ramas del derecho, y en especial a situaciones jurídicas concretas relacionadas con los servicios públicos domiciliarios. 	<p>establecidos para poderse formalizar el respectivo documento contractual (<i>Orden o Contrato</i>).</p> <ol style="list-style-type: none"> 3. Presentación de informes del estado de los procesos judiciales y/o administrativos, previa solicitud de la Gerencia General y con base en la información que reposa en cada proceso. 4. Prestar asesoría y acompañamiento en temas relacionados con los diferentes procesos disciplinarios de la Empresa. 5. Asesorar a la Gerencia y demás dependencias de la empresa, en la atención ante los diferentes entes de control y vigilancia para dar respuesta a los requerimientos y cumplir con la normatividad vigente. 	<ol style="list-style-type: none"> 4. Retraso en la respuesta a las demandas ante los diferentes órganos judiciales. 5. Falta de seguimiento jurídico a las investigaciones iniciadas por las entidades de control y vigilancia
---	---	---

VII. ACTIVIDADES

Realizar las actividades de la gestión contractual, como el seguimiento de las relacionadas en el área de contratación y judicial de la Empresa (ACUECAR SA ESP)

- Direccionar la gestión contractual en atención a los requerimientos del Representante Legal de Caudales de Colombia y las necesidades de los procesos.
- ser parte activa del comité de compras.
- Coordinar, asesorar, orientar y acompañar a las diferentes áreas de la empresa en las actividades jurídicas que se requieran en el desarrollo de los procesos contractuales, desde su planeación hasta la liquidación.
- Hacer seguimiento a las supervisiones de los contratos.
- Revisar y conceptuar desde el punto de vista jurídico los documentos que le sean asignados y que correspondan a procesos y proyectos.
- Analizar la necesidad, pertinencia y definición de la modalidad de contratación.
- Elaborar estudios previos, invitaciones públicas, privadas y directas de acuerdo con lo solicitado por el Jefe Directo.
- Revisión y estudio de los documentos entregados por el solicitante y que debieron ser solicitados y/o elaborados en el desarrollo de la etapa precontractual.

- Requerir la información o documentación faltante, conforme a los requisitos establecidos para poderse formalizar el respectivo documento contractual (Orden o Contrato).
- Elaboración de los contratos, órdenes de compra y/o servicio que sean responsabilidad de la Empresa para su correcto funcionamiento.
- Elaboración del memorando conformando Comité Evaluador de las propuestas recibidas por la empresa.
- Elaboración del memorando designando supervisor del contrato.
- Elaboración de las Actas de Inicio, Terminación y Liquidación de los contratos solicitados por el jefe inmediato.
- Revisión de las Actas de Inicio de los contratos.
- Revisión de las Actas de Terminación y Liquidación de los contratos en los cuales la supervisión esté a cargo de otras áreas.
- Elaboración de los diferentes Otrosí que modifican, adicionan o aclaran el contrato, por solicitud de los supervisores y/o interventores de los mismos.
- Elaboración de los cuadros de registro y control de los contratos de la empresa.
- Apoyo a las diferentes áreas en la Supervisión de los contratos. Solicitar los informes al Supervisor y/o Interventor designado en el contrato o con posterioridad a éste, con respecto a lo relacionado con prerrequisitos, garantías, ejecución y liquidación de cada uno de los contratos.
- Apoyar, previa solicitud, a los supervisores y/o interventores de contratos en la terminación y liquidación de los contratos.
- Enviar al área de Planeación y Control la información para la publicación de los documentos relacionados con la actividad contractual de la empresa en el Sistema Electrónico de Contratación Pública – SECOP I y SECOP II, se entiende por actividad contractual los documentos, contratos, actos e información generada por oferentes, contratista, contratante, supervisor o interventor, tanto en la etapa precontractual, como en la contractual y la postcontractual.
- Elaboración de informes relativos a la contratación, de acuerdo con lo repose en la carpeta del contrato respectivo.
- Manejo y organización del archivo con la información completa, sobre todo el proceso de contratación una vez sea remitido por el solicitante y/o Supervisor y/o Interventor de cada uno de los contratos.
- De los contratos liquidados, disponer lo necesario para su digitalización y archivo.
- De acuerdo con las directrices y metodologías definidas por la dirección del área, coordinar con los líderes de proceso la solicitud de la información de entrada para la elaboración de los informes.
- Asistir y presentar la contratación para aprobación del comité de contratación.
- Revisar y retroalimentar todos los procedimientos establecidos por el área jurídica y contratación para las dependencias que lo requieran.
- Enviar al área de Planeación y Control la información jurídica y de contratación en la oportunidad solicitada por los entes de control en los medios dispuestos para ello, tales como: SIA OBSERVA, SIA CONTRALORÍAS, SIPROJ.

Verificación de las pólizas de los contratos, así como el control en el vencimiento y amparos.

- Verificación de las pólizas otorgadas, las cuales deben amparar los siniestros contratados, fechas de vigencia, cobertura y montos.

- Archivo de los documentos originales en los cuales constan las pólizas contratadas.
- Elaboración de los cuadros de control especialmente en el vencimiento y amparos de las mismas.

Realizar las actividades de la Gestión Judicial de la Empresa, así como su efectivo seguimiento de las mismas.

- Recibir las demandas, coordinar y dar respuestas con la colaboración del profesional jurídico ante los diferentes órganos judiciales dependiendo de su naturaleza.
- Recibir y direccionar según el caso, con el profesional jurídico, las tutelas, acciones de cumplimiento y acciones populares emitidas por personas naturales y entes jurídicos
- Coordinar la atención de las acciones constitucionales como tutelas, acciones de cumplimiento y acciones populares con el fin de dar respuesta oportuna y dentro del marco legal. Verificar el acatamiento de las decisiones judiciales en cada una de las acciones respectivas.
- Revisión de los diferentes poderes necesarios para el inicio del ejercicio de la Representación Judicial o Administrativa ante las autoridades judiciales y/o administrativas.
- Consecución, organización y remisión de la información necesaria para la defensa de los intereses de la Empresa.
- Seguimiento al desarrollo de todas las etapas del proceso y de las actividades propias y necesarias dentro de cada una de ellas.
- Revisión y/o proyección de documentos requeridos en el ejercicio de la Representación Judicial o Administrativa.
- Presentación de informes del estado de los procesos judiciales y/o administrativos, previa solicitud de la Gerencia General y con base en la información que reposa en cada proceso.

Asesorar y acompañar al área administrativa y financiera, en cuanto al levantamiento de procesos disciplinarios del personal de la Empresa (ACUECAR SA ESP).

- Prestar asesoría y acompañamiento en temas relacionados con los diferentes procesos disciplinarios adelantados por la Coordinación Administrativa en lo relacionado con el talento humano de la Empresa.
- Brindar asesoría y acompañamiento en los diferentes procesos adelantados profesional de Recursos Humanos como lo son certificaciones laborales, resoluciones, estudios previos, y los demás que sean asignados por el área
- Proyectar las diligencias de descargos presentadas por los empleados de la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de El Carmen de Bolívar (ACUECAR SA ESP).

Coordinar, asesorar y realizar en el tiempo oportuno los reportes a los organismos de control por parte de la Empresa (ACUECAR SA ESP).

- Asesorar a la Gerencia y demás dependencias de la empresa, en la atención de la empresa ante los diferentes entes de control y vigilancia para dar respuesta a los requerimientos y cumplir con la normatividad vigente.
- Apoyar la oportuna atención de los órganos de control dentro de la normatividad vigente.
- Coordinar la respuesta a los pliegos de cargo que los organismos de control presentan en contra de la empresa.

- Garantizar el seguimiento jurídico de las investigaciones iniciadas por las entidades de control y vigilancia hasta su culminación.

Apoyar, coordinar en los distintos conceptos jurídicos, procedimentales y demás que requieran las Áreas de la Empresa (ACUECAR SA ESP).

- Coordinar la emisión de conceptos jurídicos alrededor de las controversias que se susciten en la empresa, para dar claridad en el manejo adecuado de las diferentes situaciones.
- Coordinar el apoyo a todas las dependencias de la empresa que requieran soporte jurídico.
- Solicitar el apoyo de contratistas especializados en áreas específicas, de acuerdo con la necesidad existente o por solicitud de la Gerencia.
- Dirigir la gestión de cobro jurídico de cartera vencida de la empresa.
- Elaborar y rendir conceptos verbales y/o escritos, cuando le sean solicitados por la Gerencia General, acerca de situación jurídicas determinadas.
- Acompañar y asistir al Gerente General o a quien éste determine, a reuniones, citas o diligencias en representación de los intereses de la empresa y/o la empresa que se han administrado.
- Asesorar a la Coordinación Administrativa y Financiera en los temas relacionados con los temas laborales, pensionales y seguridad social.
- Absolver dudas y realizar aclaraciones o precisiones sobre temas y conceptos jurídicos, atinentes con el giro ordinario de los negocios y actividades de la empresa y al personal de la empresa.
- Asesorar a la Gerencia General y a la Coordinación Administrativa y Financiera en los temas comerciales y contractuales en el marco de la Ley 142 de 1994 y el Código de Comercio.

Análisis y seguimiento de los antecedentes jurídicos de la empresa, así mismo la respectiva elaboración de los distintos documentos que se requieran.

- Realizar el análisis preliminar de los antecedentes fácticos y jurídicos con el fin de proponer a la Gerencia General y demás gerencias, las alternativas jurídicas a adelantar.
- Proyectar los documentos pertinentes acordes con la oportunidad procesal y la instancia jurídica correspondiente, tales como, demanda o contestación según el caso, recursos judiciales y administrativos y los demás que sean requeridos, para su revisión y aprobación por parte de la Coordinación Administrativa y Financiera, y/o la Gerencia General.
- Interponer o presentar, una vez aprobados los documentos pertinentes acordes con la oportunidad procesal y la instancia jurídica correspondiente, tales como, demanda o contestación según el caso, recursos judiciales y administrativos y los demás que sean requeridos.
- Atender las diligencias judiciales y administrativas a que haya lugar dentro de cada tipo proceso y en ejercicio de la representación jurídico-administrativa como también asistir y/o asesorar al personal de la empresa, para la correcta y pertinente atención o participación en las diferentes actuaciones procesales, tales audiencias, interrogatorios, testimonios, pruebas, conciliaciones prejudiciales, judiciales y extrajudiciales y las demás que correspondan según el caso.

- Presentar los informes de avance y estado de las acciones y procesos judiciales y administrativos, cuando sea requerido por la Gerencia General.

Desempeñar las demás funciones inherentes al cargo y que le sean asignadas por el Jefe Inmediato y/o Gerente General.

Cumplir con las políticas establecidas para el mantenimiento y mejora del Sistema de Gestión Integral (SGI).

- Participar activamente en las actividades requeridas por el Líder del Proceso y que promuevan el mejoramiento del SGI.
- Cumplir con la Política y Objetivos de Calidad, implementados por la Alta Dirección.
- Cumplir con los procedimientos establecidos por el Sistema de Gestión Integral y de los cuales sea responsable.
- Proponer acciones de mejora para el Sistema de gestión Integral, ya sea de actualizaciones en los documentos o análisis de indicadores de gestión.

Cumplir con las normas contempladas en el sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo (SG-SST).

- Conocer y tener clara la política de Seguridad y Salud en el Trabajo.
- Procurar el cuidado integral de su salud.
- Suministrar información clara, completa y veraz sobre su estado de salud.
- Cumplir las normas de seguridad e higiene propias de la empresa.
- Participar en la prevención de riesgos laborales mediante las actividades que se realicen en la empresa.
- Informar las condiciones de riesgo detectadas al jefe inmediato
- Reportar inmediatamente todo accidente de trabajo o incidente.

Cumplir con las normas contempladas en el sistema de gestión ambiental (SGA).

- Informar cuando evidencie situaciones que puedan generar impactos ambientales negativos desde su puesto de trabajo.
- Reportar cuando algún miembro de la compañía realice actividades que puedan generar impactos ambientales.
- Cuando sea posible apoyar la disminución de consumo papel dentro de la ejecución de sus actividades diarias.
- Apoyar en la disminución de consumo de agua y energía, mediante el uso racional de estos recursos.

VIII. CONOCIMIENTOS BÁSICOS O ESENCIALES HABILIDADES

ESTUDIOS	EXPERIENCIA
<p>Educación Formal: Profesional en derecho con especialización.</p> <p>Educación No Formal: Curso o capacitación en gestión ambiental.</p>	<p>Experiencia: Tres (3) años de experiencia relacionada</p>

IX. COMPETENCIAS COMPORTAMENTALES

	MANUAL DE FUNCIONES Y COMPETENCIAS LABORALES	F-20
		Versión: 02
		Vigencia: 14-11-2023

ORGANIZACIONALES	POR PROCESOS
<ul style="list-style-type: none"> ● Orientación al cliente interno y externo / Usuario ● Trabajo en equipo y cooperación ● Comunicación asertiva 	<ul style="list-style-type: none"> ● Liderazgo ● Planeación ● Organización ● Estrategias
X. INDUCCIÓN Y REINDUCCIÓN – PLAN INSTITUCIONAL DE CAPACITACIÓN P.I.C.	
<ol style="list-style-type: none"> 1. Inducción sobre los SGC´s de la empresa. 2. Inducción sobre los requisitos legales de la empresa de servicios públicos domiciliarios. 3. Inducción sobre el procedimiento de contratación (manual de contratación, manual de supervisión y procedimientos afines). 4. Inducción procedimiento de cobros pre jurídicos. 	
XI. RECURSOS	
<ol style="list-style-type: none"> 1. Computador 	

	MANUAL DE FUNCIONES Y COMPETENCIAS LABORALES	F-20
		Versión: 02
		Vigencia: 14-11-2023

DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES Y COMPETENCIAS LABORALES		
I. IDENTIFICACIÓN		
Denominación del empleo:	JEFE TÉCNICO	
Tipo funcional:	OPERATIVO	
Código:	MF-05	VERSIÓN 04 (15-10-2024)
N. de cargos:	Uno (1)	Personal a cargo: Si
Nivel Jerárquico:	DIRECTIVO	
II. PROPÓSITO PRINCIPAL		
Planear, organizar, dirigir, coordinar y controlar la ejecución de los programas técnico- operativos que garanticen la correcta prestación de los servicios a cargo por la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Carmen de Bolívar (ACUECAR S.A. E.S.P.).		
III. DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES ADMINISTRATIVAS		
Ejecutar los procesos administrativos del área, velar por la efectividad y el cumplimiento de los programas operativos de la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Carmen de Bolívar (ACUECAR S.A. E.S.P.)		
IV. RESPONSABILIDADES	V. AUTORIDADES	VI. RIESGOS ASOCIADOS AL CARGO

<ol style="list-style-type: none"> 1. Seguimiento y supervisión a la parte operativa relacionada con la prestación de servicios que estén bajo la gestión de ACUECAR SA ESP. 2. Coordinar y dirigir las actividades de operación de empresas de servicios públicos. 3. Coordinar los mantenimientos preventivos y correctivos de los equipos eléctricos y mecánicos que forman parte de la estructura de los servicios de acueducto y alcantarillado. 4. Participar en la elaboración del presupuesto anual de gastos e inversión de la entidad 6. Seguimiento y control del plan de inversiones de la entidad. 7. Rendición de informes a entes de control. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Seguimiento y supervisión del área técnica. 2. Supervisión, evaluación y control de la gestión operativa de la empresa. 3. Apoyo a la Gerencia General en la gestión operativa de la empresa. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Incumplimiento de las normas legales de la empresa ante los entes de control. 2. Estándares de calidad no conformes en la prestación del servicio. 3. Gestión inadecuada en tiempo y calidad de las instrucciones relacionadas con las actividades de operación de acueductos.
--	--	---

ACTIVIDADES

Generar acciones correctivas en caso de que se presente producto no conforme, decidiendo sobre su manejo, para minimizar su impacto sobre la prestación de los servicios.

- Buscar posibles fallas o causas para poder corregir, mejorar y evitar posibles inconvenientes sobre la prestación de los servicios.
- Revisar con tiempo las solicitudes recibidas, con el fin de tomar las medidas del caso para dar respuesta eficaz y oportuna.
- Reunir las pruebas o antecedentes para emitir los conceptos a que haya lugar.
- Emitir para aprobación por parte del Gerente General las respuestas a las solicitudes.
- Proporcionar a los solicitantes las respuestas a las solicitudes presentadas.
- Priorizar el trabajo, de acuerdo con las necesidades presentadas y coordinar su ejecución con el fin de dar solución rápida, precisa y oportuna.

Revisar y aprobar la solicitud de nuevos suscriptores, para procesos de viabilidad, nueva matrícula y/o independización.

- Verificar las condiciones técnicas para los procesos.
- Aprobar la solicitud de viabilidad del servicio acorde a la visita de campo ejecutada.
- Aprobación y liquidación de costos directos de conexión.

Atender las necesidades de los usuarios y/o urbanizadores para la aprobación de los diseños hidráulicos de los proyectos de construcción y obtención de los servicios de acueducto y alcantarillado.

- Atender al usuario y explicar el trámite necesario para la obtención de los servicios públicos de acueducto y alcantarillado.
- Analizar con base en la visita de campo y de la documentación presentada por el usuario los requerimientos del proyecto.
- Proyectar y/o aprobar las disponibilidades de servicios con las observaciones a que haya lugar.
- Entregar los datos técnicos al urbanizador o constructor con el fin de que sean tenidos en cuenta en la realización de los diseños hidráulicos –sanitarios del proyecto.
- Revisar y/o aprobar los diseños entregados por el urbanizador.
- programar visitas de inspección a las obras en ejecución para emitir los paz y salvo al final de las obras.
- solicitar provisional de obras a cada contratista y/o urbanizador

Elaborar las estadísticas e informes de los indicadores técnico-operativos para los entes de control y solicitudes internas.

- Elaborar los indicadores de gestión.
- Efectuar el análisis de los indicadores de gestión y establecer y dar cumplimiento al plan de acción.
- Realizar los reportes internos y externos relacionados con las actividades de su área
- Cumplir con la generación y entrega oportuna de los reportes al SUI.
- Revisar los Costos ABC realizados por el líder de planeación y control de inversiones.
- Realizar informes de la gestión operativa realizada.
- Realizar análisis de los indicadores de gestión y establecer plan de acción.
- Cumplir con los indicadores operativos de su área de gestión.
- Sistema de información SUI
- Acompañar técnicamente a las áreas, en su interacción con la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios (SSPD) en lo relacionado con el cumplimiento de la normatividad asociada al cargue de información al Sistema Único de Información (SUI), con el fin de reportar la información dentro de los términos de calidad y oportunidad requeridos.
- Participar con el grupo de trabajo encargado en la recopilación y procesamiento de la información necesaria para el cálculo de las variables que ingresan al modelo de eficiencia que defina la metodología tarifaria vigente, con el fin de obtener los puntajes de eficiencia entre empresas del sector.

Planear y controlar las necesidades derivadas de la operación del sistema de acueducto que permitan contribuir a la correcta operación del sistema, basados en el diseño de necesidades del área.

- Participar en la elaboración del presupuesto anual de gastos e inversión de la entidad

IV. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES OPERATIVAS

Prestar los servicios de acueducto en cumplimiento de la normatividad vigente.

ACTIVIDADES OPERATIVAS

Responder por la correcta operación y mantenimiento de los servicios de acueducto garantizando las condiciones exigidas por la normatividad Nacional y el contrato de condiciones uniformes con él usuario.

- Coordinar el proceso de suspensión del servicio de acueducto en el municipio, en los casos que se requiera.
- Verificar el cumplimiento del programa de mantenimiento de hidrantes, válvulas, macromedidores, sumideros, redes y demás componentes del sistema de acueducto y alcantarillado.
- Programar, socializar y realizar el mantenimiento preventivo y correctivo de los componentes de los servicios de Acueducto y Alcantarillado.
- Verificar y garantizar que los mantenimientos se dispongan acorde al cronograma anual y se registren en los formatos correspondientes.
- Coordinar el trabajo de campo para llevar a cabo la ejecución de las actividades asociadas a la atención de las PQRs direccionadas al área técnica y por solicitudes del área comercial.
- Programar las visitas a usuarios y/o urbanizadores y/o constructores para la aprobación de los diseños hidráulicos de los proyectos de construcción y obtención de los servicios de acueducto y alcantarillado.
- Utilizar y velar por que el personal operativo utilice adecuadamente los elementos de protección personal suministrados por la Empresa.
- Acatar y velar por que el personal operativo cumpla las normas de seguridad industrial indicadas por el Área de Salud Ocupacional o las recomendaciones realizadas por su jefe Inmediato.
- Gestionar la atención oportuna de los reportes de daños en las redes, cumplimiento los indicadores de la EMPRESA.
- Recibir y archivar los registros correspondientes a mantenimiento de estaciones.
- Garantizar que las actividades operativas queden asignadas y registradas en las órdenes de operación, así como todo el historial de las actividades realizadas.
- Efectuar con quien él determine, la asignación de trabajo operativo para los trabajadores.
- Realizar los planes y programas que considere necesarios o que el jefe inmediato le asigne para velar por la adecuada prestación de los servicios de acueducto y alcantarillado.
- Revisión de la información suministrada por el laboratorio con relación a los análisis efectuados al agua y tomar las medidas a que haya lugar con respecto a la continuidad y calidad del servicio en el caso que los parámetros de calidad estén fuera de rango.
- verificar el cumplimiento del monitoreo de calidad de agua diario acorde a la normativa vigente
- realizar seguimiento al sistema de potabilización garantizando la calidad de agua para consumo humano.
- Revisión de los reportes de presiones con el fin de verificar si operativamente pueden existir tuberías averiadas cuya detección no se pueda realizar por simple inspección o tomar las medidas a que haya lugar.

- Participar en la elaboración del Plan de Inversiones Regulado POIR de la EMPRESA
- Realizar todas las actividades que le sean asignadas para garantizar el cumplimiento del POIR
- Velar y ejecutar las actividades que sean necesarias para dar cumplimiento al plan de saneamiento y manejo de vertimiento PSMV o el que haga sus veces.

Controlar la ejecución de programas de emergencia, cuando por circunstancias especiales fuere necesario adelantarlos, bien sea directamente o por terceros, para poder garantizar el restablecimiento de los servicios en el menor tiempo posible.

- Atender situaciones de emergencias cuando por circunstancias especiales fuere necesario hacerlo directamente o por terceros.

Realizar los mantenimientos preventivos de los equipos eléctricos y mecánicos que forman parte de la estructura de los servicios de acueducto y alcantarillado.

- Cumplir con el cronograma anual de mantenimiento de los equipos y estructuras a cargo.
- Revisar de forma periódica los componentes eléctricos y mecánicos que forman parte de las estructuras de la prestación de los servicios de acueducto y alcantarillado y ejecutar las labores preventivas propias de cada equipo.
- En caso de encontrarse desperfectos, diagnosticar y evaluar la magnitud de los mismos con el fin de programar los trabajos de reparación a que haya lugar.

Realizar los mantenimientos correctivos menores de los equipos eléctricos y mecánicos que forman parte de las estructuras de los servicios de acueducto y alcantarillado.

- Realizar los mantenimientos correctivos de equipos menores.
- En el caso de reparaciones mayores, informar oportunamente al jefe inmediato sobre las necesidades que se tengan, para que tomen las medidas necesarias según las políticas de la empresa.
- Solicitar las cotizaciones de los insumos, equipos y/o servicios a que haya lugar para efectuar los trabajos de reparación.
- Realizar acompañamiento a las labores eléctricas y demás efectuadas por terceros y garantizar el cumplimiento de los trabajos contratados.

Solicitar oportunamente los elementos, equipos, materiales y herramientas requeridas para la correcta y oportuna ejecución de los trabajos asignados.

- Responder por el buen estado y conservación de las herramientas asignadas para el desempeño de su trabajo.
- Verificar el stock de materiales, insumos y herramientas existente en el almacén para efectuar los mantenimientos.

- Velar por todos los bienes muebles e inmuebles, herramientas y materiales que la empresa le entregue para el desarrollo de sus funciones.

Reportar oportunamente las novedades y demás información, que permita la actualización del estado de los equipos de acueducto y alcantarillado a su cargo.

- Responder por la coordinación de todos los procedimientos ejecutados en desarrollo de las actividades de su cargo según lo definido por la dirección operativa.

Realizar los procesos de preparación, ejecución y seguimiento de los procesos contractuales que adelanta la empresa.

- Apoyar los procesos de elaboración de los estudios previos, condiciones generales, solicitudes de cotización con base en las instrucciones recibidas
- Apoyar el proceso de contratación desde lo concerniente al área y realizar la elaboración de actas de terminación y liquidación con base a las instrucciones recibidas

V. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES CONTRACTUALES

Participar en los procesos de planeación, ejecución y seguimiento a los procesos contractuales que adelanta la empresa.

ACTIVIDADES CONTRACTUALES

Apoyar el proceso de contratación desde lo concerniente al área y realizar la supervisión de las Órdenes de Servicio y/o Contratos asignados con el fin de garantizar la correcta ejecución de los trabajos, compras y servicios pactados en los mismos.

- Apoyar los procesos de planeación relacionados con el Plan de Compras e Inversiones
- Elaborar los estudios previos para soportar los procesos de contratación derivados de las necesidades del área.
- En las supervisiones asignadas revisar todos los documentos contractuales así como los estudios previos y propuesta presentada para poder hacer todo el seguimiento al desarrollo del objeto contractual.
- Realizar todas las actividades tendientes al seguimiento de las Órdenes de Servicio y/o Contratos de los cuales se asigne la supervisión hasta la liquidación de los mismos.

Realizar la supervisión de los Contratos asignados

- Suscribir los documentos de su competencia.
- Mantener actualizadas todas las carpetas correspondientes a los procesos de contratación con toda la documentación soporte; como, por ejemplo: documentos contractuales, bitácora, correspondencia, comprobantes de pago, informes de avance de los proyectos asignados, etc.; incluyendo tanto la información del contratista como la de la interventoría y la supervisión, según aplique.
- Asistir a las reuniones periódicas que se realizan con los contratistas y/o interventoría de los proyectos en ejecución, a fin de analizar y discutir el desarrollo y avance físico-financiero de los mismos, así como el análisis de problemas y soluciones.

- Hacer el seguimiento y/o supervisión técnica, administrativa, financiera y ambiental de los contratos que le sean asignados a él o a los integrantes de su equipo.
- Cumplir con las disposiciones del procedimiento de Supervisión de Contratos
- Dar respuesta a los requerimientos relacionados con la supervisión de los contratos
- Realizar las visitas requeridas para la adecuada ejecución del proceso de supervisión.
- Hacer informes de la ejecución de los contratos con la periodicidad solicitada
- Aprobar los pagos correspondientes, para lo cual se debe seguir todo el proceso que se encuentra dentro del Sistema de Gestión de Calidad de la Empresa
- En el caso que se detecten anomalías o problemas, reportarlos de manera inmediata, orientando las posibles opciones para su solución.
- Dar recomendaciones y/o aprobaciones de suspensión, terminación, adición, prórroga etc, de los contratos que le sean asignados a él o a su equipo de trabajo.

Desempeñar las demás funciones inherentes al cargo y que le sean asignadas por el Jefe Inmediato y/o Gerente General.

Cumplir con las políticas establecidas para el mantenimiento y mejora del Sistema de Gestión Integral (SGI).

- Participar activamente en las actividades requeridas por el Líder del Proceso y que promuevan el mejoramiento del SGI.
- Cumplir con la Política y Objetivos de Calidad, implementados por la Alta Dirección.
- Cumplir con los procedimientos establecidos por el Sistema de Gestión Integral y de los cuales sea responsable.
- Proponer acciones de mejora para el Sistema de gestión Integral, ya sea de actualizaciones en los documentos o análisis de indicadores de gestión.

Cumplir con las normas contempladas en el Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo (SG-SST).

- Conocer, tener clara y promover la política de Seguridad y Salud en el Trabajo en los empleados que se encuentren bajo su direccionamiento.
- Procurar el cuidado integral de su salud.
- Suministrar información clara, completa y veraz sobre su estado de salud.
- Participar en la actualización de la identificación de peligros, evaluación y valoración de riesgos. Participar en la prevención de riesgos laborales mediante las actividades que se realicen en la empresa.
- Participar en la construcción y ejecución de planes de acción.
- Informar sobre las necesidades de capacitación y entrenamiento en Seguridad y Salud en el Trabajo.
- Informar sobre las condiciones de riesgo detectadas al jefe inmediato.
- Reportar inmediatamente todo accidente de trabajo o incidente.
- Participar en la investigación de los incidentes y accidentes de trabajo.
- Participar en las inspecciones de seguridad.

Cumplir con las normas contempladas en el Sistema de Gestión Ambiental (SGA).

- Realizar la rendición de cuentas acerca del cumplimiento y eficacia de las actividades asignadas a su proceso para la Gestión ambiental de la compañía según las directrices de la Gerencia.
- Informar sobre las necesidades de capacitación y entrenamiento del Sistema de Gestión Ambiental.
- Participar en las inspecciones ambientales.
- Cumplir con las normas de medio ambiente establecidas por la compañía durante la ejecución de sus actividades diarias.
- Asistir y participar activamente en las capacitaciones, campañas y demás actividades que se programen para la gestión ambiental de la compañía.
- Informar cuando evidencie situaciones que puedan generar impactos ambientales negativos desde su puesto de trabajo.
- Reportar cuando algún miembro de la compañía realice actividades que puedan generar impactos ambientales.
- Cuando sea posible apoyar la disminución de consumo papel dentro de la ejecución de sus actividades diarias.
- Apoyar en la disminución de consumo de agua y energía, mediante el uso racional de estos recursos.

VI. CONOCIMIENTOS BÁSICOS O ESENCIALES HABILIDADES

ESTUDIOS	EXPERIENCIA
<p>Educación Formal: Título profesional en ingeniería civil, química, ambiental, eléctrico y/o electrónico, áreas afines.</p> <p>Especialización y/o maestría en cualquier modalidad relacionada con las funciones del cargo o el área de desempeño</p> <p>Educación no formal: Cursos, Diplomados y/o relacionada en la ejecución de proyectos de acueducto y/o saneamiento básico, manejo de herramientas ofimáticas, manejo de AutoCAD.</p>	<p>Experiencia general de 8 años en la ejecución de su profesión, de los cuales 4 deben ser acreditados en cargos relacionados con las funciones del cargo o el área a desempeñar.</p>

VII. COMPETENCIAS COMPORTAMENTALES

ORGANIZACIONALES	POR PROCESOS
<ul style="list-style-type: none"> • Orientación al servicio • Trabajo en equipo y cooperación • Cumplir las prácticas de seguridad y salud en el trabajo atendiendo la normatividad vigente y los procedimientos establecidos. 	<ul style="list-style-type: none"> • Liderazgo • Planeación • Organización

VIII. INDUCCIÓN Y REINDUCCIÓN – PLAN INSTITUCIONAL DE CAPACITACIÓN P.I.C.

1. Inducción sobre los SGC´s de las empresas.

	MANUAL DE FUNCIONES Y COMPETENCIAS LABORALES	F-20
		Versión: 02
		Vigencia: 14-11-2023

2. Inducción sobre los requisitos legales de las empresas de servicios públicos domiciliarios. 3. Inducción sobre los sistemas de Acueducto y Alcantarillado.
IX. RECURSOS
1. Equipo de cómputo portátil 2. Teléfono celular y fijo

DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES Y COMPETENCIAS LABORALES		
I. IDENTIFICACIÓN		
Denominación del empleo:	JEFE COMERCIAL	
Tipo funcional:	ADMINISTRATIVO	
Código:	MF-06	VERSIÓN 03 (15-10-2024)
N. de cargos:	Uno (1)	Personal a cargo: Si
Nivel Jerárquico:	DIRECTIVO	
II. PROPÓSITO PRINCIPAL		
<p>El Jefe Comercial es el encargado de gestionar y garantizar el seguimiento y control a las actividades de Comercialización de la Empresa, que incluyen atención al usuario, ventas, catastro de usuarios, aplicación de tarifas, suscriptores, determinación de consumos, facturación, recaudo, cobranza, recuperación de cartera, programa de micromedición y actividades encaminadas al mejoramiento del índice de recaudo.</p>		
III. DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES ADMINISTRATIVAS		
<p>Ejecutar los procesos administrativos del área, velar por la efectividad y el cumplimiento de los programas comerciales de la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Carmen de Bolívar (ACUECAR S.A. E.S.P.), con toda la normatividad vigente aplicable al respecto.</p>		
IV. RESPONSABILIDADES	V. AUTORIDADES	VI. RIESGOS ASOCIADOS AL CARGO

<ol style="list-style-type: none"> 1. Coordinar y dirigir las actividades comerciales de empresas de servicios públicos. 2. Coordinar los procesos de recuperación de cartera, programas de Micromedición y disminución de pérdidas comerciales. 3. Participar en la elaboración del presupuesto anual de gastos e inversión de la entidad 4. Garantizar la aplicación de las tarifas de acuerdo con la regulación para empresas de servicios públicos 5. Rendición de informes a entes de control. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Seguimiento y supervisión a la gestión comercial de la empresa 3. Apoyo a la Gerencia General en la gestión comercial de la empresa. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Incumplimiento de las normas legales de la empresa ante los entes de control. 2. Estándares de calidad no conformes en la prestación del servicio. 3. Gestión inadecuada en tiempo y calidad de las instrucciones relacionadas con las actividades de comerciales. 4. Deficiencia en la gestión de recaudo requerida para la operación de los servicios públicos de la empresa.
--	--	---

ACTIVIDADES

Emitir y dar respuesta a los derechos de Petición, quejas y reclamos (PQR).

- Analizar el histórico del cliente (lecturas, facturación, novedades y pagos)
- Reunir las pruebas o antecedentes según histórico, para emitir concepto de las PQR
- Elaborar, revisar, aprobar y/o emitir respuestas a requerimientos de índole comercial.
- Proporcionar al usuario la respuesta oportuna sobre sus PQR
- Aprobar y firmar las respuestas emitidas a las peticiones, quejas y reclamos, cuando así lo disponga la Gerencia General o quien haga sus veces de jefe inmediato.

Realizar Seguimiento a las Actividades del Proceso de facturación

- Revisar aleatoriamente las facturas de acuerdo con lo establecido por los entes de control.
- Liderar, controlar y hacer el seguimiento al cumplimiento del proceso de reparto de facturas.
- Velar por el cumplimiento del Cronograma de Facturación.
- De acuerdo a la periodicidad estimada, realizar la actualización de los valores de las diferentes actividades comerciales, en especial: instalaciones, suspensiones y reinstalaciones y tarifas de acuerdo con indicadores como el IPC y el salario mínimo
- Tener en cuenta para la aplicación de subsidios y contribuciones el acuerdo a lo emitido por el concejo municipal para cada vigencia (Si aplica). Velar por el cumplimiento del régimen tarifario.
- Conocer los Derechos de los usuarios con respecto a la Prestación de los Servicios públicos Domiciliarios de Acueducto y Alcantarillado, con el fin de poder dar respuesta a las PQR y solicitudes de los mismos.

- Dar y garantizar el cumplimiento de lo estipulado en el Contrato de Condiciones Uniformes, para la prestación de los servicios domiciliarios de Acueducto y Alcantarillado.
- Establecer los sistemas, métodos y procedimientos de coordinación y control para la adecuada y pronta atención de los requerimientos de los usuarios.
- Velar por que la atención a los reclamos y consultas de los usuarios sea ágil y eficiente en general y que las relaciones entre ACUECAR SA ESP y los usuarios se mantengan en buena tónica.
- Verificar la adecuada atención ofrecida a los usuarios, resolviendo oportuna y eficazmente las peticiones quejas y reclamos de los mismos.
- Recibir, atender, tramitar y apoyar la solución de las peticiones, quejas y recursos que presenten los consumidores, de los servicios ofrecidos por la empresa.
- Llevar una detallada relación de las peticiones, quejas, reclamos y recursos presentados, el trámite, el tiempo y tipo de respuesta que se haya dado y la causal del reclamo.
- Atender a todos los clientes que presentan algún tipo de solicitud o reclamo especial, suministrando la información requerida, según los procedimientos existentes y velar por la pronta solución a sus inquietudes.

ACTIVIDADES**Realizar los procesos de crítica de consumos y emisión de facturas en el software comercial**

- Parametrizar y alimentar el software para la emisión de la facturación.
- Realizar el proceso de crítica de consumos y emitir órdenes de revisión por desviaciones significativas.
- Generar informes de revisión previas a la facturación, revisar información y confirmar la emisión de las facturas.

Generar Spool definitivo para enviar a entidades recaudadoras.

- Confirmar recibido y validación del archivo.
- Generar en el aplicativo comercial el Spool solicitado.
- Realizar los cambios necesarios para ser enviado a las entidades correspondientes.
- Enviar el Spool definitivo a las entidades correspondientes.
- Estar pendiente de que las entidades encargadas los reciban y los carguen.

Coordinar los procesos de recuperación de cartera, investigación por desviación significativa de consumos y programas de Micromedición y disminución de pérdidas comerciales.

- Definir programas y estrategias para la recuperación de cartera.
- Seguimiento a las políticas comerciales establecidas.
- Establecer y dar cumplimiento a los programas de Micromedición.
- Definir planes para el aumento de recaudo.
- Programar visitas para la investigación de desviaciones significativas de consumo.
- Realizar seguimiento diferencial a los usuarios con especial énfasis en no residenciales, grandes consumidores.

Revisar la liquidación de los aportes a conexión de las urbanizaciones.

- Verificar con el Jefe Técnico, la aprobación de la viabilidad técnica.
- Solicitar al Jefe Técnico, los valores de costo de conexión, mano de obra y medidor.
- Revisar la liquidación, coordinando su aprobación por parte del Gerente o de quien haga sus veces.
- Realizar seguimiento al pago de los Aportes a Conexión por parte de Urbanizador.

ACTIVIDADES

Diseñar y proponer conjuntamente con el Gerente General, o quien haga sus veces, los planes y programas orientados a garantizar la adecuada prestación del servicio en términos de calidad, continuidad y cobertura.

- Controlar y revisar cada una de las actividades que conllevan los procesos comerciales.
- Coordinar con el personal las actividades a seguir.

Verificar las estadísticas e informes de los indicadores comerciales para los entes de control y solicitudes internas.

- Realizar la medición de indicadores de gestión.
- Revisar y aprobar el correcto cargue de indicadores al SUI.
- Elaborar informe bimestral de la gestión realizada.
- Evaluar el cumplimiento de los indicadores y ejecutar planes de acción que permitan mejorar y/o mantener el cumplimiento de los mismos

Ejecutar las actividades relacionadas con el programa de Micromedición.

- Realizar la programación para el desarrollo del proceso.
- Controlar las actividades establecidas para el proceso de Micromedición.
- Hacer el seguimiento correspondiente a la ejecución del programa.
- Velar por el cumplimiento de todas las actividades realizadas por el analista comercial.
- Elaborar los informes requeridos por la empresa.
- Comprobar la existencia de los medidores para el buen desarrollo del proceso.
- Control del desempeño de los funcionarios asignados para esta labor.

IV. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES CONTRACTUALES

Participar en los procesos de planeación, ejecución y seguimiento a los procesos contractuales que adelanta la empresa.

ACTIVIDADES CONTRACTUALES

Apoyar el proceso de contratación desde lo concerniente al área y realizar la supervisión de las Órdenes de Servicio y/o Contratos asignados con el fin de garantizar la correcta ejecución de los trabajos, compras y servicios pactados en los mismos.

- Apoyar los procesos de Planeación de la empresa relacionados con el área.

- Elaborar los estudios previos para soportar los procesos de contratación, en los casos que se requiera.
- Efectuar la supervisión, cuando le sean asignadas, de los contratos necesario para la prestación del proceso comercial. Para esto deberá revisar todos los documentos contractuales, así como los estudios previos y propuesta presentada para poder hacer todo el seguimiento al desarrollo del objeto contractual.
- Realizar todas las actividades tendientes al seguimiento de las Órdenes de Servicio y/o Contratos de los cuales se asigne la supervisión hasta la liquidación de los mismos.
- Realizar la supervisión de los Contratos asignados

Desempeñar las demás funciones inherentes al cargo y que le sean asignadas por el Jefe Inmediato y/o Gerente General.

Cumplir con las políticas establecidas para el mantenimiento y mejora del Sistema de Gestión Integral (SGI).

- Participar activamente en las actividades requeridas por el Líder del Proceso y que promuevan el mejoramiento del SGI.
- Cumplir con la Política y Objetivos de Calidad, implementados por la Alta Dirección.
- Cumplir con los procedimientos establecidos por el Sistema de Gestión Integral y de los cuales sea responsable.
- Proponer acciones de mejora para el Sistema de gestión Integral, ya sea de actualizaciones en los documentos o análisis de indicadores de gestión.

Cumplir con las normas contempladas en el Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo (SG-SST).

- Conocer, tener clara y promover la política de Seguridad y Salud en el Trabajo en los empleados que se encuentren bajo su direccionamiento.
- Procurar el cuidado integral de su salud.
- Suministrar información clara, completa y veraz sobre su estado de salud.
- Participar en la actualización de la identificación de peligros, evaluación y valoración de riesgos. Participar en la prevención de riesgos laborales mediante las actividades que se realicen en la empresa.
- Participar en la construcción y ejecución de planes de acción.
- Informar sobre las necesidades de capacitación y entrenamiento en Seguridad y Salud en el Trabajo.
- Informar sobre las condiciones de riesgo detectadas al jefe inmediato.
- Reportar inmediatamente todo accidente de trabajo o incidente.
- Participar en la investigación de los incidentes y accidentes de trabajo.
- Participar en las inspecciones de seguridad.

Cumplir con las normas contempladas en el Sistema de Gestión Ambiental (SGA).

- Realizar la rendición de cuentas acerca del cumplimiento y eficacia de las actividades asignadas a su proceso para la Gestión ambiental de la compañía según las directrices de la Gerencia.

- Informar sobre las necesidades de capacitación y entrenamiento del Sistema de Gestión Ambiental.
- Participar en las inspecciones ambientales.
- Cumplir con las normas de medio ambiente establecidas por la compañía durante la ejecución de sus actividades diarias.
- Asistir y participar activamente en las capacitaciones, campañas y demás actividades que se programen para la gestión ambiental de la compañía.
- Informar cuando evidencie situaciones que puedan generar impactos ambientales negativos desde su puesto de trabajo.
- Reportar cuando algún miembro de la compañía realice actividades que puedan generar impactos ambientales.
- Cuando sea posible apoyar la disminución de consumo papel dentro de la ejecución de sus actividades diarias.
- Apoyar en la disminución de consumo de agua y energía, mediante el uso racional de estos recursos.

V. CONOCIMIENTOS BÁSICOS O ESENCIALES HABILIDADES

ESTUDIOS	EXPERIENCIA
<p>Educación Formal: Título profesional en Ingeniería civil y/o ambiental y/o administración de empresas.</p> <p>Educación no formal: Fundamentos básicos para la atención al cliente, Reglamentación del sector de agua potable y Saneamiento básico, Gerencia para la gestión de empresas de servicios públicos.</p>	<p>Experiencia general de 10 años en la ejecución de su profesión, de los cuales 6 deben ser acreditados en cargos relacionados con las funciones del cargo o el área a desempeñar.</p>

VI. COMPETENCIAS COMPORTAMENTALES

ORGANIZACIONALES	POR PROCESOS
<p>Orientación al servicio Trabajo en equipo y cooperación Comunicación escrita/verbal</p>	<p>Liderazgo Planeación Organización</p>

VII. INDUCCIÓN Y REINDUCCIÓN – PLAN INSTITUCIONAL DE CAPACITACIÓN P.I.C.

1. Inducción sobre los SGC's de las empresas.
2. Inducción sobre los requisitos legales de las empresas de servicios públicos domiciliarios.
3. Inducción sobre los sistemas de Acueducto, Alcantarillado y Aseo.

VIII. RECURSOS

Equipo de cómputo portátil
Teléfono celular y fijo

	MANUAL DE FUNCIONES Y COMPETENCIAS LABORALES	F-20
		Versión: 02
		Vigencia: 14-11-2023

MANUAL DE FUNCIONES Y COMPETENCIAS LABORALES		
I. IDENTIFICACIÓN		
Denominación del empleo:	COORDINADOR ADMINISTRATIVO Y CONTABLE	
Tipo funcional:	ADMINISTRATIVO	
Código:	MF-07	VERSIÓN 03 (27-11-2024)
N. de cargos:	Uno (01)	Personal a Cargo: SI
Nivel Jerárquico:	DIRECTIVO	
II. PROPÓSITO PRINCIPAL		
<p>Coordinar y controlar la gestión administrativa y contable de la empresa a fin de presentar los estados financieros de la empresa, conforme a las operaciones y actividades desarrolladas por la misma, de acuerdo con las políticas, principios, normas y procedimientos de la técnica contable en la generación de información necesaria para las diferentes instituciones que lo requieran y para la toma de decisiones gerenciales.</p> <p>Así mismo, es responsable de elaborar la programación y la ejecución presupuestal, de conformidad con lo establecido en las normas presupuestales, en los requerimientos legales y en las políticas de la organización. De igual manera, velar por el cumplimiento de las actividades o procesos que garanticen la recepción y control de los ingresos de la empresa y su adecuada y correcta distribución, a fin de garantizar la cancelación de los compromisos de la empresa; así como de las actividades administrativas relacionadas con el talento humano y la contratación.</p>		
III. DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES		

Garantizar el adecuado registro de las operaciones y elaboración de la contabilidad financiera, así como la elaboración de las proyecciones presupuestales.

IV. RESPONSABILIDADES	V. AUTORIDADES	VI. RIESGOS ASOCIADOS AL CARGO
<ol style="list-style-type: none"> 1. Elaborar el presupuesto anual de la empresa. 2. Supervisar y controlar el proceso de las compras administrativas, costos operativos y de inversión, con el fin de asegurar el correcto desarrollo de las actividades ejecutadas dentro de su objeto social. 3. Presentar a la Gerencia General y/o Agente Especial la programación de pagos con el fin de propender por el manejo eficiente del efectivo. 4. Revisar las ejecuciones presupuestales mensuales de la empresa. 5. Elaborar y presentar los estados financieros básicos de las compañías. 6. Elaborar informes y respuestas para los diferentes entes de control y fiscalización 7. Coordinar los pagos oportunos de los compromisos, impuestos, costos de operación y gastos de funcionamiento de la empresa. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Coordinar la elaboración del presupuesto de la empresa para su aprobación y resolución final. 2. Realizar la verificación mensual de la ejecución presupuestal referida a los ingresos, gastos e inversiones. 3. Elaborar y presentar el estado de resultados, balances, ejecuciones presupuestales y flujos de caja mensuales. 4. Elaborar y presentar el Estado de resultados, balance, flujo de efectivo, cambio en la situación financiera, cambio en la situación patrimonial en forma semestral y anual. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. No seguimiento a la ejecución de las partidas presupuestarias. 2. Ejecución descontrolada del presupuesto 3. Presentación extemporánea de la información financiera a la Gerencia y entes de vigilancia y control

VII. ACTIVIDADES

Preparar y proyectar el presupuesto anual de la empresa.

- Elaborar el presupuesto Inicial de cada vigencia, estimando, cifrando y reuniendo por funciones y elementos de funciones, los ingresos y los gastos que han sido previstos y autorizados por el programa o plan de acción de la compañía para cada periodo, basado en los principios generales del presupuesto.
- Desarrollar, mantener y actualizar el sistema de información presupuestaria referida a ingresos, gastos e inversiones, que permita proveer de información a los distintos niveles de la Organización.

- Recomendar los procedimientos que se deben seguir durante el proceso de recolección, integración e implementación de la información presupuestal.
- Tomar como base en la elaboración de la Ejecución Presupuestal la información contable de la compañía, plenamente analizada y conciliada.
- Elaboración y presentación del Presupuesto inicial y ejecución presupuestal a entes de control.

Examinar, analizar y evaluar el movimiento de ingresos y egresos de las empresas.

- Se realiza revisión de los ingresos de acuerdo a la información suministrada por la fiducia y el área comercial, con el fin de presentar a la Gerencia los saldos disponibles.

Suministrar información confiable sobre las disponibilidades de efectivo para que se realice la programación de desembolsos.

- Relacionar todas las obligaciones pendientes de las empresas, con sus montos, fechas de recibo de facturas y fechas de vencimiento.
- Presentar a la Gerencia General semanalmente la relación de cuentas por pagar su respectiva aprobación.
- Presentar a la Gerencia General semanal o diariamente la relación de los saldos en las Cuentas de Fiducia y/o Bancarias con el fin de poder realizar la respectiva aprobación de pagos de las obligaciones contraídas por cada una de las empresas.

Elaboración del flujo de caja de la empresa.

- Clasificar en el sistema contable en el momento del registro de las órdenes de pago a la afectación según los conceptos creados de las partidas del flujo de caja.
- Entrega del flujo de caja a la Gerencia General.

Procesos contables

- Revisar y analizar las causaciones realizadas mensualmente para verificar que corresponden las cuentas contables, y los valores a los documentos soporte.
- Apoyar el proceso de causación de facturas radicadas mensualmente por los proveedores y/o contratistas con la validación de los respectivos soportes.
- Realizar las entradas de almacén en el sistema de inventarios con base en las facturas radicadas por los proveedores de suministros, de acuerdo con las referencias y cantidades solicitadas en la orden de compra o pedido de materiales.
- Recibir y revisar mensualmente los cierres de inventario realizados por los almacenistas. Programar y coordinar los inventarios físicos con periodicidad trimestral, para la presentación de los Estados Financieros
- Realizar seguimiento de los volúmenes digitados diariamente con verificaciones aleatorias de documentos ingresados al sistema.
- Revisar la ejecución de las conciliaciones bancarias.
- Verificar los inventarios de la compañía y realizar los ajustes respectivos en caso de requerirse.
- Revisar con la gerencia la cartera, y hacer los ajustes en caso de requerirse.
- Verificar el listado y la existencia de los activos fijos de la compañía.

- verificar las cuentas por cobrar y cuentas por pagar a los acreedores de la compañía.
- Coordinar el archivo de los auxiliares de las cuentas contables.
- Revisar los registros en los auxiliares.
- Analizar cada una de las cuentas de balance con el fin de verificar la correcta emisión de Estados Financieros.
- Validar la liquidación de impuestos para presentación a la DIAN y al Municipio
- Revisar los anexos del balance que posteriormente se ingresa en el programa de la DIAN para presentación en medios magnéticos.
- Solicitar a las diferentes áreas que se involucren en el proceso de generación de información tanto financiera como de revelación en las notas a los estados financieros.
- Elaborar y presentar el estado de resultados, balances, ejecuciones presupuestales y flujos de caja mensuales a la Gerencia General
- Elaborar y presentar el Estado de resultados, balance, flujo de efectivo, cambio en la situación financiera, cambio en la situación patrimonial en forma semestral y anual.
- Analizar los Estados Financieros con sus anexos y libros oficiales.
- Elaborar formatos de Informes establecidos por los entes de control.
- Reportar la información financiera trimestralmente a la Contaduría General de la Nación y a la Secretaría de Hacienda Distrital.
- Preparar la información requerida para el reporte a otros entes de control estatales a cargo de otras áreas de la empresa.
- Presentar informes al Revisor Fiscal y a Gerencia General para su aprobación y firma.
- Responder los oficios emitidos por los entes de control, adjuntando los documentos de soporte según los requerimientos de la contraloría departamental, contaduría general de la nación e interventoría.

Generar informes a entes de vigilancia y control como la Contraloría y SSPD con el fin de cumplir con los requisitos legales exigidos.

- Realizar los Informes de SIA OBSERVA.
- Realizar los informes del CUIPO a la Contraloría General de la República.

Gestión administrativa contractual y del talento humano

- Coordinar con el Profesional de Talento Humano el desarrollo integral de Recursos Humanos de acuerdo a las necesidades de la Empresa, mantener control y dirigir el cumplimiento de responsabilidades en los aspectos Administrativos y de Recursos Humanos dentro de la Organización.
- Validar los procesos de selección de personal en función de la planificación de los recursos humanos establecida, determinando los criterios adecuados para su ejecución
- Validar la ejecución de los rubros presupuestales asignados al área administrativa y financiera con el fin de garantizar el funcionamiento de las diferentes dependencias, así como del bienestar de los trabajadores.

Desempeñar las demás funciones inherentes al cargo y que le sean asignadas por su jefe inmediato.

Cumplir con las políticas establecidas para el mantenimiento y mejora del Sistema de Gestión Integral (SGI).

- Participar activamente en las actividades requeridas por el Líder del Proceso y que promuevan el mejoramiento del SGI.
- Cumplir con la Política y Objetivos de Calidad, implementados por la Alta Dirección.
- Cumplir con los procedimientos establecidos por el Sistema de Gestión Integral y de los cuales sea responsable.
- Proponer acciones de mejora para el Sistema de gestión Integral, ya sea de actualizaciones en los documentos o análisis de indicadores de gestión.

Cumplir con las normas contempladas en el sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo (SG-SST).

- Participar en la actualización de la identificación de peligros, evaluación y valoración de riesgos.
- Participar en la construcción y ejecución de planes de acción.
- Promover la comprensión de la política en los trabajadores.
- Informar sobre las necesidades de capacitación y entrenamiento en Seguridad y Salud en el Trabajo.
- Participar en la investigación de los incidentes y accidentes de trabajo.
- Participar en las inspecciones de seguridad.
- Conocer y tener clara la política de Seguridad y Salud en el Trabajo.
- Procurar el cuidado integral de su salud.
- Suministrar información clara, completa y veraz sobre su estado de salud.
- Cumplir las normas de seguridad e higiene propias de la empresa
- Participar en la prevención de riesgos laborales mediante las actividades que se realicen en la empresa.
- Informar las condiciones de riesgo detectadas al jefe inmediato.
- Reportar inmediatamente todo accidente de trabajo o incidente.

Cumplir con las normas contempladas en el Sistema de Gestión Ambiental (SGA).

- Realizar la rendición de cuentas acerca del cumplimiento y eficacia de las actividades asignadas a su proceso para la Gestión ambiental de la compañía según las directrices de la Gerencia.
- Informar sobre las necesidades de capacitación y entrenamiento del Sistema de Gestión Ambiental.
- Participar en las inspecciones ambientales.
- Cumplir con las normas de medio ambiente establecidas por la compañía durante la ejecución de sus actividades diarias.
- Asistir y participar activamente en las capacitaciones, campañas y demás actividades que se programen para la gestión ambiental de la compañía.
- Informar cuando evidencie situaciones que puedan generar impactos ambientales negativos desde su puesto de trabajo.
- Reportar cuando algún miembro de la compañía realice actividades que puedan generar impactos ambientales.
- Cuando sea posible apoyar la disminución de consumo papel dentro de la ejecución de sus actividades diarias.

	MANUAL DE FUNCIONES Y COMPETENCIAS LABORALES	F-20
		Versión: 02
		Vigencia: 14-11-2023

- Apoyar en la disminución de consumo de agua y energía, mediante el uso racional de estos recursos.

VIII. CONOCIMIENTOS BÁSICOS O ESENCIALES HABILIDADES

ESTUDIOS	EXPERIENCIA
Educación formal: Contador público Educación no formal: Formación en herramientas Ofimática, servicio al cliente, análisis financiero, flujos y planificación de caja	Experiencia: Tres (3) años de experiencia en cargos con funciones similares.

IX. COMPETENCIAS COMPORTAMENTALES

ORGANIZACIONALES	POR PROCESOS
<ul style="list-style-type: none"> • Trabajo en equipo y cooperación. • Orientación al cliente. • Comunicación asertiva. • Cumplir las prácticas de seguridad y salud en el trabajo atendiendo la normatividad vigente y los procedimientos establecidos. 	<ul style="list-style-type: none"> • Revisar las acusaciones realizadas en el sistema contable • Validar la información comercial de facturación y recaudo que alimenta el sistema contable • Velar porque la información contable sea veraz y oportuna. • Velar por que la información financiera al SUI y dar cumplimiento a las obligaciones existentes con la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios.

X. INDUCCIÓN Y REINDUCCIÓN – PLAN INSTITUCIONAL DE CAPACITACIÓN (P.I.C)

1. Inducción sobre los SGI´s de la empresa.
2. Inducción sobre los requisitos legales de las empresas de servicios públicos domiciliarios.
3. Formación Análisis Financiero.
4. Flujo y Planificación de Caja.
5. Presupuesto
6. Actualización e Implementación de nueva normatividad contable y financiera.

XI. RECURSOS

1. Computador
2. Teléfono

	MANUAL DE FUNCIONES Y COMPETENCIAS LABORALES	F-20
		Versión: 02
		Vigencia: 14-11-2023

DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES Y COMPETENCIAS LABORALES		
I. IDENTIFICACIÓN		
Denominación del empleo:	PROFESIONAL GESTIÓN HUMANA	
Tipo funcional:	ADMINISTRATIVO	
Código:	MF- 08	VERSIÓN 02 (14-11-2023)
N. de cargos:	Uno (1)	Personal a cargo: No
Nivel Jerárquico:	PROFESIONAL	
II. PROPÓSITO PRINCIPAL		
<p>El profesional Administrativo es el encargado de hacer seguimiento y control a cada una de las áreas de la Empresa, que incluyen el análisis de los puestos, inclusión de nuevo personal, evaluación del personal, Planeación de capacitaciones, Seguimiento a la conformidad de los trabajadores, Garantizar la Seguridad y salud en el trabajo, y de la contratación de bienes y servicios del área.</p>		
III. DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES ADMINISTRATIVAS		
<p>Planificar el desarrollo integral de Talento Humano de acuerdo a las necesidades de la Empresa, mantener control y dirigir el cumplimiento de responsabilidades en los aspectos Administrativos y de Talento Humano dentro de la entidad.</p>		
ACTIVIDADES DEL PROCESO ACTUAL		

	MANUAL DE FUNCIONES Y COMPETENCIAS LABORALES	F-20
		Versión: 02
		Vigencia: 14-11-2023

Analizar los puestos de trabajo y justificar los mismos ante la Empresa, para dar cumplimiento con lo establecido por las reglas dentro de la Entidad.

- Analizar la estructura de la Entidad para hacerla más eficiente y productiva
- Estudiar minuciosamente cada uno de los cargos existentes en la Entidad, verificar sus funciones.
- Garantizar que los procesos de selección se ajusten a los perfiles requeridos
- Analizar, diseño e implantación de la estructura organizativa idónea para el cumplimiento de los objetivos de la Entidad.
- Analizar los puestos de trabajo y redactar las descripciones de puestos.
- Conducción de estudios de investigación de la estructura organizativa, sistemas de comunicación, interacciones de grupo y sistemas de motivación, así como la recomendación de cambios para mejorar la eficacia y efectividad de los individuos, unidades organizativas, y de la entidad.

Dirigir, supervisar y controlar el reclutamiento, la selección y la contratación del personal, para proveer del Mejor capital Humano a la Entidad.

- Dirigir los procesos de selección de personal en función de la planificación de los Talento Humano establecida, determinando los criterios adecuados para su ejecución
- Analizar las necesidades de personal de acuerdo a los requerimientos de los responsables de procesos.
- Analizar el puesto de trabajo. Determinar los requerimientos de los puestos de trabajo en cuanto a habilidades y destrezas, aptitudes, actitudes, motivación, personalidad, formación reglada y conocimientos específicos, y nivel de experiencia requerido.
- Reclutamiento de candidatos acordes al perfil de requerimientos.
- Determinar los criterios de evaluación en función de los requerimientos del puesto de trabajo.
- Evaluar el nivel de adecuación de las personas candidatas al perfil requerido por el puesto. Pruebas psicotécnicas, técnicas, de simulación, entrevistas
- Incorporación, acogida y encuadramiento mediante proceso de formación en el puesto de trabajo.
- Realizar evaluaciones de personal y entrevistas de selección.
- Proponer o decidir la contratación del personal, de naturaleza directiva, técnica, administrativa u operativa.
- Analizar y proponer el óptimo encuadramiento de las personas en los distintos puestos, adaptando permanentemente la estructura a la estrategia de la Entidad.
- Proponer la promoción de los empleados en función de las necesidades existentes.
- Garantizar la calidad de los empleados en sus cargos.
- Estructurar fuentes de reclutamiento a través de portales de empleo por Internet, avisos de prensa, por reclutamiento interno.
- Estructurar procesos de selección planificados de manera que garanticen la total transparencia en el proceso, de acuerdo con las políticas de la Entidad.
- Realizar directamente las entrevistas de ingreso, pruebas de ingreso y verificación de referencias y exámenes médicos.
- Supervisar y controlar la entrega de documentos solicitados a los empleados para el ingreso a la Entidad.
- Coordinar la inducción en el puesto de trabajo, y dar a conocer el reglamento interno de trabajo y el Sistema de Gestión de Calidad.
- Supervisar todos los trámites relacionados con: Ingreso y retiro del personal al Sistema de Seguridad social y de Riesgos profesionales.
- Elaboración, revisión y contabilización de nómina y provisión de prestaciones sociales en el software.
- Remitir nómina y provisión de prestaciones sociales al contador para su revisión.
- Elaboración, revisión y contabilización y liquidación de seguridad social en el software.
- Remitir liquidación de seguridad social al contador para su revisión.
- Entregar los respectivos desprendibles de pago.

Realizar la planeación y coordinación de los programas de capacitación y bienestar social dirigidos al desarrollo y formación del personal.

- Elaborar el plan de capacitación y bienestar social para todos los empleados de la Entidad
- Diagnosticar o detectar las necesidades formativas, así como del fortalecimiento de competencias, de todos los empleados de la Entidad, a través de los formatos establecidos; así como de la información que resulte obteniendo de la evaluación del desempeño.
- Elaborar el presupuesto que se requiere para llevar a cabo el plan de capacitación y bienestar social para todos los empleados de la Entidad.
- Coordinar la ejecución del plan de capacitación y bienestar social y la logística que se requiera de estas actividades
- Realizar seguimientos de las capacitaciones efectuadas, para determinar su impacto en la entidad.
- Coordinar las evaluaciones a las capacitaciones efectuadas, midiendo eficiencia, aplicación en puesto de trabajo y eficacia.
- Presentar informes a la Dirección Ejecutiva sobre los costos de cada capacitación y todo lo que tiene que ver con los programas de capacitación y bienestar social.
- Decisión sobre las ofertas Normativas que son más apropiadas para cubrir los objetivos planteados por la entidad, estando permanentemente atento a las distintas posibilidades existentes en organizaciones e instituciones y/o profesionales de la formación y, en definitiva, de la mejora cualitativa de los Talento Humano.
- Contactar y/o contratar a los formadores seleccionados para impartir las actividades formativas, compatibilizando su intervención con el calendario y horario establecido.
- Controlar el cumplimiento de la programación establecida en el Plan de Capacitación y Formación.
- Dentro del programa de Bienestar Social realizar un diagnóstico y presentar propuesta del plan de mejoramiento del clima organizacional.
- Coordinar la ejecución del plan de mejoramiento clima organizacional.

Realizar la planificación de los Talentos Humanos para alinear la estrategia del área con los objetivos de la Entidad.

- Realización de acciones oportunas para involucrar al personal en la estrategia empresarial, conociendo y mejorando permanentemente la situación de los mismos en la Empresa y facilitando, dirigiendo y controlando el cambio que se pretenda conseguir.
- Establecer y revisar los canales de comunicación de la empresa, favoreciendo el uso adecuado de los mismos.
- Adecuar la cultura organizativa a la estrategia de la empresa.
- Analizar y proponer mejoras de los sistemas de trabajo utilizados.
- Constituir grupos de trabajo o equipos de mejora, si procede, con el objetivo de incrementar la calidad, tanto a nivel interno como externo, y la motivación de los empleados.
- Prevenir posibles conflictos e intervenir, si se llegaran a producir, para la resolución de los mismos.
- Aconsejar a la dirección sobre políticas de personal y sobre relación dirección-empleado.
- Canalizar adecuadamente reclamaciones, quejas, sugerencias y propuestas.
- Fomentar la participación e involucrar al personal, incrementando la motivación.

- Conducción de encuestas y estudios de investigación para asegurar la naturaleza de su supervisión y liderazgo efectivo y para analizar los factores que afectan la moral y la motivación.
- Hacer cumplir el reglamento interno de trabajo e imponer las acciones necesarias para su cumplimiento.

Implementar herramientas de evaluación de desempeño para el mejoramiento continuo del empleado, y los procesos de la Entidad.

- Coordinar la evaluación del desempeño anual y evaluación en periodo de prueba de acuerdo al tipo de contrato de cada uno de los empleados de la Entidad
- Concertar las sesiones de evaluación, con cada jefe directo con el empleado.
- Verificar la aplicación Instrumento de evaluación de acuerdo al instructivo
- Informar resultados al empleado (Feedback)
- Consolidar la información resultante de este proceso como insumo par el plan de capacitación y formación de la siguiente vigencia
- Hacer seguimiento a los compromisos de mejoramiento que establezca el evaluado – evaluador en la evaluación del desempeño.
- Verificar que la evaluación repose en la historia laboral respectiva.

Ser conciliador en las posibles situaciones de conflicto, de acoso laboral y velar por mantener estable el clima laboral de la Empresa, para garantizar el bienestar de los empleados, las relaciones con el empleador.

- Concertar espacios de conciliación y diálogo entre las áreas de la Empresa
- Coordinar los programas y actividades de bienestar Social en la Empresa
- Celebración de fechas especiales y eventos que involucren a los trabajadores y sus familias.

Velar por la oportuna implementación de las políticas que en materia administrativa deban ser ejecutadas y mantener un control directo sobre ellas.

- Controlar, supervisar el proceso de liquidación de Nómina
- Controlar y supervisar el pago de aportes a Seguridad social, Caja de Compensación, ARP y Fondo de Cesantías de todo el personal.
- Verificar el cumplimiento de las Obligaciones del Empleador en el tema de Dotaciones, beneficios salariales.
- Manejo disciplinario del personal
- Supervisar el proceso de desvinculación de personal.

Ejecutar las actividades preventivas de seguridad y salud ocupacional, calidad y medio ambiente relacionado con su área.

- Coordinar en conjunto con la ARL el programa de salud ocupacional, panorama de riesgos, panorama de señalización.
- Verificar las actividades de capacitación con la ARL.

Apoyar, supervisar, controlar y sugerir mejoras en los procesos de Talento Humano, así como: recoger inquietudes y necesidades del personal respecto al desempeño de sus funciones y a su relación con superiores.

- Recepcionar inquietudes de la Empresa en temas de Gestión Humana
- Programar visitas continuas
- Concertar reuniones con el personal, con el fin de lograr solucionar posibles inconvenientes.
- Prestar apoyo a los directores operativos con los temas relacionados con posibles procesos laborales, solución de conflictos entre empleados, y en general todo lo relacionado con el manejo del Talento Humano.

Proceso de contratación de bienes y servicios

- De acuerdo con el plan de compras aprobado, gestionar solicitudes de contratación que se requieran, con las especificaciones y parámetros establecidos para el área administrativa y financiera.
- Elaboración de los informes de contratación, procesos, actividades y demás que se requieran para el soporte de las facturas y/o cuentas de cobro
- Supervisión de los contratos asignados.
- Apoyo en la gestión documental de la gestión contractual.

Desempeñar las demás funciones inherentes al cargo y que le sean asignadas por su jefe inmediato.

Cumplir con las políticas establecidas para el mantenimiento y mejora del Sistema de Gestión Integral (SGI).

- Participar activamente en las actividades requeridas por el Líder del Proceso y que promuevan el mejoramiento del SGI.
- Cumplir con la Política y Objetivos de Calidad, implementados por la Alta Dirección.
- Cumplir con los procedimientos establecidos por el Sistema de Gestión Integral y de los cuales sea responsable.
- Proponer acciones de mejora para el Sistema de gestión Integral, ya sea de actualizaciones en los documentos o análisis de indicadores de gestión.

Cumplir con las normas contempladas en el sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo (SG-SST).

- Conocer y tener clara la política de Seguridad y Salud en el Trabajo.
- Procurar el cuidado integral de su salud.
- Suministrar información clara, completa y veraz sobre su estado de salud.
- Cumplir las normas de seguridad e higiene propias de la empresa.
- Participar en la prevención de riesgos laborales mediante las actividades que se realicen en la empresa.
- Informar las condiciones de riesgo detectadas al jefe inmediato.
- Reportar inmediatamente todo accidente de trabajo o incidente.

- Utilizar los elementos de protección personal que la EMPRESA ha asignado según la labor desempeñada y mantenerlos adecuadamente dándole el uso correspondiente.

Cumplir con las normas contempladas en el sistema de gestión ambiental (SGA).

- Informar cuando evidencie situaciones que puedan generar impactos ambientales negativos desde su puesto de trabajo.
- Reportar cuando algún miembro de la compañía realice actividades que puedan generar impactos ambientales.
- Cuando sea posible apoyar la disminución de consumo papel dentro de la ejecución de sus actividades diarias.
- Apoyar en la disminución de consumo de agua y energía, mediante el uso racional de estos recursos.

IV. FORMACIÓN INTERNA

COMPLEMENTARIA: Fundamentos en Gestión de Talento Humano, en Sistema General de Seguridad Social, Sistema de Gestión de Calidad, Régimen Disciplinario, y Competencias laborales.

V. SALUD OCUPACIONAL / SEGURIDAD INDUSTRIAL

Ambiente de trabajo del Sitio donde se desempeña el trabajo

Condiciones de oficina en las instalaciones de la entidad	70%
Visitas de Campo	30%

Factores de riesgo del propio trabajo

Riegos grado 2

VI. CONOCIMIENTOS BÁSICOS O ESENCIALES HABILIDADES

ESTUDIOS	EXPERIENCIA
<p>Educación Formal: Título profesional en Administración de Empresas, Ingeniería Industrial y /o Psicología.</p> <p>Educación no formal: Con Tres (3) años de experiencia profesional y/o relacionada.</p>	<p>Tres (3) años de experiencia profesional y/o relacionada.</p>

VIII. COMPETENCIAS COMPORTAMENTALES

ORGANIZACIONALES	POR PROCESOS
<ul style="list-style-type: none"> • Identificación con la Entidad • Orientación al cliente • Flexibilidad • Trabajo en equipo y cooperación • Buen manejo de las relaciones interpersonales. • Capacidad de análisis y síntesis. 	<ul style="list-style-type: none"> • Liderazgo • Planeación • Entidad • Estrategias

	MANUAL DE FUNCIONES Y COMPETENCIAS LABORALES	F-20
		Versión: 02
		Vigencia: 14-11-2023

<ul style="list-style-type: none"> • Administración del riesgo. • Tolerancia. • Imparcialidad. 	
IX. INDUCCIÓN Y REINDUCCIÓN – PLAN INSTITUCIONAL DE CAPACITACIÓN P.I.C.	
<ol style="list-style-type: none"> 1. Inducción sobre los SGC´s de las empresas. 2. Inducción sobre los requisitos legales de las empresas de servicios públicos domiciliarios. 3. Inducción sobre los sistemas de Acueducto y Alcantarillado. 	
X. RECURSOS	
<ol style="list-style-type: none"> 1. Computador 2. Impresora 3. Internet 4. Régimen Laboral Colombiano 5. Régimen de Seguridad Social 	

	MANUAL DE FUNCIONES Y COMPETENCIAS LABORALES	F-20
		Versión: 02
		Vigencia: 14-11-2023

DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES Y COMPETENCIAS LABORALES		
I. IDENTIFICACIÓN		
Denominación del empleo:	PROFESIONAL DE SISTEMAS Y COMUNICACIONES	
Tipo funcional:	ADMINISTRATIVO – FINANCIERO	
Código:	MF-09	VERSIÓN 02 (14-11-2023)
N. de cargos:	Uno (1)	Personal a cargo: No
Nivel Jerárquico:	PROFESIONAL I	
II. PROPÓSITO PRINCIPAL		
<p>Garantizar el adecuado funcionamiento de los sistemas de información y comunicaciones de la empresa, de conformidad con la normatividad vigente, asegurando la disponibilidad, integridad y confidencialidad de la información.</p> <p>Es el encargado de las actividades de supervisión, control y administración, debe velar por el buen funcionamiento de los recursos software y hardware, utilización de nuevas tecnologías, proyectos de desarrollo y soluciones de integración para la Empresa.</p> <p>Apoyar a nivel técnico, administrativo y operativo a la dependencia, de acuerdo con las instrucciones del jefe inmediato y las funciones del área de desempeño.</p>		
III. DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES ADMINISTRATIVAS		
<p>Instalación de equipos, programas y aplicaciones; soporte a usuarios finales y en la red de voz y datos; solicitud de soportes a proveedores; administración y soporte de correo corporativo y directorio activo; asistencia en centro de cómputo y antivirus; mantenimiento preventivo y correctivo de los equipos de cómputo; mantenimiento a la red de datos de las instalaciones de la Empresa; apoyo en la validación de los diferentes formatos al sistema único de información SUI.</p>		
ACTIVIDADES		
Planeación, implementación y ejecución de proyectos		
<ul style="list-style-type: none"> ● Identificación de las necesidades tecnológicas y de generación de proyectos de desarrollo de Software para las plataformas de las empresas. ● De acuerdo a los proyectos y recursos instalados en las empresas, debe solicitar cotizaciones de las solicitudes que se requieran, con las especificaciones y parámetros establecidos. ● Determinar los proyectos de desarrollo de software de acuerdo a los requerimientos de los usuarios y demás empresas. ● Estructurar los planes generales de trabajo y de implementación de acuerdo con la capacidad instalada y la disponibilidad de recursos técnicos y humanos. 		

- Analizar conjuntamente con la Gerencia General las diferentes propuestas de los proveedores, a fin de seleccionar las mejores alternativas teniendo en cuenta la calidad, el precio y respaldo en los productos.
- Establecer cronogramas para la ejecución de los proyectos aprobados.
- Participar, hacer seguimiento y dar visto bueno a los desarrollos e implementaciones de aplicaciones para las empresas.
- Elaborar la documentación requerida para cada uno de los proyectos en marcha, tales como manuales, procedimientos, flujogramas, pruebas, mapas de prueba etc.

Innovación y evaluación de Tecnologías Informáticas

- Investigación del estado de la informática a nivel nacional e internacional.
- Contactar a proveedores para dar soluciones de TI, conforme a los requerimientos en cada una de las empresas.
- Analizar las diferentes propuestas y alternativas de soluciones de TI.
- Evaluación de las herramientas TI.
- Asistencia a eventos y foros de TI.
- Formulación de proyectos piloto
- Definición técnica de necesidades
- Validación de documentos técnicos por proveedores.
- Elaboración de estudios de conveniencia y oportunidad.
- Elaboración, revisión y aprobación de términos de referencia.

Administración de los recursos de Hardware y Software

Correo Corporativo

- Administrar el correo corporativo para la creación de cuentas de correo.
- Realizar el registro de los usuarios, con el fin de eliminar o bloquear las cuentas del usuario que ya no laboran en la empresa.
- Subir o bajar el correo corporativo cuando se requiera.
- Verificar que los correos están saliendo a sus destinos.
- Forzar la salida cuando se demore la transacción.

Servidor de base de datos

- Verificar direccionamiento de red.
- Verificar que la base de datos se encuentre activa.
- Verificar que el sistema contable se encuentre funcionando.
- Hacer restricción de acceso remoto.
- Crear cuentas para acceso remoto.
- Reiniciar si es necesario para el buen funcionamiento de la aplicación o cuando se requiera.

Canales dedicados MPLS-Internet

- Supervisar que los canales dedicados den el resultado esperado y contratado y siempre estén funcionando.
- Revisar y visar facturas
- Supervisar los contratos de sistemas

Página WEB e Intranet

- Trabajar en el rediseño de intranet cuando se implemente (se requiere apoyo de diseñador)
- Administrar y actualizar información publicada en la página web.

Administración de aplicaciones

Seguridad informática

- Crear controles y mecanismos de seguridad, que permitan monitorear acciones y tomar medidas para realizar mejoras inmediatas o preventivas para evitar eventos indeseables a futuro.
- Implementar planes de contingencia para el acceso a la información y aplicaciones de la empresa y velar por que siempre esté segura y disponible cuando se requiera.
- Controles de acceso físico a la empresa.
- Controles de acceso lógico a las computadoras de todas las áreas (por medio de directorio activo).
- Políticas de seguridad para el uso de equipos de cómputo, como prohibir el uso de programas no autorizados o software pirata, políticas de seguridad en el área de sistemas y áreas administrativas.
- Aseguramiento de los datos.

Base de datos del área Comercial

- Apoyar la salvaguarda de la información de la base de datos comercial.
- Administración de los backups de las aplicaciones comerciales manejadas por la empresa y el software actual.

Supervisión de actividades contratadas

- Supervisión y seguimiento a las actividades contratadas de acuerdo con lo establecido en los contratos y cronogramas de trabajo acordados con los proveedores.
- Envío de comunicados a los proveedores en caso de inconsistencias en el buen desarrollo de los contratos.
- Aprobación de las facturas generadas por el proveedor o devolución en caso de ser necesario.
- Elaboración de la solicitud de compra y/o servicios de acuerdo con el presupuesto anual.

- Realizar requerimientos a proveedores para la prestación de los servicios que se requieran.
- Realizar la evaluación de proveedores.
- Presentar informes de supervisión detallados al área jurídica.
- Documentar todos los proyectos que se ejecutan en la empresa que hayan sido desarrollados por el área, o que se administre.
- Solicitar al contratista la documentación de las aplicaciones y manuales de usuario del sistema.

Documentación y procedimientos

- Debe elaborar y dar cumplimiento a los procedimientos, instructivos y formatos de calidad, así como actualizar e implementarlos en el área.
- Elaboración de los documentos, bitácoras y procedimientos a cargo del área.

Actividades administrativas del área

- Elaboración de informes de ejecución y seguimiento de los proyectos en desarrollo.
- Suministrar la información, dar respuesta o certificar la información solicitada, así como la realización de los diferentes informes a cargo o requeridos al área.
- Realizar el inventario de los recursos de hardware y Software de las empresas, manteniéndolo actualizado y disponible.
- Ejercer la interventoría de los contratos del mantenimiento preventivo y correctivo de equipos tecnológicos y de comunicaciones cuando se requiera.

Instalación de equipos, programas y aplicaciones

- Instalar y configurar los equipos de cómputo, impresoras, escáner y equipos de comunicaciones en cada una de las empresas de acuerdo a los requerimientos en casos fortuitos y de urgencia.
- Diligenciar y archivar las actas de responsabilidad de entrega de equipos a cada uno de los usuarios debidamente firmadas por los responsables.
- Diligenciar, hoja de vida registro de mantenimiento donde se debe describir la labor realizada por el equipo.
- Capacitar a los usuarios en el manejo de los recursos instalados.
- Realizar y mantener actualizado el inventario de los equipos existentes en la empresa.
- Realizar los análisis de los equipos a nivel de rendimientos y capacidades.

Soporte a la red de voz y datos

- Verificar el funcionamiento de puntos y/o sectores de la red cuando presente fallas.
- Reiniciar los equipos activos en caso de que se requiera.

Brindar soporte a usuarios finales

- Prestar soporte cuando presenten fallas los equipos de cómputo e impresoras en casos fortuitos y de urgencia.
- Instalación y configuración de PC en casos fortuitos y de urgencia.

- Llevar bitácora de las solicitudes realizadas y el cumplimiento de la misma identificando fechas y aprobación de los usuarios.

Solicitud de soporte a proveedores

- Realizar solicitudes a proveedores de los recursos instalados en la empresa cuando se presentan fallas en los equipos de cómputo con garantía.
- Solicitar soporte técnico y de insumos a proveedores de alquiler de impresoras.
- Solicitar mantenimiento a los aires acondicionados de la empresa.
- Debe solicitarse mantenimiento de las UPS cuando se requiera.
- Solicitar mantenimiento de la planta telefónica cuando se requiera (si aplica).
- Solicitar soporte a la empresa de telecomunicaciones cuando se presenten fallas en los canales dedicados MPLS instalados en la empresa
- Coordinar y verificar el correcto funcionamiento del servicio del cual se solicita soporte.
- Llevar al día la carpeta del historial en mantenimiento realizado a los equipos de comunicación y sistemas eléctricos.

Asistencia antivirus

- Verificar que los antivirus se actualicen correctamente y estén a la vez en los servidores de cada una de las empresas.
- Verificar en el servidor de correo que el antivirus esté haciendo los filtros parametrizados.

Asistencia en centro de cómputo

- Verificar que el servidor de internet esté siempre disponible para el acceso web y aplicaciones para la empresa y sus empresas administradas.
- Verificar que el servidor de dominio y de correo esté siempre disponible para que los usuarios se autenticuen en la red y puedan acceder al correo corporativo y carpetas compartidas del servidor.
- Verificar que el servidor WEB esté siempre disponible, debido a que allí se accede a las aplicaciones SOLIN y aplicaciones móviles.
- Verificar el buen funcionamiento de las UPS.
- Verificar el buen funcionamiento del aire acondicionado.
- Verificar el buen funcionamiento de los equipos activos (switch, Routers) y cableado.
- Verificar el buen funcionamiento de la planta telefónica (si aplica).

Backups

- Generar los backups de la información de manera periódica
- Verificar que los backups se generen de forma correcta

Inventarios

- Tener actualizado el inventario de los equipos de cómputo e impresoras en los formatos nados por calidad.
- Llevar al día las actas de responsabilidad cuando se asignen los equipos a los funcionarios, este registro debe quedar de igual forma en los inventarios.

- Informar a su jefe inmediato cualquier anomalía que se presente para el normal desempeño de sus funciones y responsabilidades asignadas.

Desempeñar las demás funciones inherentes al cargo y que le sean asignadas por su jefe inmediato.

Cumplir con las políticas establecidas para el mantenimiento y mejora del Sistema de Gestión Integral (SGI).

- Participar activamente en las actividades requeridas por el Líder del Proceso y que promuevan el mejoramiento del SGI.
- Cumplir con la Política y Objetivos de Calidad, implementados por la Alta Dirección.
- Cumplir con los procedimientos establecidos por el Sistema de Gestión Integral y de los cuales sea responsable.
- Proponer acciones de mejora para el Sistema de gestión Integral, ya sea de actualizaciones en los documentos o análisis de indicadores de gestión.

Cumplir con las normas contempladas en el sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo (SG-SST).

- Conocer y tener clara la política de Seguridad y Salud en el Trabajo.
- Procurar el cuidado integral de su salud.
- Suministrar información clara, completa y veraz sobre su estado de salud.
- Cumplir las normas de seguridad e higiene propias de la empresa.
- Participar en la prevención de riesgos laborales mediante las actividades que se realicen en la empresa.
- Informar las condiciones de riesgo detectadas al jefe inmediato.
- Reportar inmediatamente todo accidente de trabajo o incidente.
- Utilizar los elementos de protección personal que la EMPRESA ha asignado según la labor desempeñada y mantenerlos adecuadamente dándole el uso correspondiente.

Cumplir con las normas contempladas en el sistema de gestión ambiental (SGA).

- Informar cuando evidencie situaciones que puedan generar impactos ambientales negativos desde su puesto de trabajo.
- Reportar cuando algún miembro de la compañía realice actividades que puedan generar impactos ambientales.
- Cuando sea posible apoyar la disminución de consumo papel dentro de la ejecución de sus actividades diarias.
- Apoyar en la disminución de consumo de agua y energía, mediante el uso racional de estos recursos.

IV. FORMACIÓN INTERNA

COMPLEMENTARIA: Fundamentos en Gestión de Recursos Humanos, en Sistema General de Seguridad Social, Sistema de Gestión de Calidad, Régimen Disciplinario, y Competencias laborales.

	MANUAL DE FUNCIONES Y COMPETENCIAS LABORALES	F-20
		Versión: 02
		Vigencia: 14-11-2023

V. SALUD OCUPACIONAL / SEGURIDAD INDUSTRIAL	
Ambiente de trabajo del Sitio donde se desempeña el trabajo	
Condiciones de oficina en las instalaciones de la entidad	70%
Visitas de Campo	30%
Factores de riesgo del propio trabajo	
Riegos grado 2	
VI. CONOCIMIENTOS BÁSICOS O ESENCIALES HABILIDADES	
ESTUDIOS	EXPERIENCIA
Educación Formal: Título profesional en Ingeniería de Sistemas y/o Electrónica y/o afines.	Un año (1) año de experiencia profesional y/o relacionada.
VIII. COMPETENCIAS COMPORTAMENTALES	
ORGANIZACIONALES	POR PROCESOS
<ul style="list-style-type: none"> ● Identificación con la Organización ● Orientación al cliente ● Flexibilidad ● Trabajo en equipo y cooperación ● Buen manejo de las relaciones interpersonales. ● Capacidad de análisis y síntesis. ● Administración del riesgo. ● Tolerancia. ● Imparcialidad. 	<ul style="list-style-type: none"> ● Liderazgo ● Planeación ● Comunicación ● Organización ● Estrategias
IX. INDUCCIÓN Y REINDUCCIÓN – PLAN INSTITUCIONAL DE CAPACITACIÓN P.I.C.	
<ol style="list-style-type: none"> 1. Inducción sobre los SGC´s de las empresas. 2. Inducción sobre los requisitos legales de las empresas de servicios públicos domiciliarios. 3. Inducción sobre los sistemas de Acueducto y Alcantarillado. 	
X. RECURSOS	
<ol style="list-style-type: none"> 1. Computador 2. Impresora 3. Internet 4. Régimen Laboral Colombiano 5. Régimen de Seguridad Social 	

	MANUAL DE FUNCIONES Y COMPETENCIAS LABORALES	F-20
		Versión: 02
		Vigencia: 14-11-2023

DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES Y COMPETENCIAS LABORALES		
I. IDENTIFICACIÓN		
Denominación del empleo:	PROFESIONAL CONTABLE	
Tipo funcional:	ADMINISTRATIVO	
Código:	MF-10	VERSIÓN 03 (27-11-2024)
N. de cargos:	Uno (01)	Personal a Cargo: NO
Nivel Jerárquico:	PROFESIONAL	
II. PROPÓSITO PRINCIPAL		
<p>Apoyar el proceso contable y de programación de pagos. Liderar el proceso de Costos ABC como herramienta gerencial para medir el desempeño de los procesos y actividades y para cumplir con los requerimientos de carácter legal.</p>		
III. RESPONSABILIDADES	IV. AUTORIDADES	V. RIESGOS ASOCIADOS AL CARGO
<ol style="list-style-type: none"> 1. Revisar las causaciones realizadas en el sistema contable de gastos, costos, anticipos y órdenes de pago, Comprobantes de egresos. 2. Transmitir y validar la contabilización de la información comercial de facturación y recaudos. 3. Revisar informes de salidas de Almacén, consumos de inventario de ACUECAR SA ESP, con el fin de registrar los movimientos de almacén en la contabilidad. 4. Validar la liquidación de la nómina y prestaciones sociales con el fin de dar trámite para pago. 5. Validar los aportes y provisiones de nómina con el fin de registrar el movimiento mensual. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Liderar el proceso del costeo ABC. 2. Emitir los reportes que contienen la información de los movimientos contables. 3. Elaborar borradores de las declaraciones de retención en la fuente, Industria y Comercio, IVA, renta y complementarios. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Errores no validados en las causaciones generadas. 2. Inexactitud del inventario. 3. Pago de aportes de seguridad social y nómina de los empleados erróneos. 4. Retraso en la presentación de los borradores de los impuestos. 5. Pago de multas, sanciones y/o intereses por el pago extemporáneo de las cuentas por pagar e impuestos.

6. Elaborar en borrador las declaraciones de impuestos.		
7. Consolidar la información financiera para reportar al SUI.		
8. Elaborar informes a los entes de vigilancia y control, Costeo ABC y rendición de la cuenta		

VI. DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES ADMINISTRATIVAS

Proceso contable

- Realizar la causación de facturas radicadas mensualmente por los proveedores y/o contratistas con la validación de los respectivos soportes.
- Realizar las entradas de almacén en el sistema de inventarios con base en las facturas radicadas por los proveedores de suministros, de acuerdo con las referencias y cantidades solicitadas en la orden de compra o pedido de materiales.
- Emitir los reportes de los sistemas contables que contienen la información de los movimientos contables.
- Revisar mensualmente los registros realizados por el almacenista, respecto a las Entradas y Salidas de Almacén, las cuales afectan los costos, gastos e inversiones de las empresas.
- Realizar las correcciones que considere necesarias.
- Revisar mensualmente la nómina de los trabajadores elaborada por el profesional de Talento Humano y verificar la liquidación mensual de los aportes parafiscales y seguridad social.
- Emitir los reportes contables soporte de impuestos.
- Revisar si los asientos contables se encuentran bien, o de lo contrario hacer los ajustes correspondientes.
- Elaborar borradores de las declaraciones de retención en la fuente, Industria y Comercio, IVA, renta y complementarios.
- Presentar a los Revisores Fiscales y Gerente General los borradores de las declaraciones para su firma y presentación.
- Realizar los anexos del balance que posteriormente se ingresa en el programa de la DIAN para presentación en medios magnéticos.

Realizar seguimiento a la implementación del sistema de costos ABC de las empresas.

- Seguimiento, revisión y análisis de Unidades de Servicio de acuerdo con las especificaciones estipuladas por la SSPD y la estructura orientadora de Costos y Gastos por cada servicio de acuerdo con la resolución vigente.
- Revisar la ejecución del estado de resultado por servicio para la elaboración del informe de Costos ABC a la SSPD.
- Elaboración y presentación Informe de Costos y Gastos (COSTOS ABC) a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios.

- Emitir los formatos para el reporte de información financiera al SUI.
- Realizar el cargue de la información XBRL trimestral y anual a la SSPD.

Recepción de cuentas de cobro y facturas de los proveedores, nómina y caja menor para su legalización y trámite de pago.

- Verificar que el proveedor entregue los soportes exigidos por la fiducia para el pago, en caso contrario solicitar dicha documentación.
- Revisar que hayan cumplido con el proceso en el área contable.

Elaboración de Notas Bancarias y Notas Internas de Contabilidad para el proceso de conciliaciones y de cierre contable.

- Elaborar al cierre de cada período mensual las notas bancarias correspondientes a traslados entre cuentas, recibos de caja y las notas internas de contabilidad por concepto de las retenciones en la fuente mensualmente.
- Elaborar y efectuar la revisión de las respectivas conciliaciones bancarias (libros auxiliares - extractos bancarios) o información emitida por la Fiducia.

Validación información de nómina

- Revisar si existen diferencias en las liquidaciones, según los cálculos utilizados por el área de Recursos Humanos, para el personal que se le cumpla el contrato, y hacer las respectivas correcciones.
- Remitir la nómina revisada al área de Recursos Humanos.
- Revisar el proceso realizado en el cargue de la interfaz de nómina, sus movimientos contables, una vez se analiza la información de nómina y provisiones para generar los ajustes.
- Registrar los ajustes y volver a revisarlos con el fin de confirmar que la información quede en forma adecuada

Desempeñar las demás funciones inherentes al cargo y que le sean asignadas por su jefe inmediato.**Cumplir con las políticas establecidas para el mantenimiento y mejora del Sistema de Gestión Integral (SGI).**

- Participar activamente en las actividades requeridas por el Líder del Proceso y que promuevan el mejoramiento del SGI.
- Cumplir con la Política y Objetivos de Calidad, implementados por la Alta Dirección.
- Cumplir con los procedimientos establecidos por el Sistema de Gestión Integral y de los cuales sea responsable.
- Proponer acciones de mejora para el Sistema de gestión Integral, ya sea de actualizaciones en los documentos o análisis de indicadores de gestión.

Cumplir con las normas contempladas en el sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo (SG-SST).

- Conocer y tener clara la política de Seguridad y Salud en el Trabajo.

- Procurar el cuidado integral de su salud.
- Suministrar información clara, completa y veraz sobre su estado de salud.
- Cumplir las normas de seguridad e higiene propias de la empresa.
- Participar en la prevención de riesgos laborales mediante las actividades que se realicen en la empresa.
- Informar las condiciones de riesgo detectadas al jefe inmediato.
- Reportar inmediatamente todo accidente de trabajo o incidente.
- Utilizar los elementos de protección personal que la EMPRESA ha asignado según la labor desempeñada y mantenerlos adecuadamente dándole el uso correspondiente.

Cumplir con las normas contempladas en el sistema de gestión ambiental (SGA).

- Informar cuando evidencie situaciones que puedan generar impactos ambientales negativos desde su puesto de trabajo.
- Reportar cuando algún miembro de la compañía realice actividades que puedan generar impactos ambientales.
- Cuando sea posible apoyar la disminución de consumo papel dentro de la ejecución de sus actividades diarias.
- Apoyar en la disminución de consumo de agua y energía, mediante el uso racional de estos recursos.

VII. CONOCIMIENTOS BÁSICOS O ESENCIALES HABILIDADES

ESTUDIOS	EXPERIENCIA
<p>Educación Formal: Contador o Profesional en Áreas Administrativas.</p> <p>Educación no formal: Formación en herramientas Ofimática.</p>	<p>Tres (3) años de experiencia en cargos con funciones similares.</p>

VIII. COMPETENCIAS COMPORTAMENTALES

ORGANIZACIONALES	POR PROCESOS
<ul style="list-style-type: none"> • Orientación al resultado • Trabajo en equipo y cooperación • Comunicación abierta • Sentido de urgencia • Organización • Capacidad de negociación • Flexibilidad • Liderazgo 	<ul style="list-style-type: none"> • Manejo efectivo de las herramientas Ofimática • Administración Documental • Revisar informes de salidas de Almacén • Revisar la liquidación de la nómina y prestaciones sociales y la retención en la fuente de las empresas. • Liquidación de impuestos • Cargue reportes SSPD

IX. INDUCCIÓN Y REINDUCCIÓN – PLAN INSTITUCIONAL DE CAPACITACIÓN (PIC)

1. Inducción sobre los SGI de la Empresa.
2. Inducción sobre el SG-SST de la empresa.

	MANUAL DE FUNCIONES Y COMPETENCIAS LABORALES	F-20
		Versión: 02
		Vigencia: 14-11-2023

3. Servicio al cliente interno y externo

X. RECURSOS

1. Computador
2. Acceso a normatividad vigente en legislación laboral, servicios públicos domiciliarios.
3. Software
4. Teléfono

	MANUAL DE FUNCIONES Y COMPETENCIAS LABORALES	F-20
		Versión: 02
		Vigencia: 14-11-2023

DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES Y COMPETENCIAS LABORALES		
I. IDENTIFICACIÓN		
Denominación del empleo:	LÍDER DE MANTENIMIENTO	
Tipo funcional:	TÉCNICO	
Código:	MF-11	VERSIÓN 02 (14-11-2023)
N. de cargos:	Uno (01)	Personal a Cargo: SI
Nivel Jerárquico:	PROFESIONAL	
II. PROPÓSITO PRINCIPAL		
<p>Mantener en buenas condiciones de funcionamiento los equipos eléctricos, electrónicos y mecánicos que forman parte de las estructuras de la prestación de los servicios de acueducto y alcantarillado por medio de un adecuado mantenimiento preventivo y/o correctivo para garantizar la correcta y oportuna prestación de los servicios</p>		
III. DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES ADMINISTRATIVAS		
<p>Realizar los procesos administrativos del área, velar por la efectividad y el cumplimiento de los programas técnico - operativos de la empresa.</p>		
IV. RESPONSABILIDADES	V. AUTORIDADES	VI. RIESGOS ASOCIADOS AL CARGO
<ol style="list-style-type: none"> 1. Coordinar y supervisar los mantenimientos preventivos de los equipos eléctricos, electrónicos y mecánicos que forman parte de las estructuras de los servicios de acueducto y alcantarillado. 2. Diseñar y ejecutar los planes de mantenimiento preventivo y correctivo. 3. Planear y coordinar el cuidado integral de los activos electromecánicos. 4. Ejecutar la correcta ejecución de los contratos asignados bajo supervisión. 5. Controlar la compra de energía, para disminuir los 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Tomar decisiones operativas relacionadas con el mantenimiento de los equipos electromecánicos, en concordancia con las políticas establecidas. 2. Revisión y actualización de los procedimientos operativos para garantizar su eficiencia. 3. Tomar decisiones para la correcta ejecución de los contratos bajo se supervisión teniendo en cuenta lo contemplado en el manual de supervisión. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Cambios en las regulaciones gubernamentales que podrían afectar los procedimientos de mantenimiento. 2. Incumplimiento en la ejecución de los planes y programas de mantenimiento preventivo y/o correctivo del sistema de acueducto. . 3. Perdida de compra de energía en el mercado No Regulado, afectando los costos operativos de la Empresa

	MANUAL DE FUNCIONES Y COMPETENCIAS LABORALES	F-20
		Versión: 02
		Vigencia: 14-11-2023

costos operativos de la Empresa.		
----------------------------------	--	--

VII. ACTIVIDADES

<p>Administrar el mantenimiento de los equipos a cargo del área, con el propósito de garantizar la prestación del servicio.</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Mantener actualizada la hoja de vida de cada uno de los equipos electromecánicos. ● Gestionar la información técnica de los equipos de bombeo, red matriz, estructuras de control, comunicaciones y control a cargo del área, con el fin de mantener actualizado el sistema de información. ● Controlar el mantenimiento de los equipos de bombeo para garantizar la disponibilidad y continuidad en las operaciones ● Elaborar y gestionar indicadores técnicos de mantenimiento, con el fin de garantizar el cumplimiento del plan de gestión. ● Realizar seguimiento al ciclo de vida de los activos a cargo del área para establecer la rehabilitación o renovación de estos cumpliendo las políticas del comité contable y depuración de activos. <p>Diseñar, coordinar y controlar la planeación de tareas de asignación de recursos para la ejecución directa de mantenimiento de los activos electromecánicos de la empresa</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Coordinar, supervisar y controlar la ejecución de los planes de mantenimiento de los equipos o sistemas a su cargo, con el fin de garantizar la disponibilidad de los mismos. ● Controlar la ejecución de programas de revisión e inspección de equipos eléctricos, electrónicos y mecánicos al servicio de la empresa para garantizar la operatividad de los mismos. ● Hacer seguimiento a los resultados de los mantenimientos de los componentes de los sistemas de acueducto y alcantarillado. ● Realizar estudios de mercado tendientes a mantener actualizada la base de datos de los diferentes proveedores de servicios. <p>Controlar la compra de energía, para disminuir los costos operativos de la Empresa.</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Revisión permanente de los consumos de energía eléctrica para establecer indicadores de costos energéticos operativos. ● Realizar análisis de costos energéticos en el mercado No Regulado, para establecer el prestador del servicio de energía. ● Llevar control de las incidencias en la prestación del servicio de energía por el operador de la zona. 		
--	--	--

Controlar la ejecución de programas de emergencia, cuando por circunstancias especiales fuere necesario adelantarlos, bien sea directamente o por terceros, para poder garantizar el restablecimiento de los servicios en el menor tiempo posible.

- Coordinar y controlar la operación presencial de emergencia cuando se requiera para suplir las fallas de automatismo local, para garantizar la continuidad del servicio.
- Coordinar el correcto y adecuado manejo, utilización y mantenimiento de la maquinaria y equipos asignados al sistema operativo para la atención oportuna de las emergencias presentadas al sistema

Desempeñar las demás funciones inherentes al cargo y que le sean asignadas por su jefe inmediato

Cumplir con las políticas establecidas para el mantenimiento y mejora del Sistema de Gestión Integral (SGI).

- Participar activamente en las actividades requeridas por el Líder del Proceso y que promuevan el mejoramiento del SGI.
- Cumplir con la Política y Objetivos de Calidad, implementados por la Alta Dirección.
- Cumplir con los procedimientos establecidos por el Sistema de Gestión Integral y de los cuales sea responsable.
- Proponer acciones de mejora para el Sistema de gestión Integral, ya sea de actualizaciones en los documentos o análisis de indicadores de gestión.

Cumplir con las normas contempladas en el sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo (SG-SST).

- Conocer y tener clara la política de Seguridad y Salud en el Trabajo.
- Procurar el cuidado integral de su salud.
- Suministrar información clara, completa y veraz sobre su estado de salud.
- Cumplir las normas de seguridad e higiene propias de la empresa.
- Participar en la prevención de riesgos laborales mediante las actividades que se realicen en la empresa.
- Informar las condiciones de riesgo detectadas al jefe inmediato.
- Reportar inmediatamente todo accidente de trabajo o incidente.
- Utilizar los elementos de protección personal que la EMPRESA ha asignado según la labor desempeñada y mantenerlos adecuadamente dándole el uso correspondiente.

Cumplir con las normas contempladas en el sistema de gestión ambiental (SGA).

- Informar cuando evidencie situaciones que puedan generar impactos ambientales negativos desde su puesto de trabajo.
- Reportar cuando algún miembro de la compañía realice actividades que puedan generar impactos ambientales.
- Cuando sea posible apoyar la disminución de consumo papel dentro de la ejecución de sus actividades diarias.
- Apoyar en la disminución de consumo de agua y energía, mediante el uso racional de estos recursos.

VIII. CONOCIMIENTOS BÁSICOS O ESENCIALES HABILIDADES

ORGANIZACIONALES

POR PROCESOS

Educación Formal: Título Universitario en Ingeniería electrónica, Ingeniería eléctrica o Ingeniería mecánica con especialización en el área de desempeño

Educación no formal: Cursos, Diplomados y/o relacionada en la ejecución de proyectos de acueducto y/o saneamiento básico.

Un (2) años de experiencia en operación y mantenimiento de sistemas eléctricos, electrónicos y mecánicos de acueducto y alcantarillado, , supervisión de contratos, manejos de principios básicos del SGC.

IX. COMPETENCIAS COMPORTAMENTALES

ORGANIZACIONALES

POR PROCESOS

- Orientación al cliente interno y externo / Usuario
- Trabajo en equipo
- Cumplir las prácticas de seguridad y salud en el trabajo atendiendo la normatividad vigente y los procedimientos establecidos.

- Liderazgo
- Planeación
- Comunicación Asertiva

X. INDUCCIÓN Y REINDUCCIÓN – PLAN INSTITUCIONAL DE CAPACITACIÓN, P.I.C.

1. Inducción sobre los SGC´s de la empresa.
2. Inducción sobre los requisitos legales de las empresas de servicios públicos domiciliarios.
3. Inducción sobre los sistemas de Acueducto y Alcantarillado.

XI. RECURSOS

1. Equipo de Cómputo Portátil
2. Teléfono Celular y Fijo

	MANUAL DE FUNCIONES Y COMPETENCIAS LABORALES	F-20
		Versión: 02
		Vigencia: 14-11-2023

DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES Y COMPETENCIAS LABORALES		
I. IDENTIFICACIÓN		
Denominación del empleo:	PROFESIONAL TÉCNICO I	
Tipo funcional:	TÉCNICO	
Código:	MF-12	VERSIÓN 04 (27-11-2024)
N. de cargos:	Uno (01)	Personal a Cargo: SI
Nivel Jerárquico:	PROFESIONAL	
II. PROPÓSITO PRINCIPAL		
Apoyar todos los procesos del área técnica, especialmente los relacionados con todos los procesos de operatividad y eficiencia de la infraestructura de acueducto y alcantarillado.		
III. DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES ADMINISTRATIVAS		
Apoyar los procesos administrativos del área, velar por la efectividad y el cumplimiento de los programas comerciales de ACUECAR S.A. E.S.P.		
IV. RESPONSABILIDADES	V. AUTORIDADES	VI. RIESGOS ASOCIADOS AL CARGO
1. Participar en el diseño y planificaciones de las redes de acueducto y alcantarillado. 2. Realizar estudios para optimizar la distribución y recolección de agua. 3. Desarrollar programas de mantenimiento preventivo para garantizar el buen funcionamiento de las redes. 4. Supervisar la ejecución de obras de expansión o mejoramiento de la infraestructura de redes.	1. Proponer mejoras en la infraestructura de redes. 2. Coordinación con equipo de trabajo para ejecución de proyectos y mantenimiento.	1. Exposición a situaciones de emergencia durante mantenimientos correctivos de las redes. 2. Incumplimiento en plazos y presupuestos en proyectos de infraestructura de redes.
VII. ACTIVIDADES		
Responder por la correcta operación y mantenimiento de los servicios de acueducto y alcantarillado para garantizar las condiciones exigidas por la normatividad Nacional. <ul style="list-style-type: none"> • Programar las suspensiones del servicio de Acueducto cuando se van a ejecutar intervenciones de estas. • Programar el mantenimiento preventivo y correctivo de las componentes de los servicios de Acueducto y Alcantarillado. 		

- Distribuir las labores diarias a Operarios.
- Atender con prontitud los reportes de daños en las redes.
- Responder las solicitudes y peticiones de los servicios de los usuarios.
- Realizar informes de acuerdo con la programación de entrega de estos.

Controlar la ejecución de programas de emergencia, cuando por circunstancias especiales fuere necesario adelantarlos directamente o por terceros, para poder garantizar el restablecimiento de los servicios en el menor tiempo posible.

- Programar el mantenimiento preventivo y correctivo de los componentes de los servicios de Acueducto y Alcantarillado.
- Atender con prontitud los reportes de los daños en las redes.
- Atender situaciones de emergencias cuando por circunstancias especiales fuere necesario hacerlo directamente o por terceros.

Hacer seguimiento y análisis a los estudios de investigaciones de laboratorio, conducentes a establecer la calidad del agua tratada, para garantizar que se está entregando al usuario el servicio de agua óptima para su consumo.

- Revisión de la información suministrada por el laboratorio con relación a los análisis efectuados al agua.
- Atender a los reportes de cualquier novedad o inconveniente en lo que respecta a la calidad del agua, tanto por parte del usuario como por el laboratorio.

Recopilar la información para diligenciar los formularios correspondientes al área técnica y hacer el reporte al SUI.

- Diligenciar el libro de Continuidad del Servicio.
- Entrega de comunicados y mensajes remitidos por el Jefe Operativo al personal operativo
- Elaborar el cronograma de los turnos para la operación mensual de la infraestructura de acueducto y alcantarillado a cargo de la empresa.
- Programación de reuniones y capacitaciones con el personal operativo.
- Coordinar la toma de presiones y registrar los datos obtenidos
- Realizar el cargue a la plataforma del SUI.

Tramitar las solicitudes de compra de diferentes elementos de inventario para el proceso operativo

- Gestionar la orden de compra o pedido de materiales
- Solicitud de cotizaciones de acuerdo con las especificaciones y requerimientos, en los casos que aplique.

- Elaborar el estudio de mercado en los casos que aplique
- Remisión de las órdenes de compra o solicitudes de pedido a los diferentes proveedores.
- Elaborar informes de consumo de materiales
- Realizar periódicamente el pedido de los productos de alta rotación y cantidades que se requieren para mantener el stock de inventario establecido para cada producto con el acompañamiento del supervisor del contrato correspondiente.

Desempeñar las demás funciones inherentes al cargo y que le sean asignadas por su jefe inmediato.

Cumplir con las políticas establecidas para el mantenimiento y mejora del Sistema de Gestión Integral (SGI).

- Participar activamente en las actividades requeridas por el Líder del Proceso y que promuevan el mejoramiento del SGI.
- Cumplir con la Política y Objetivos de Calidad, implementados por la Alta Dirección.
- Cumplir con los procedimientos establecidos por el Sistema de Gestión Integral y de los cuales sea responsable.
- Proponer acciones de mejora para el Sistema de gestión Integral, ya sea de actualizaciones en los documentos o análisis de indicadores de gestión.

Cumplir con las normas contempladas en el sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo (SG-SST).

- Conocer y tener clara la política de Seguridad y Salud en el Trabajo.
- Procurar el cuidado integral de su salud.
- Suministrar información clara, completa y veraz sobre su estado de salud.
- Cumplir las normas de seguridad e higiene propias de la empresa.
- Participar en la prevención de riesgos laborales mediante las actividades que se realicen en la empresa.
- Informar las condiciones de riesgo detectadas al jefe inmediato.
- Reportar inmediatamente todo accidente de trabajo o incidente.
- Utilizar los elementos de protección personal que la EMPRESA ha asignado según la labor desempeñada y mantenerlos adecuadamente dándole el uso correspondiente.

Cumplir con las normas contempladas en el sistema de gestión ambiental (SGA).

- Informar cuando evidencie situaciones que puedan generar impactos ambientales negativos desde su puesto de trabajo.
- Reportar cuando algún miembro de la compañía realice actividades que puedan generar impactos ambientales.
- Cuando sea posible apoyar la disminución de consumo papel dentro de la ejecución de sus actividades diarias.

	MANUAL DE FUNCIONES Y COMPETENCIAS LABORALES	F-20
		Versión: 02
		Vigencia: 14-11-2023

- Apoyar en la disminución de consumo de agua y energía, mediante el uso racional de estos recursos.

VIII. CONOCIMIENTOS BÁSICOS O ESENCIALES HABILIDADES

ORGANIZACIONALES	POR PROCESOS
<p>Educación Formal: Título Universitario en áreas afines a administración, Ingenierías Civil, Sanitaria y Ambiental, Industrial y/o Administrativa.</p> <p>Educación no formal: Manejo de Herramientas Ofimáticas, manejo de AutoCAD</p>	<p>Experiencia: Un (01) año de experiencia profesional relacionada.</p>

IX. COMPETENCIAS COMPORTAMENTALES

ORGANIZACIONALES	POR PROCESOS
<ul style="list-style-type: none"> • Orientación al cliente interno y externo / Usuario • Trabajo en equipo • Cumplir las prácticas de seguridad y salud en el trabajo atendiendo la normatividad vigente y los procedimientos establecidos. • Generar información de los procedimientos técnicos y/o administrativos para apoyar la toma de las decisiones empresariales. 	<ul style="list-style-type: none"> • Liderazgo. • Planeación. • Comunicación asertiva. • Solución de problemas. • Pensamiento analítico.

X. INDUCCIÓN Y REINDUCCIÓN – PLAN INSTITUCIONAL DE CAPACITACIÓN, P.I.C.

1. Inducción sobre los SGC´s de la empresa.
2. Inducción sobre los requisitos legales de las empresas de servicios públicos domiciliarios.
3. Inducción sobre los sistemas de Acueducto y Alcantarillado.

XI. RECURSOS

1. Equipo de Cómputo Portátil
2. Teléfono Celular y Fijo

	MANUAL DE FUNCIONES Y COMPETENCIAS LABORALES	F-20
		Versión: 02
		Vigencia: 14-11-2023

MANUAL DE FUNCIONES Y COMPETENCIAS LABORALES		
I. IDENTIFICACIÓN		
Denominación del empleo:	PROFESIONAL JURÍDICO	
Tipo funcional:	ADMINISTRATIVO	
Código:	MF-13	VERSIÓN 02 (14-11-2023)
N. de cargos:	Uno (01)	Personal a Cargo: NO
Nivel Jerárquico:	PROFESIONAL	
II. PROPÓSITO PRINCIPAL		
<p>Encargado de apoyar y adelantar las tareas jurídicas relativas a la cobranza de cartera en mora de ACUECAR SA ESP en la etapa pre jurídico, así como el apoyo en las actividades de contratación, cargue de información contractual a entes de control, generación de indicadores de gestión del área jurídica y demás actividades del área legal que se requieran.</p>		
III. DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES ADMINISTRATIVAS		
<p>Ejecutar y apoyar los procesos jurídicos y administrativos, garantizando la efectividad y el cumplimiento de los procesos asociados al área jurídica a cargo de la Empresa de Acueducto y Alcantarillado del Carmen de Bolívar (ACUECAR SA ESP).</p>		
IV. RESPONSABILIDADES	V. AUTORIDADES	VI. RIESGOS ASOCIADOS AL CARGO
<ol style="list-style-type: none"> 1. Apoyar la Gestión contractual, de acuerdo los lineamientos y formatos para esa actividad. 2. Realizar el cargue de información a los entes de control, dentro de las vigencias estipuladas. 3. Realizar la medición de los indicadores del componente legal de la empresa, como la respectiva actualización de los mismos. 4. Apoyar la Gestión de cobro pre jurídico, de acuerdo con la política de cartera de la Empresa. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Responsable del proceso de gestión contractual, cobro pre jurídico y reportes a los entes de control. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. No cumplir con los plazos para presentar informes a los entes de control. 2. Falencia en el seguimiento y actualización de los indicadores de medición para el área contractual de la empresa.
VII. ACTIVIDADES		

Realizar cobros pre jurídicos ACUECAR SA ESP.

- Revisar el listado de la cartera suministrado por el área comercial, verificando que se encuentre consolidado.
- Efectuar llamadas telefónicas a los usuarios deudores reportados por el área comercial con el fin de persuadirlos para realizar el pago de las deudas, de acuerdo con el procedimiento correspondiente.
- Elaborar y remitir las cartas de cobro pre jurídico a los usuarios y/o suscriptores de acuerdo el procedimiento correspondiente.
- Hacer permanente seguimiento al listado recibido, manteniéndolo actualizado y emitiendo el informe de la gestión realizada y de la recuperación.
- Mantener contacto con el Secretario General en relación con la gestión realizada y los resultados obtenidos.

Realizar actividades del Comité de Calidad en relación con el seguimiento y actualización de los indicadores de los procedimientos de contratación.

- Realizar el cargue de información para cálculo de indicadores.
- Calcular y proyectar los indicadores de acuerdo a la periodicidad definida.
- Mantener actualizada la información que sirve de referencia para el cálculo de los indicadores.
- Apoyar las labores de reporte a Contraloría, en lo que respecta a los procesos contractuales de la empresa.
- Apoyar en la realización del cargue de información a los entes de control respectivos.
- Digitalizar y mantener actualizada la información de los documentos asociados a los procesos de contratación, en las carpetas respectivas.

Apoyar los procesos contractuales.

- Verificar permanentemente las carpetas de los procesos contractuales y enviar a los supervisores delegados las alertas de terminación de los contratos y documentos pendientes, vía correo electrónico, manteniendo un seguimiento permanente de manera que se garantice que las carpetas estén completas.
- Actualizar los cuadros de control de contratación, en coordinación con el profesional de contratación.
- Apoyar las actividades del comité de contratación a partir de la elaboración de las actas, digitalización y archivo consecutivo de las mismas.
- Realizar el archivo de los documentos que deben hacer parte de las carpetas de contratación y verificar permanente su estado y digitalización de todos los documentos.
- Apoyar la elaboración de lista de proveedores.
- Apoyar la elaboración de contratos, modificaciones, formatos de aprobación de pólizas, revisión de la documentación y conceptos que se requieran al respecto.
- Mantener actualizadas todas las carpetas correspondientes a los procesos de contratación con toda la documentación soporte, dentro de los que se destacan: documentos contractuales, bitácora, correspondencia, comprobantes de pago, informes de avance de los proyectos asignados, etc., incluyendo tanto la información del contratista como la de la interventoría y la supervisión, según aplique.

Desempeñar las demás funciones inherentes al cargo y que le sean asignadas en ejecución del contrato.

Cumplir con las políticas establecidas para el mantenimiento y mejora del Sistema de Gestión Integral (SGI).

- Participar activamente en las actividades requeridas por el Líder del Proceso y que promuevan el mejoramiento del SGI.
- Cumplir con la Política y Objetivos de Calidad, implementados por la Alta Dirección.
- Cumplir con los procedimientos establecidos por el Sistema de Gestión Integral y de los cuales sea responsable.
- Proponer acciones de mejora para el Sistema de gestión Integral, ya sea de actualizaciones en los documentos o análisis de indicadores de gestión.

Cumplir con las normas contempladas en el sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo (SG-SST).

- Conocer y tener clara la política de Seguridad y Salud en el Trabajo.
- Procurar el cuidado integral de su salud.
- Suministrar información clara, completa y veraz sobre su estado de salud.
- Cumplir las normas de seguridad e higiene propias de la empresa.
- Participar en la prevención de riesgos laborales mediante las actividades que se realicen en la empresa.
- Informar las condiciones de riesgo detectadas al jefe inmediato.
- Reportar inmediatamente todo accidente de trabajo o incidente.
- Utilizar los elementos de protección personal que la EMPRESA ha asignado según la labor desempeñada y mantenerlos adecuadamente dándole el uso correspondiente.

Cumplir con las normas contempladas en el sistema de gestión ambiental (SGA).

- Informar cuando evidencie situaciones que puedan generar impactos ambientales negativos desde su puesto de trabajo.
- Reportar cuando algún miembro de la compañía realice actividades que puedan generar impactos ambientales.
- Cuando sea posible apoyar la disminución de consumo papel dentro de la ejecución de sus actividades diarias.
- Apoyar en la disminución de consumo de agua y energía, mediante el uso racional de estos recursos.

VIII. CONOCIMIENTOS BÁSICOS O ESENCIALES HABILIDADES

ESTUDIOS

EXPERIENCIA

	MANUAL DE FUNCIONES Y COMPETENCIAS LABORALES	F-20
		Versión: 02
		Vigencia: 14-11-2023

Educación Formal: Profesional en derecho. Educación no formal: Cursos y/o Diplomados relacionados con las funciones a desempeñar.	Experiencia: Un (1) año de experiencia relacionada.
--	--

IX. COMPETENCIAS COMPORTAMENTALES

ORGANIZACIONALES	POR PROCESOS
<ul style="list-style-type: none"> • Orientación al cliente interno y externo / Usuario • Trabajo en equipo y cooperación • Comunicación asertiva 	<ul style="list-style-type: none"> • Liderazgo • Planeación • Organización • Estrategias

X. INDUCCIÓN Y REINDUCCIÓN – PLAN INSTITUCIONAL DE CAPACITACIÓN P.I.C.

1. Inducción sobre los SGC´s de la empresa.
2. Inducción sobre los requisitos legales de las empresas de servicios públicos domiciliarios.
3. Inducción sobre el procedimiento de contratación (manual de contratación, manual de supervisión y procedimientos afines).
4. Inducción procedimiento de cobros pre jurídicos.

XI. RECURSOS

1. Implemento de Oficina Manómetro
2. Equipo de Cómputo en red

	MANUAL DE FUNCIONES Y COMPETENCIAS LABORALES	F-20
		Versión: 02
		Vigencia: 14-11-2023

DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES Y COMPETENCIAS LABORALES		
I. IDENTIFICACIÓN		
Denominación del empleo:	SUPERVISOR OPERATIVO	
Tipo funcional:	TÉCNICO	
Código:	MF-14	VERSIÓN 02 (14-11-2023)
N. de cargos:	Uno (01)	Personal a Cargo: SI
Nivel Jerárquico:	TÉCNICO	
II. PROPÓSITO PRINCIPAL		
Supervisar el desarrollo de las actividades de los programas técnico-operativos asegurando la disponibilidad de los recursos humanos, materiales y equipos requeridos, que garanticen la correcta prestación de los servicios a cargo de ACUECAR S.A. E.S.P.		
III. DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES ADMINISTRATIVAS		
Apoyar los procesos administrativos del área, velar por la efectividad y el cumplimiento de los programas comerciales de ACUECAR S.A. E.S.P.		
IV. RESPONSABILIDADES	V. AUTORIDADES	VI. RIESGOS ASOCIADOS AL CARGO
<ol style="list-style-type: none"> 1. Supervisar y coordinar las actividades diarias del personal operativo en la ejecución de las actividades de operación y mantenimiento de la red de acueducto y alcantarillado. 2. Participar en la planificación y programación de las intervenciones operativas, garantizando una distribución eficiente de las tareas. 3. Coordinar la entrega de materiales y herramientas necesarios para llevar a cabo las operaciones y mantenimientos programados. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Tomar decisiones operativas en el campo para asegurar la continuidad y calidad del servicio. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Falencias en garantizar la continuidad del servicio y la resolución eficiente de problemas operativos. 2. Exposición a riesgos operativos, incluyendo situaciones de emergencia y condiciones climáticas adversas. 3. Incumplimiento a las normativas y regulaciones, generando posibles sanciones.

VII. ACTIVIDADES**Responder por la correcta operación y mantenimiento de los servicios de acueducto y alcantarillado para garantizar las condiciones exigidas por la normatividad Nacional.**

- Programar las suspensiones del servicio de Acueducto cuando se van a ejecutar intervenciones de las mismas.
- Apoyar en la programación y ejecución de las actividades de mantenimiento necesarias para la correcta operación de los sistemas de acueducto y alcantarillado.
- Asignar las labores diarias a ejecutar por los jefes de cuadrilla de acueducto.
- Atender con prontitud los reportes de daños en las redes de acueducto y alcantarillado.
- Responder las solicitudes y peticiones de los servicios de los usuarios frente a la prestación del servicio de acueducto
- Realizar reporte de los trabajos ejecutados durante la jornada a al jefe inmediato para el seguimiento y control
- Realizar solicitud de herramientas y accesorios de forma periódica a la dependencia técnica para la ejecución de las actividades diarias al sistema de acueducto y alcantarillado.
- Efectuar las actividades de inspección y diagnóstico del estado de las redes que hacen parte del sistema matriz de acueducto en el perímetro urbano de la ciudad, con el fin de establecer acciones correctivas y de mejora, orientadas a la eficaz prestación del servicio.

Supervisar la ejecución de programas de emergencia, cuando por circunstancias especiales fuere necesario adelantarlos directamente o por terceros, para poder garantizar el restablecimiento de los servicios en el menor tiempo posible.

- Ejecutar las labores de mantenimiento preventivo y correctivo asignadas para los componentes de los servicios de Acueducto y Alcantarillado.
- Atender situaciones de emergencias cuando por circunstancias especiales fuere necesario hacerlo directamente o por terceros.

Tramitar respuesta y posibles soluciones a las peticiones efectuadas por los usuarios, cuando estas sean de carácter técnico.

- Revisar con tiempo, el tipo de petición solicitada, con el fin de tomar las medidas del caso, y dar respuesta eficaz y oportuna.
- Presentar efectividad y oportunidad en las respuestas de las peticiones de usuarios.

Coordinar el trabajo de campo para llevar a cabo la ejecución de PQR y las labores propias de la función de la Empresa.

- Priorizar el trabajo, de acuerdo con las necesidades presentadas.
- Coordinar y entregar el trabajo de campo a los fontaneros, con el fin de dar solución rápida, precisa y oportuna.
- Alimentar los sistemas de información relacionados con la atención de PQR,s, ODT, visitas técnica, viabilidades y solicitud de conexión y nuevos servicios instalados para el control de actividades ejecutadas.
- Recepcionar diariamente los formatos debidamente diligenciados por el personal de fontanería en relación a las PQR,s atendidas.
- Realizar mensualmente un recorrido a la línea de aducción según la programación de mantenimientos entregada por el jefe de área, informado sobre situaciones anormales tales como construcciones, fallas, fugas, conexiones ilegales y estado de la misma.

Atender las necesidades de los usuarios y/o urbanizadores para la aprobación de los diseños hidráulicos de los proyectos de construcción y obtención de los servicios de acueducto y alcantarillado.

- Atender al usuario y explicar el trámite necesario para la obtención de los servicios públicos de Acueducto y alcantarillado.
- Realizar la visita de campo y revisión de la documentación presentada por el usuario para los requerimientos de nuevas redes.
- Visitar las obras a ejecutar para el levantamiento de información con el fin de proyectar la disponibilidad del servicio.
- Acompañar en los recorridos de reconocimiento técnico a contratistas y/o urbanizadores con el fin de presentar las redes de acueducto y alcantarillado para que sean tenidos en cuenta en la realización de los diseños hidráulicos –sanitarios del proyecto.
- Realizar visita de campo con el fin de verificar la ejecución por parte de los contratistas y/o urbanizadores lo aprobado por la empresa.
- Realizar diariamente recorrido de visita en campo a las obras en ejecución verificando el cumplimiento de las obligaciones contraídas con la empresa de acueducto y alcantarillado.
- Apoyar las actividades de seguimiento y control a la legalización de las matrículas temporales y definitivas, con el fin de dar cumplimiento a los requerimientos establecidos por la normatividad y los procedimientos del área de atención al cliente
- Realizar visitas a terreno, con el fin de verificar la viabilidad de disponibilidad del servicio para asignación de matrículas, de conformidad con los procesos y procedimientos establecidos.

Desempeñar las demás funciones inherentes al cargo y que le sean asignadas por su jefe inmediato.

Cumplir con las políticas establecidas para el mantenimiento y mejora del Sistema de Gestión Integral (SGI).

- Participar activamente en las actividades requeridas por el Líder del Proceso y que promuevan el mejoramiento del SGI.
- Cumplir con la Política y Objetivos de Calidad, implementados por la Alta Dirección.
- Cumplir con los procedimientos establecidos por el Sistema de Gestión Integral y de los cuales sea responsable.
- Proponer acciones de mejora para el Sistema de gestión Integral, ya sea de actualizaciones en los documentos o análisis de indicadores de gestión.

Cumplir con las normas contempladas en el sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo (SG-SST).

- Conocer y tener clara la política de Seguridad y Salud en el Trabajo.
- Procurar el cuidado integral de su salud.
- Suministrar información clara, completa y veraz sobre su estado de salud.
- Cumplir las normas de seguridad e higiene propias de la empresa.
- Participar en la prevención de riesgos laborales mediante las actividades que se realicen en la empresa.
- Informar las condiciones de riesgo detectadas al jefe inmediato.
- Reportar inmediatamente todo accidente de trabajo o incidente.
- Utilizar los elementos de protección personal que la EMPRESA ha asignado según la labor desempeñada y mantenerlos adecuadamente dándole el uso correspondiente.

Cumplir con las normas contempladas en el sistema de gestión ambiental (SGA).

- Informar cuando evidencie situaciones que puedan generar impactos ambientales negativos desde su puesto de trabajo.
- Reportar cuando algún miembro de la compañía realice actividades que puedan generar impactos ambientales.
- Cuando sea posible apoyar la disminución de consumo papel dentro de la ejecución de sus actividades diarias.
- Apoyar en la disminución de consumo de agua y energía, mediante el uso racional de estos recursos.

	MANUAL DE FUNCIONES Y COMPETENCIAS LABORALES	F-20
		Versión: 02
		Vigencia: 14-11-2023

VIII. CONOCIMIENTOS BÁSICOS O ESENCIALES HABILIDADES

ORGANIZACIONALES	POR PROCESOS
<p>Educación Formal: Título como técnico o tecnólogo o certificado en competencias laborales en un área afín al cargo</p> <p>Educación no formal: Fundamentos en Reglamentación, Regulación y Normatividad de los Servicios Públicos Domiciliarios de Acueducto y Alcantarillado</p>	<p>Experiencia: Dos (02) años de experiencia laboral.</p>

IX. COMPETENCIAS COMPORTAMENTALES
--

ORGANIZACIONALES	POR PROCESOS
<ul style="list-style-type: none"> • Orientación al servicio. • Trabajo en equipo y cooperación. • Sentido de urgencia. 	<ul style="list-style-type: none"> • Servicio al Cliente (Comprensión de las necesidades del Cliente) • Generar información de los procedimientos técnicos y/o administrativos para apoyar la toma de las decisiones empresariales • Coordinar actividades operativas en redes de acueducto de acuerdo con la planificación y novedades del servicio. • Coordinar actividades operativas de redes del sistema de alcantarillado de acuerdo con planes y novedades del servicio.

X. INDUCCIÓN Y REINDUCCIÓN – PLAN INSTITUCIONAL DE CAPACITACIÓN, P.I.C.
--

<ol style="list-style-type: none"> 1. Inducción sobre los SGC´s de la empresa. 2. Inducción sobre los requisitos legales de las empresas de servicios públicos domiciliarios. 3. Inducción sobre los sistemas de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de la empresa (ACUECAR S.A. E.S.P.)
--

XI. RECURSOS

<ol style="list-style-type: none"> 1. Equipo de cómputo, impresora. 2. Teléfono.
--

	MANUAL DE FUNCIONES Y COMPETENCIAS LABORALES	F-20
		Versión: 02
		Vigencia: 14-11-2023

DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES Y COMPETENCIAS LABORALES

I. IDENTIFICACIÓN

Denominación del empleo:	TÉCNICO EN SALUD OCUPACIONAL	
Tipo funcional:	ADMINISTRATIVO	
Código:	MF-15	VERSIÓN 02 (14-11-2023)
N. de cargos:	Uno (01)	Personal a Cargo: NO
Nivel Jerárquico:	TÉCNICO	

II. PROPÓSITO PRINCIPAL

Asesorar y ejecutar la planificación y ejecución de las actividades y acciones que surgen de la implementación, documentación, mantenimiento y mejora continua del Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo (SG-SST), encaminadas al mejoramiento y bienestar del trabajador para dar cumplimiento a la normatividad vigente.

III. DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES ADMINISTRATIVAS

Participar en el diseño, ejecución, control y mantenimiento del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo de acuerdo con la normatividad legal vigente.

IV. RESPONSABILIDADES	V. AUTORIDADES	VI. RIESGOS ASOCIADOS AL CARGO
<ol style="list-style-type: none"> 1. Realizar inspecciones regulares para evaluar y supervisar las condiciones de trabajo, garantizando el cumplimiento de normatividad de salud y seguridad ocupacional. 2. Diseñar, implementar y evaluar programas y políticas de salud ocupacional para prevenir accidentes y enfermedades laborales. 3. Mantener comunicación con las entidades reguladoras y participar en auditorías para garantizar el cumplimiento de normativas y estándares de 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Proponer e implementar medidas correctivas con el fin de abordar deficiencias en las condiciones laborales. 2. Supervisar y garantizar el cumplimiento de prácticas seguras en el lugar de trabajo. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Incumplimiento de la normatividad de salud ocupacional, generando sanciones legales. 2. Falencias en enfrentar situaciones de emergencia y accidentes laborales.

	MANUAL DE FUNCIONES Y COMPETENCIAS LABORALES	F-20
		Versión: 02
		Vigencia: 14-11-2023

salud ocupacional. 4. Realizar capacitaciones sobre prácticas seguras, manejo de emergencias y uso adecuado de equipos de protección personal (EPP) a los empleados.		
---	--	--

VII. ACTIVIDADES

<p>Apoyar en el desarrollo y ejecución de las actividades relacionadas con Seguridad y Salud en el trabajo.</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Elaborar, implementar y verificar el plan anual de Seguridad y Salud en el Trabajo. ● Verificar todas las actualizaciones en esta materia e implementarlas en la empresa. ● Conocer, entender y ayudar en la divulgación de la Política integral del SG-SST junto con los objetivos del sistema. ● Realizar la divulgación y actualización de los procedimientos obligatorios exigidos por las normas técnicas base del SG-SST. ● Hacer cumplir todos los requisitos legales, técnicos y demás aplicables a la ejecución de las actividades diarias de la empresa. ● Realizar capacitaciones relacionadas con el SG-SST, simulacros y entrenamiento a todo el personal de la empresa de acuerdo con la normatividad vigente. ● Desarrollar los programas de seguridad y salud en el trabajo (EPP, señalización y demarcación, normas de seguridad en el trabajo etc.). ● Apoyar en la inducción, reinducción y evaluación de ésta al personal de la empresa. ● Apoyar en la coordinación de los exámenes médicos ocupacionales de los trabajadores. ● Controlar y apoyar el cumplimiento de las funciones de los órganos del SG-SST (Comité de Convivencia, Copasst, inspecciones de seguridad, investigación de AT, etc.). ● Archivar y custodiar toda la documentación referente al SG-SST. ● Realizar la actualización de la matriz de identificación de peligros, evaluación y valoración de los riesgos. ● Participar en la actualización de la legislación en cuanto al SG-SST. ● Ayudar a mantener y verificar el orden y aseo de las diferentes dependencias de la empresa. ● Participar activamente en las reuniones, comités, mesas de trabajo, eventos y demás actividades a las sea citado. 		
--	--	--

- Elaborar y ejecutar programas de medicina preventiva y del trabajo (cardiovascular, prevención de cáncer, higiene oral, farmacodependencia, tabaquismo, alcoholismo, etc.).
- Implementar el programa para el manejo integral de residuos.
- Presentar sugerencias en la gestión de cambios, y en la elaboración de normas y procedimientos seguros de trabajo.
- Apoyar los procesos de capacitación y formación para el personal con la ARL.
- Elaborar y coordinar programas con la Brigada de Emergencia.
- Recopilar y analizar la información de los indicadores del SG-SST.
- Hacer seguimiento a las acciones preventivas y correctivas.
- Elaborar y ejecutar el cronograma de auditorías del SG-SST.
- Apoyar las actividades propias de la dependencia encomendadas por el Jefe inmediato.

Apoyar los procesos de preparación, ejecución y seguimiento de los procesos contractuales que adelanta la empresa.

- Apoyar los procesos de elaboración de los estudios previos, estudios de mercado, condiciones generales, solicitudes de cotización con base en las instrucciones recibidas y en aplicación del Manual de contratación.
- Apoyar el proceso de contratación desde lo concerniente al área y realizar la elaboración de actas de terminación y liquidación con base a las instrucciones recibidas como supervisor.
- Apoyar en las supervisiones que realice el Profesional de Talento Humano.

Desempeñar las demás funciones inherentes al cargo y que le sean asignadas por su jefe inmediato.

Cumplir con las políticas establecidas para el mantenimiento y mejora del Sistema de Gestión Integral (SGI).

- Participar activamente en las actividades requeridas por el Líder del Proceso y que promuevan el mejoramiento del SGI.
- Cumplir con la Política y Objetivos de Calidad, implementados por la Alta Dirección.
- Cumplir con los procedimientos establecidos por el Sistema de Gestión Integral y de los cuales sea responsable.
- Proponer acciones de mejora para el Sistema de gestión Integral, ya sea de actualizaciones en los documentos o análisis de indicadores de gestión.

Cumplir con las normas contempladas en el sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo (SG-SST).

- Conocer y tener clara la política de Seguridad y Salud en el Trabajo.
- Procurar el cuidado integral de su salud.
- Suministrar información clara, completa y veraz sobre su estado de salud.
- Cumplir las normas de seguridad e higiene propias de la empresa.
- Participar en la prevención de riesgos laborales mediante las actividades que se realicen en la empresa.
- Informar las condiciones de riesgo detectadas al jefe inmediato.
- Reportar inmediatamente todo accidente de trabajo o incidente.
- Utilizar los elementos de protección personal que la EMPRESA ha asignado según la labor desempeñada y mantenerlos adecuadamente dándole el uso correspondiente.

Cumplir con las normas contempladas en el sistema de gestión ambiental (SGA).

- Informar cuando evidencie situaciones que puedan generar impactos ambientales negativos desde su puesto de trabajo.
- Reportar cuando algún miembro de la compañía realice actividades que puedan generar impactos ambientales.
- Cuando sea posible apoyar la disminución de consumo papel dentro de la ejecución de sus actividades diarias.
- Apoyar en la disminución de consumo de agua y energía, mediante el uso racional de estos recursos.

VIII. CONOCIMIENTOS BÁSICOS O ESENCIALES HABILIDADES

ORGANIZACIONALES

POR PROCESOS

Educación Formal: Profesional, Técnico o tecnólogo en seguridad y salud en el trabajo con licencia en salud ocupacional vigente.

Educación no formal: Curso de capacitación virtual de cincuenta (50) horas sobre SG-SST, curso vigente coordinador de alturas, manejo de herramientas informáticas (Word, Excel, Power Point).

Experiencia: Un (01) año de experiencia laboral relacionada.

	MANUAL DE FUNCIONES Y COMPETENCIAS LABORALES	F-20
		Versión: 02
		Vigencia: 14-11-2023

IX. COMPETENCIAS COMPORTAMENTALES	
ORGANIZACIONALES	POR PROCESOS
<ul style="list-style-type: none"> • Orientación al servicio. • Trabajo en equipo y cooperación. • Sentido de Urgencia. 	<ul style="list-style-type: none"> • Comunicación escrita / verbal. • Capacidad de análisis. • Organización.
X. INDUCCIÓN Y REINDUCCIÓN – PLAN INSTITUCIONAL DE CAPACITACIÓN, P.I.C.	
<ol style="list-style-type: none"> 1. Inducción sobre los SGC´s de la empresa. 2. Inducción sobre los requisitos legales de la empresa de servicios públicos domiciliarios. 3. Inducción sobre los sistemas de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de la empresa (ACUECAR S.A. E.S.P.) 	
XI. RECURSOS	
<ol style="list-style-type: none"> 1. Equipo de cómputo, impresora. 2. Teléfono. 	

	MANUAL DE FUNCIONES Y COMPETENCIAS LABORALES	F-20
		Versión: 02
		Vigencia: 14-11-2023

DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES Y COMPETENCIAS LABORALES		
I. IDENTIFICACIÓN		
Denominación del empleo:	JEFE DE CUADRILLA OPERATIVO	
Tipo funcional:	OPERATIVO	
Código:	MF-16	VERSIÓN 02 (14-11-2023)
N. de cargos:	Cinco (05)	Personal a Cargo: SI
Nivel Jerárquico:	TÉCNICO	
II. PROPÓSITO PRINCIPAL		
Organizar, coordinar, distribuir y realizar seguimiento a las actividades operativas necesarias para las actividades y procesos de la operación, instalación, mantenimiento y reparación de redes y estructuras de acueducto y alcantarillado en El Carmen de Bolívar.		
III. DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES ADMINISTRATIVAS		
Velar por el cumplimiento de las actividades operativas en terreno por parte de los operarios garantizando el cumplimiento de las labores y la recopilación en el tiempo estipulado de la Información necesaria para los procesos comerciales de la Empresa de Acueducto y Alcantarillado del Carmen de Bolívar (ACUECAR S.A. E.S.P.)		
IV. RESPONSABILIDADES	V. AUTORIDADES	VI. RIESGOS ASOCIADOS AL CARGO
1. Coordinar y supervisar las actividades operativas diarias para garantizar la eficiencia y el cumplimiento de los estándares de calidad. 2. Colaborar en la realización de trabajos operativos necesarios para la normal realización de los procesos operativos.	1. Jefe Técnico Responsable de los procesos comerciales.	1. Diferencias con los operarios por dificultad de trabajo en equipo. 2. Falta de autoridad y liderazgo para dirigir el grupo. 3. Deficiente distribución del trabajo lo que podría retrasar las labores y por ende los procesos comerciales.
VII. ACTIVIDADES		
Distribución del trabajo operativo entre los operarios para la realización en terreno de las órdenes de trabajo.		
<ul style="list-style-type: none"> Responder por los trabajos operativos encargados a cada operario garantizando que la información llegue a tiempo para los demás procesos comerciales. 		

- Llevar control de trabajos operativos por funcionario para los indicadores.
- Realizar seguimiento y acompañamiento en terreno al personal operativo en la ejecución de sus tareas.
- Supervisar el personal a cargo de acuerdo con la ejecución de sus funciones.

Apoyo a los operarios en tareas operativas.

- Realizar trabajo de campo como revisiones por órdenes de trabajo cuando éstas sean necesarias para dar respuesta a la solicitud de los usuarios.
- Realizar revisión y control a los equipos y herramientas entregados a los operarios.

Otras Responsabilidades y actividades.

- Velar por todos los bienes muebles e inmuebles, herramientas y materiales que la empresa le entregue para el desarrollo de sus funciones.
- Colaborar con la entrega de correspondencia o diligencias de la empresa, mientras que estas no interfieran con su labor.
- Conocimiento de los Formatos de Calidad para cada una de las Actividades de carácter Técnico.

Cumplir con las políticas establecidas para el mantenimiento y mejora del Sistema de Gestión de Calidad (SGC).

- Participar activamente en las actividades requeridas por el Líder del Proceso y que promuevan el mejoramiento del SGC.
- Cumplir con la Política y Objetivos de Calidad, implementados por la Alta Dirección.
- Cumplir con los procedimientos establecidos por el Sistema de Gestión de Calidad y de los cuales sea responsable.

Cumplir con las normas contempladas en el sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo (SG-SST).

- Cumplir lo preestablecido en el reglamento interno de la Empresa.
- Conocer y tener clara la política de Seguridad y Salud en el Trabajo.
- Utilizar los Elementos de Protección Personal.
- Utilizar los uniformes de dotación, otorgados por la Empresa.
- Reportar al jefe inmediato, Brigadistas, miembros del COPASST y/o personal de talento humano, o en ausencia de estos a quien esté delegado, cualquier accidente o incidente del que sea testigo o víctima, de manera oportuna y exacta.
- Suministrar información clara, completa y veraz sobre su estado de salud.
- Cumplir las normas de seguridad e higiene propias de la empresa.
- Participar en la prevención de riesgos laborales mediante las actividades que se realicen en la empresa.
- Informar las condiciones de riesgo detectadas al jefe inmediato.

	MANUAL DE FUNCIONES Y COMPETENCIAS LABORALES	F-20
		Versión: 02
		Vigencia: 14-11-2023

VIII. CONOCIMIENTOS BÁSICOS O ESENCIALES HABILIDADES

ORGANIZACIONALES	POR PROCESOS
<p>Educación Formal: Educación básica secundaria</p> <p>Educación no formal: Requisito: Licencia vigente para conducción de vehículos público. <i>(Si aplica)</i></p>	<p>Experiencia: Tres (3) años de vinculación con la empresa, Vacantes disponibles, Evaluación de Desempeño con un puntaje superior al 90%, Certificado en Competencias Laborales propias del cargo vigente.</p>

IX. COMPETENCIAS COMPORTAMENTALES
--

ORGANIZACIONALES	POR PROCESOS
<ul style="list-style-type: none"> ● Liderazgo. ● Orientación al cliente interno y externo / Usuario. ● Trabajo en equipo. ● Cumplir las prácticas de seguridad y salud en el trabajo atendiendo la normatividad vigente y los procedimientos establecidos. 	<ul style="list-style-type: none"> ● Trabajo en equipo ● Realizar la toma de muestras y medición de presión ● Realizar la limpieza de las redes del sistema del alcantarillado y/o pozos de inspección con equipo de succión-presión de acuerdo con la demanda del servicio. ● Ejecutar actividades operativas de redes del sistema de acueducto de acuerdo con procedimientos establecidos. ● Ejecutar la intervención de las redes del sistema de acueducto de acuerdo con las normas técnicas vigentes.

X. INDUCCIÓN Y REINDUCCIÓN – PLAN INSTITUCIONAL DE CAPACITACIÓN, P.I.C.
--

<ol style="list-style-type: none"> 1. Inducción sobre los SGC´s de la empresa. 2. Inducción sobre los requisitos legales de las empresas de servicios públicos domiciliarios. 3. Inducción sobre los sistemas de Acueducto, Alcantarillado de la empresa (ACUECAR S.A. E.S.P.)

XI. RECURSOS

<ol style="list-style-type: none"> 1. Dotación y elementos de seguridad industrial acorde con las labores desarrolladas. 2. Celular Móvil.
--

	MANUAL DE FUNCIONES Y COMPETENCIAS LABORALES	F-20
		Versión: 02
		Vigencia: 14-11-2023

MANUAL DE FUNCIONES Y COMPETENCIAS LABORALES		
I. IDENTIFICACIÓN		
Denominación del empleo:	OPERADOR	
Tipo funcional:	OPERATIVO	
Código:	MF-17	VERSIÓN 02 (14-11-2023)
N. de cargos:	Cinco (05)	Personal a Cargo: NO
Nivel Jerárquico:	TÉCNICO	
II. PROPÓSITO PRINCIPAL		
Ejecutar las actividades relacionadas con la operación, instalación, mantenimiento y reparación de redes y estructuras de acueducto y alcantarillado en El Carmen de Bolívar.		
III. DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES ADMINISTRATIVAS		
Ejecutar los procesos operativos del área en aras de garantizar la operación y mantenimiento de las redes y estructuras de acueducto y alcantarillado la Empresa de Acueducto y Alcantarillado del Carmen de Bolívar (ACUECAR S.A. E.S.P.)		
IV. RESPONSABILIDADES	V. AUTORIDADES	VI. RIESGOS ASOCIADOS AL CARGO
<ol style="list-style-type: none"> Realizar el mantenimiento preventivo y correctivo de los sistemas de acueducto y alcantarillado. Hacer seguimiento y reporte, sobre la operación de las redes e instrumentación de los sistemas de acueducto y alcantarillado. Atender las emergencias presentadas en el sistema. 	<ol style="list-style-type: none"> Responsable de los procesos de mantenimiento, reparación y seguimiento al sistema de acueducto y alcantarillado. 	<ol style="list-style-type: none"> Falencia en la comunicación oportuna, sobre las novedades presentadas en el sistema. No realizar de manera eficaz las reparaciones o mantenimientos presentados.
VII. ACTIVIDADES		
Recolección de las diferentes muestras de agua en la Planta para realizar las pruebas de calidad tanto físicas, químicas y microbiológicas. <ul style="list-style-type: none"> Realizar los análisis fisicoquímicos y microbiológicos de aguas crudas, tratadas y potables. Tomar las muestras en la planta según el protocolo establecido para recolección de muestras. 		

Informar sobre cualquier anomalía en alguno de los componentes del sistema, coaguladores, floculadores, sedimentadores, filtros, desinfección y demás.

- Reportar a la mayor brevedad posible a su superior inmediato, cualquier novedad que observe en el funcionamiento de los equipos y accesorios que le corresponde operar.
- Revisar y reportar a los jefes de área las anomalías presentadas en la planta de tratamiento.

Diligenciar el libro de control diario de planta teniendo en cuenta las mediciones e información solicitada en el registro, así como los del laboratorio.

- Registrar en el control diario de planta el caudal de las fuentes de captación, dosificación de sustancias químicas, pruebas de laboratorio, niveles del tanque de desinfección, entre otros.
- Reportar los consumos de productos químicos en su turno y registrarlos en el control diario de planta.

Manejar, dosificar y aplicar las sustancias químicas requeridas en el proceso de tratamiento, desde la captación en pozo, hasta las plantas de potabilización del agua, adicionando los productos químicos necesarios y registrando diariamente en el formato de productos, el consumo generado en la planta de tratamiento.

- Realizar el ensayo de jarras una vez a la semana para verificar la dosificación de los productos químicos a aplicar.
- Es el responsable de la puesta en marcha del pozo centro en las mañanas (5:30 a.m.) y la detención del servicio en horas de la noche (10:00 p.m.).

Debe consolidar la información del control diario de la planta en el formato asignado (formato en Excel).

Informar con antelación las necesidades que se requieren en materia de insumo.

- Solicitar a su jefe inmediato al menos con quince (15) días de anterioridad los productos químicos, materiales y herramientas requeridos en la planta de tratamiento y las demás instalaciones de acueducto y alcantarillado, efectuando el pedido oportunamente, a fin de tenerlos disponibles a tiempo.

Entregar y recibir oportunamente el turno correspondiente y verificar que la maquinaria y equipo de la planta se encuentran en perfecto estado de funcionamiento.

- Responder por el cumplimiento de los horarios establecidos por la Empresa, igual que con el reglamento interno de trabajo y demás normas.
- Manejar adecuadamente los equipos, herramientas y maquinaria de la planta.

Controlar los niveles de los depósitos de agua filtrada, tanques de lavado, de servicio y de volumen de agua procesada por la planta, de acuerdo con las normas establecidas. Así como los caudales de agua cruda, en proceso y la suministrada al municipio y registrar los datos respectivos en el libro de control.

- Registrar e informar oportunamente la variación de algún nivel que comprometa la prestación del servicio.

Mantener en buen estado de funcionamiento y limpieza las instalaciones de los pozos, la planta de tratamiento y demás equipos y herramientas de trabajo.

- Controlar el correcto almacenamiento y conservación de los productos químicos para tratamiento, velando por la limpieza de la bodega y el cuarto de dosificación
- Limpiar permanentemente los dosificadores y reportar cualquier novedad en su funcionamiento.
- Realizar el lavado periódico de los filtros cada vez que haya saturación de materia, es decir, acumulación de sedimentos.
- Realizar el correcto lavado de la planta, colaborar abriendo las compuertas de los sedimentos y efectuar la limpieza y aseo de las estructuras de captación y almacenamiento.
- Manipular el sistema Operativo de los componentes del Sistema de Acueducto, cuando sea necesario y con la previa autorización del Jefe inmediato y el Jefe Técnico.
- Realizar mantenimiento cada (15) quince días a los dosificadores de los productos químicos, cloro y demás equipos utilizados en la potabilización del agua; operando con cuidado los equipos para evitar posibles fallas y riesgos que su manipulación pueda presentar.
- Velar por el buen uso de los equipos de laboratorio asegurando su adecuado funcionamiento.
- Reportar al jefe inmediato, Brigadistas, miembros del COPASST y/o personal de talento humano, o en ausencia de estos a quien este delegado, cualquier accidente o incidente del que sea testigo o víctima, de manera oportuna y exacta.

Operar y controlar los equipos de comunicación como es el caso del celular, asignados para ejecutar su labor, siguiendo las instrucciones y recomendación establecida.

- Cumplir con las instrucciones y recomendaciones dadas para el manejo de las vías de comunicación, según el plan trazado.
- Dar un buen manejo a los equipos de comunicación asignados para el funcionamiento de la labor.

Cumplir con el procedimiento de venta de agua en bloque.

- Verificar el número de metros de agua en bloque a entregar a los clientes.
- Verificar el estado del macromedidor.
- Cumplir con el adecuado diligenciamiento de las planillas de venta de agua en bloque, así como la recolección de cada uno de los vales.

- Garantizar la mínima pérdida de agua, durante la ejecución de este proceso.

Desempeñar las demás funciones inherentes al cargo y que le sean asignadas por su jefe inmediato

Cumplir con las políticas establecidas para el mantenimiento y mejora del Sistema de Gestión Integral (SGI).

- Participar activamente en las actividades requeridas por el Líder del Proceso y que promuevan el mejoramiento del SGI.
- Cumplir con la Política y Objetivos de Calidad, implementados por la Alta Dirección.
- Cumplir con los procedimientos establecidos por el Sistema de Gestión Integral y de los cuales sea responsable.
- Proponer acciones de mejora para el Sistema de gestión Integral, ya sea de actualizaciones en los documentos o análisis de indicadores de gestión.

Cumplir con las normas contempladas en el sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo (SG-SST).

- Conocer y tener clara la política de Seguridad y Salud en el Trabajo.
- Procurar el cuidado integral de su salud.
- Suministrar información clara, completa y veraz sobre su estado de salud.
- Cumplir las normas de seguridad e higiene propias de la empresa.
- Participar en la prevención de riesgos laborales mediante las actividades que se realicen en la empresa.
- Informar las condiciones de riesgo detectadas al jefe inmediato.
- Reportar inmediatamente todo accidente de trabajo o incidente.
- Utilizar los elementos de protección personal que la EMPRESA ha asignado según la labor desempeñada y mantenerlos adecuadamente dándole el uso correspondiente.

Cumplir con las normas contempladas en el sistema de gestión ambiental (SGA).

- Informar cuando evidencie situaciones que puedan generar impactos ambientales negativos desde su puesto de trabajo.
- Reportar cuando algún miembro de la compañía realice actividades que puedan generar impactos ambientales.
- Cuando sea posible apoyar la disminución de consumo papel dentro de la ejecución de sus actividades diarias.
- Apoyar en la disminución de consumo de agua y energía, mediante el uso racional de estos recursos.

VIII. CONOCIMIENTOS BÁSICOS O ESENCIALES HABILIDADES

ESTUDIOS		EXPERIENCIA	
Educación formal:	Educación básica secundaria	Experiencia:	Dos (02) años desempeñando actividades relacionadas con la prestación de servicios públicos en el sector de acueducto y alcantarillado.

	MANUAL DE FUNCIONES Y COMPETENCIAS LABORALES	F-20
		Versión: 02
		Vigencia: 14-11-2023

IX. COMPETENCIAS COMPORTAMENTALES
--

ORGANIZACIONALES	POR PROCESOS
<ul style="list-style-type: none"> ● Trabajo en equipo y cooperación. ● Orientación al cliente. ● Comunicación asertiva. ● Cumplir las prácticas de seguridad y salud en el trabajo atendiendo la normatividad vigente y los procedimientos establecidos. 	<ul style="list-style-type: none"> ● Realizar la toma de muestras y medición de presión ● Realizar la limpieza de las redes del sistema de alcantarillado y/o pozos de inspección con equipo de succión- presión de acuerdo con la demanda del servicio. ● Ejecutar actividades operativas de redes del sistema de acueducto de acuerdo con procedimientos establecidos. ● Ejecutar la intervención de las redes del sistema de acueducto de acuerdo con las normas técnicas vigentes.

X. INDUCCIÓN Y REINDUCCIÓN – PLAN INSTITUCIONAL DE CAPACITACIÓN P.I.C.

1. Inducción sobre los requisitos legales de las empresas de servicios públicos domiciliarios.
2. Inducción sobre los sistemas de Acueducto y Alcantarillado de la empresa (ACUECAR SA ESP)

XI. RECURSOS

1. Herramientas (llaves, seguetas, pica y pala etc.)
2. Dotación y elementos de seguridad industrial acorde con las labores desarrolladas.
3. Bomba de succión, planta eléctrica, equipos menores, etc.
4. Manómetro

	MANUAL DE FUNCIONES Y COMPETENCIAS LABORALES	F-20
		Versión: 02
		Vigencia: 14-11-2023

DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES Y COMPETENCIAS LABORALES

I. IDENTIFICACIÓN

Denominación del empleo:	TÉCNICO OPERATIVO I	
Tipo funcional:	TÉCNICO	
Código:	MF-18	VERSIÓN 04 (07-11-2024)
N. de cargos:	Uno (01)	Personal a Cargo: NO
Nivel Jerárquico:	TÉCNICO	

II. PROPÓSITO PRINCIPAL

Apoyar las actividades administrativas correspondientes a los procesos de Acueducto y Alcantarillado, bajo los lineamientos del jefe operativo.

III. DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES ADMINISTRATIVAS

Generar y atención de las órdenes de trabajo, para buscar las soluciones a los problemas técnicos y comerciales relacionados con la prestación de los servicios de Acueducto y Alcantarillado.

IV. RESPONSABILIDADES	V. AUTORIDADES	VI. RIESGOS ASOCIADOS AL CARGO
1. Generación de las órdenes de trabajo para la atención de las actividades operativas del sistema de acueducto 2. Apoyo en la elaboración de informes requeridos por el jefe inmediato	1. Atender los requerimientos del Jefe Técnico	1. Falencias en la recepción y direccionamiento de la información.

VII. ACTIVIDADES

Atención a los requerimientos de los funcionarios de la empresa.

- Generar las respectivas ordenes de trabajo.
- Recibir las órdenes de trabajo ejecutadas por los funcionarios y efectuar su respectivo cierre.
- Tener actualizada la base de datos con los números móviles y fijos personales de los funcionarios.
- Atender los requerimientos del área de Facturación en cuanto a la generación de órdenes.
- Apoyo al personal operativo cuando este lo requiera.
- Suministrar la información general correspondiente a los datos de los suscriptores a los colaboradores de la empresa para la adecuada ejecución de las órdenes de trabajo.

Manejo de las herramientas informáticas para la atención de las peticiones, quejas, reclamos, solicitudes y reportes de los usuarios internos y externos.

- Realizar seguimiento continuo a la asignación de las órdenes de trabajo, teniendo en cuenta las prioridades y tiempos establecidos.
- Presentar información consolidada de los procesos desarrollados en el área.
- Realizar informes de seguimiento y gestión sobre las órdenes pendientes por ejecutar, ejecutadas y los demás solicitados por su jefe inmediato.
- Enviar reportes y solicitudes al área de sistemas de las fallas presentadas en las herramientas informáticas, aplicativos y dispositivos móviles para su solución oportuna.
- Realizar depuraciones por lo menos una vez al mes, de las órdenes de trabajo abiertas en sistema, ejecutadas en campo y pendientes por cerrar.

Verificación, análisis y cierre de las órdenes de trabajo.

- Cerrar oportunamente las órdenes de trabajo.
- Analizar el contenido de las Órdenes de Trabajo.
- Verificar el cierre de las órdenes de trabajo con los datos correctos.
- Elaborar un listado de las ordenes que presentan errores en su cierre y enviar al área de sistemas para el formateo de la información.
- Estar atento a la información formateada en las órdenes que presentaron errores, para dar el cierre respectivo y evitar acumulación de las mismas.
- Luego del cierre, relacionar las órdenes de trabajo recibidas mediante el libro de entrega.
- Llevar un archivo digital de las órdenes de trabajo cerradas.
- Las demás funciones que le sean asignadas por el superior inmediato, de acuerdo con la naturaleza del cargo.

Desempeñar las demás funciones inherentes al cargo y que le sean asignadas por su jefe inmediato.

Cumplir con las políticas establecidas para el mantenimiento y mejora del Sistema de Gestión Integral (SGI).

- Participar activamente en las actividades requeridas por el Líder del Proceso y que promuevan el mejoramiento del SGI.
- Cumplir con la Política y Objetivos de Calidad, implementados por la Alta Dirección.
- Cumplir con los procedimientos establecidos por el Sistema de Gestión Integral y de los cuales sea responsable.
- Proponer acciones de mejora para el Sistema de gestión Integral, ya sea de actualizaciones en los documentos o análisis de indicadores de gestión.

Cumplir con las normas contempladas en el sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo (SG-SST).

- Conocer y tener clara la política de Seguridad y Salud en el Trabajo.

- Procurar el cuidado integral de su salud.
- Suministrar información clara, completa y veraz sobre su estado de salud.
- Cumplir las normas de seguridad e higiene propias de la empresa.
- Participar en la prevención de riesgos laborales mediante las actividades que se realicen en la empresa.
- Informar las condiciones de riesgo detectadas al jefe inmediato.
- Reportar inmediatamente todo accidente de trabajo o incidente.
- Utilizar los elementos de protección personal que la EMPRESA ha asignado según la labor desempeñada y mantenerlos adecuadamente dándole el uso correspondiente.

Cumplir con las normas contempladas en el sistema de gestión ambiental (SGA).

- Informar cuando evidencie situaciones que puedan generar impactos ambientales negativos desde su puesto de trabajo.
- Reportar cuando algún miembro de la compañía realice actividades que puedan generar impactos ambientales.
- Cuando sea posible apoyar la disminución de consumo papel dentro de la ejecución de sus actividades diarias.
- Apoyar en la disminución de consumo de agua y energía, mediante el uso racional de estos recursos.

VIII. CONOCIMIENTOS BÁSICOS O ESENCIALES HABILIDADES

ORGANIZACIONALES	POR PROCESOS
Educación Formal: Educación básica secundaria, Técnico en áreas administrativas.	Experiencia: Un (01) año de experiencia laboral.

IX. COMPETENCIAS COMPORTAMENTALES

ORGANIZACIONALES	POR PROCESOS
<ul style="list-style-type: none"> • Orientación al servicio. • Trabajo en equipo y cooperación. • Sentido de urgencia. 	<ul style="list-style-type: none"> • Servicio al Cliente (Comprensión de las necesidades del Cliente) • Ejecutar actividades operativas de redes del sistema de acueducto de acuerdo con procedimientos establecidos.

X. INDUCCIÓN Y REINDUCCIÓN – PLAN INSTITUCIONAL DE CAPACITACIÓN, P.I.C.

1. Inducción sobre los SGC´s de la empresa.

	MANUAL DE FUNCIONES Y COMPETENCIAS LABORALES	F-20
		Versión: 02
		Vigencia: 14-11-2023

2. Inducción sobre los requisitos legales de las empresas de servicios públicos domiciliarios.
3. Inducción sobre los sistemas de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de la empresa (ACUECAR S.A. E.S.P.)

XI. RECURSOS

1. Herramientas
2. Dotación y elementos de seguridad industrial acorde con las labores desarrolladas.

	MANUAL DE FUNCIONES Y COMPETENCIAS LABORALES	F-20
		Versión: 02
		Vigencia: 14-11-2023

MANUAL DE FUNCIONES Y COMPETENCIAS LABORALES		
I. IDENTIFICACIÓN		
Denominación del empleo:	FONTANERO I	
Tipo funcional:	OPERATIVO	
Código:	MF-19	VERSIÓN 02 (14-11-2023)
N. de cargos:	Doce (12)	Personal a Cargo: NO
Nivel Jerárquico:	ASISTENCIAL	
II. PROPÓSITO PRINCIPAL		
Ejecutar las actividades relacionadas con la operación, instalación, mantenimiento y reparación de redes y estructuras de acueducto y alcantarillado en El Carmen de Bolívar, de manera que se garantice la correcta prestación de los servicios, así como la continuidad y calidad del mismo.		
III. DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES ADMINISTRATIVAS		
Ejecutar los procesos operativos del área en aras de garantizar la operación y mantenimiento de la Empresa de Acueducto y Alcantarillado del Carmen de Bolívar (ACUECAR S.A. E.S.P.)		
IV. RESPONSABILIDADES	V. AUTORIDADES	VI. RIESGOS ASOCIADOS AL CARGO
<ol style="list-style-type: none"> 1. Realizar el mantenimiento preventivo y correctivo de los sistemas de acueducto y alcantarillado. 2. Hacer seguimiento y reporte, sobre la operación de las redes e instrumentación de los sistemas de acueducto y alcantarillado. 3. Atender las emergencias presentadas en el sistema. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Responsable de los procesos de mantenimiento, reparación y seguimiento al sistema de acueducto y alcantarillado. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Falencia en la comunicación oportuna, sobre las novedades presentadas en el sistema. 2. No realizar de manera eficaz las reparaciones o mantenimientos presentados.
VII. ACTIVIDADES		
Realizar la operación, el mantenimiento (<i>preventivo y correctivo</i>) de las redes de acueducto y alcantarillado e instalación de redes de acueducto. <ul style="list-style-type: none"> • Ejecutar bajo autorización del jefe Técnico los procesos de operación, reparación y mantenimiento del acueducto, del alcantarillado de aguas lluvias y aguas negras por medio 		

de la ejecución de las actividades que estén al alcance de los medios, equipos y materiales con que cuenta la empresa.

Operar instalaciones, equipos, válvulas, tuberías, elementos y sistemas de acueducto y alcantarillado de acuerdo con las instrucciones emanadas por el Área Técnica.

- Manipular las válvulas cuando se presentan daños en la red y hacer la respectiva reparación para minimizar al máximo la interrupción en la prestación del servicio de acueducto.
- Efectuar las reparaciones de las fugas o daños que se presenten en las redes de distribución, de acuerdo con la información suministrada por el jefe inmediato o lo que se encuentra en la revisión previa.

Ejecutar las instalaciones y reparaciones de tuberías, estructuras y accesorios, así como las labores de cargue y descargue de materiales, transporte de tuberías, elementos, equipos y herramientas.

- Reparar los equipos que conforman los sistemas de acueducto y alcantarillado que presenten daños, siempre y cuando estén a su alcance, utilizando las herramientas y materiales requeridos para tal efecto, a fin de asegurar el normal funcionamiento de los mismos.
- Realizar la instalación del servicio de Acueducto y Alcantarillado a nuevos suscriptores y hacer los traslados e independización de acometidas.
- Brindar colaboración en oficios varios de la planta, como cargar y descargar materiales en el almacén o a vehículos para su transporte.

Inspeccionar, vigilar y verificar permanentemente dentro de las tareas encomendadas el estado y funcionamiento de las redes, equipos y estructuras que conforman los sistemas de acueducto y alcantarillado para determinar filtraciones, fugas de agua, daños, desperdicios, conexiones fraudulentas, etc. y reportar al jefe inmediato la anomalía detectada.

- Revisar constantemente el estado de las redes de distribución y recolección, así como de los elementos que hacen parte de las acometidas y conexiones domiciliarias, en el ejercicio de todos los desplazamientos que se hagan en función de su trabajo con el fin de detectar fallas o anomalías en la prestación de los servicios, informando al usuario y a la empresa de las situaciones encontradas.
- Informar oportunamente al jefe inmediato sobre las situaciones evidenciadas en terreno para que se tomen las medidas del caso.
- Solicitar oportunamente al jefe Inmediato los elementos, equipos, materiales y herramientas requeridas para la correcta y oportuna ejecución de los trabajos asignados.
- Responder por el buen estado y conservación de las herramientas asignadas para el desempeño de su trabajo.

Ejecutar las órdenes de suspensiones, cortes y reconexiones en los tiempos determinados, cuando se requiera el apoyo por parte del área comercial.

- Llevar a cabo dentro del plazo estipulado los cortes, reconexiones e instalaciones de las acometidas a los usuarios, según la información dada por el jefe inmediato, a fin de que la prestación del servicio sea coherente con el estado del usuario.
- Responder por la información de cada usuario en cuanto al diligenciamiento de los reportes y/u órdenes de trabajo de las reparaciones, cortes, suspensiones y reconexiones.
- Demás funciones que le sean asignadas.
- Velar por todos los bienes muebles e inmuebles, herramientas y materiales que la empresa le entregue para el desarrollo de sus funciones.
- Colaborar con la entrega de correspondencia o diligencias de la empresa, mientras que estas no interfieran con su labor.

Acudir fuera de las horas laborales, al llamado de sus superiores para atender las emergencias.

- Disponer del tiempo necesario para solucionar cualquier eventualidad que se presente en la prestación del servicio, de manera rápida y efectiva con el propósito de garantizar la continuidad del servicio.

Reportar oportunamente las novedades y demás información, que permita la actualización del catastro de redes y equipos de acueducto y alcantarillado.

- Responder por los procedimientos ejecutados en desarrollo de las actividades de su cargo según lo definido por el Jefe Técnico.

Otras Responsabilidades y actividades.

- Velar por todos los bienes muebles e inmuebles, herramientas y materiales que la empresa le entregue para el desarrollo de sus funciones.
- Colaborar con la entrega de correspondencia o diligencias de la empresa, mientras que estas no interfieran con su labor.

Desempeñar las demás funciones inherentes al cargo y que le sean asignadas por su jefe inmediato

Cumplir con las políticas establecidas para el mantenimiento y mejora del Sistema de Gestión Integral (SGI).

- Participar activamente en las actividades requeridas por el Líder del Proceso y que promuevan el mejoramiento del SGI.
- Cumplir con la Política y Objetivos de Calidad, implementados por la Alta Dirección.

- Cumplir con los procedimientos establecidos por el Sistema de Gestión Integral y de los cuales sea responsable.
- Proponer acciones de mejora para el Sistema de gestión Integral, ya sea de actualizaciones en los documentos o análisis de indicadores de gestión.

Cumplir con las normas contempladas en el sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo (SG-SST).

- Conocer y tener clara la política de Seguridad y Salud en el Trabajo.
- Procurar el cuidado integral de su salud.
- Suministrar información clara, completa y veraz sobre su estado de salud.
- Cumplir las normas de seguridad e higiene propias de la empresa.
- Participar en la prevención de riesgos laborales mediante las actividades que se realicen en la empresa.
- Informar las condiciones de riesgo detectadas al jefe inmediato.
- Reportar inmediatamente todo accidente de trabajo o incidente.
- Utilizar los elementos de protección personal que la EMPRESA ha asignado según la labor desempeñada y mantenerlos adecuadamente dándole el uso correspondiente.

Cumplir con las normas contempladas en el sistema de gestión ambiental (SGA).

- Informar cuando evidencie situaciones que puedan generar impactos ambientales negativos desde su puesto de trabajo.
- Reportar cuando algún miembro de la compañía realice actividades que puedan generar impactos ambientales.
- Cuando sea posible apoyar la disminución de consumo papel dentro de la ejecución de sus actividades diarias.
- Apoyar en la disminución de consumo de agua y energía, mediante el uso racional de estos recursos.

VIII. CONOCIMIENTOS BÁSICOS O ESENCIALES HABILIDADES

ESTUDIOS		EXPERIENCIA
Educación formal: Educación básica secundaria	básica	Experiencia: Dos (02) años desempeñando actividades relacionadas con la prestación de servicios públicos en el sector de acueducto y alcantarillado.

IX. COMPETENCIAS COMPORTAMENTALES

	MANUAL DE FUNCIONES Y COMPETENCIAS LABORALES	F-20
		Versión: 02
		Vigencia: 14-11-2023

ORGANIZACIONALES	POR PROCESOS
<ul style="list-style-type: none"> ● Trabajo en equipo y cooperación. ● Orientación al cliente. ● Comunicación asertiva. ● Cumplir las prácticas de seguridad y salud en el trabajo atendiendo la normatividad vigente y los procedimientos establecidos. 	<ul style="list-style-type: none"> ● Realizar la toma de muestras y medición de presión ● Realizar la limpieza de las redes del sistema de alcantarillado y/o pozos de inspección con equipo de succión- presión de acuerdo con la demanda del servicio. ● Ejecutar actividades operativas de redes del sistema de acueducto de acuerdo con procedimientos establecidos. ● Ejecutar la intervención de las redes del sistema de acueducto de acuerdo con las normas técnicas vigentes.
X. INDUCCIÓN Y REINDUCCIÓN – PLAN INSTITUCIONAL DE CAPACITACIÓN P.I.C.	
<ol style="list-style-type: none"> 1. Inducción sobre los requisitos legales de las empresas de servicios públicos domiciliarios. 2. Inducción sobre los sistemas de Acueducto y Alcantarillado de la empresa (ACUECAR SA ESP) 	
XI. RECURSOS	
<ol style="list-style-type: none"> 1. Herramientas (llaves, seguetas, pica y pala etc.) 2. Dotación y elementos de seguridad industrial acorde con las labores desarrolladas. 3. Bomba de succión, planta eléctrica, equipos menores, etc. 4. Manómetro 	

	MANUAL DE FUNCIONES Y COMPETENCIAS LABORALES	F-20
		Versión: 02
		Vigencia: 14-11-2023

MANUAL DE FUNCIONES Y COMPETENCIAS LABORALES		
I. IDENTIFICACIÓN		
Denominación del empleo:	SECRETARIA	
Tipo funcional:	ADMINISTRATIVO	
Código:	MF-20	VERSIÓN 02 (14-11-2023)
N. de cargos:	Uno (01)	Personal a Cargo: NO
Nivel Jerárquico:	TÉCNICO	
II. PROPÓSITO PRINCIPAL		
<p>Atender a los clientes internos y externos de la empresa bien sea por vía telefónica o personalizada. Elaborar cartas, documentos y manejo de agenda del Director, con el fin de dar soporte en la ejecución de todas las funciones inherentes a la Dirección de la empresa. Gestionar y controlar la correspondencia de la Empresa.</p>		
III. DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES ADMINISTRATIVAS		
<p>Apoyar los procesos administrativos de la empresa, teniendo especial cuidado en los controles y en el detalle de toda la información, que se recibe, se procesa y se emite.</p>		
IV. RESPONSABILIDADES	V. AUTORIDADES	VI. RIESGOS ASOCIADOS AL CARGO
<ol style="list-style-type: none"> 1. Apoyar a la dirección ejecutiva con las actividades tales como recepción de comunicación, información y/o eventos. 2. Llevar de manera oportuna el registro de la información de ingreso o salida de la Empresa, con la respectiva entrega de la información a cada área. 3. Velar por el uso eficiente de los recursos de caja menor. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Responsable de la recepción y entrega de la información hacia cada área para su respectivo proceso. 2. Emitir informe y soportes al área financiera, sobre la utilización de la caja menor de la empresa. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Mala comunicación y atención a los suscriptores. 2. Falencias en la recepción y direccionamiento de la información.
VII. ACTIVIDADES		
<p>Es la encargada de elaborar los documentos de la Dirección, así como la entrega de la correspondencia interna y externa de manera oportuna.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Elaborar informes, oficios y documentos para responder a las solicitudes requeridas por la Gerencia y la Dirección, clientes internos y externos en los casos que aplique, con el fin de mantener una óptima comunicación. 		

- Proyectar con base en la información recibida por parte de los miembros de la compañía, los documentos necesarios para dar respuesta a los requerimientos.
- Remitir una copia de toda la correspondencia relacionada con procesos contractuales tanto entrante como saliente al Líder Jurídico.
- Remitir una copia de la correspondencia relacionada con procesos contractuales tanto entrante como saliente al Líder Jurídico.
- Recibir, radicar y remitir de forma rápida y oportuna a quien corresponda, los oficios y demás documentos que le sean entregados para su trámite y respuesta oportuna.
- Controlar los tiempos de respuesta de los requerimientos recibidos, generando las alertas necesarias en los casos que aplique.
- Hacer entrega oportunamente de los requerimientos y certificar su entrega.
- Radicar la entrada y salida de correspondencia.
- Archivar la correspondencia que ingresa por el área Administrativa.
- Velar por la seguridad y protección de la documentación tanto interna como externa.
- Mostrar efectividad y cumplimiento en la entrega oportuna de documentación enviada por cada área de la compañía.
- Priorizar cada envío, de acuerdo a su importancia y necesidad.
- Responder por el cumplimiento de los procedimientos y el diligenciamiento de los formatos y registros que apliquen a la ejecución propia de sus actividades y las que se le asignen.
- Coordinar las labores de mensajería, para dar cumplimiento en los términos acordados de entrega.
- Elaborar las órdenes de pago en el sistema de Fiducia, para dar trámite a las mismas.

Brindar al cliente interno y externo un trato cortés y oportuno.

- Realizar y recepcionar llamadas telefónicas, que sean solicitadas por las diferentes dependencias.
- Controlar llamadas de larga distancia y celular.
- Recibir los mensajes telefónicos, tomar nota de ellos y transmitirlos a las personas interesadas.
- Grabar los mensajes informativos en el computador de la Empresa.
- Mantener comunicación verbal con la dirección, para obtener información clara y veraz.
- Apoyar a la Dirección Ejecutiva en la elaboración de los informes que le sean solicitados a la empresa.
- Mantener comunicación directa y frecuente con la dirección, transmitir oportunamente mensajes de inquietudes propias de la labor.
- Coordinar la logística para los eventos y/o reuniones propias de la empresa como Capacitaciones, Asambleas, Comités, etc.
- Atender a los clientes y remitirlos al área respectiva para atender sus requerimientos.
- Coordinar de manera gentil y oportuna la dirección de visitantes al personal de la compañía.
- Brindar la información requerida por usuarios, clientes o entidades de manera veraz y oportuna.

Coordinar de forma oportuna los trámites relacionados con el Mantenimiento y suministro de los insumos.

- Coordinar el mantenimiento y suministro de los insumos necesarios para garantizar el funcionamiento de las impresoras.
- Solicitar los mantenimientos y revisiones técnicas a que haya lugar.
- Recepcionar las solicitudes de Puntos de Hidratación, coordinar con el área técnica y/o comercial el personal y el transporte correspondiente para su atención, y garantizar que se cuente con los implementos necesarios para este fin.
- Recepcionar cotizaciones, facturas y dirigirlas al área correspondiente para su aprobación y visado respectivo y posterior archivo.

Presentar informes de los gastos que se realicen con los fondos de la caja menor, anexando su respectivo soporte cuando por necesidades del servicio se requieran.

- Administrar, controlar y custodiar el fondo de la caja menor, soportando cada gasto con la factura de recibo correspondiente debidamente diligenciada y aprobada por la Dirección Ejecutiva.
- Proporcionar a la persona solicitante, el dinero autorizado por la Dirección para atender la necesidad presentada, soportando su entrega con un recibo provisional mientras se recibe el soporte definitivo que sustente la compra o servicio.
- Responder por el manejo de los dineros de la caja menor, anexando soporte de salidas.
- Elaborar el informe de Caja Menor con sus soportes para la solicitud del reembolso del dinero al área Financiera.
- Administrar, controlar y custodiar el fondo de la caja menor para las actividades, soportando cada utilización
- Proporcionar a la persona solicitante, el(los) peajes autorizados por el área para atender la necesidad presentada, soportando su entrega con un recibo provisional mientras se recibe el soporte definitivo que sustente la utilización, cuando se requiera.
- Responder por el manejo de los dineros de la caja menor asignada para el pago de los peajes, anexando soporte de salidas.
- Elaborar el informe de Caja Menor de los Peajes con sus soportes para la solicitud del reembolso del dinero al Área Financiera.

Enviar al área de recursos humanos los documentos escaneados de las planillas de ingreso y salida de los funcionarios mensualmente.

- Recibir y enviar mensualmente, el consolidado de imágenes digitalizadas al área de humanos, de las Planillas de Ingreso y Salida del Personal.
- Reportar accidentes de trabajo por la línea de atención, en ausencia del personal de gestión humana, y enviar correo al área para su control.

Desempeñar las demás funciones inherentes al cargo y que le sean asignadas por su jefe inmediato.

Cumplir con las políticas establecidas para el mantenimiento y mejora del Sistema de Gestión Integral (SGI).

- Participar activamente en las actividades requeridas por el Líder del Proceso y que promuevan el mejoramiento del SGI.

- Cumplir con la Política y Objetivos de Calidad, implementados por la Alta Dirección.
- Cumplir con los procedimientos establecidos por el Sistema de Gestión Integral y de los cuales sea responsable.
- Proponer acciones de mejora para el Sistema de gestión Integral, ya sea de actualizaciones en los documentos o análisis de indicadores de gestión.

Cumplir con las normas contempladas en el sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo (SG-SST).

- Conocer y tener clara la política de Seguridad y Salud en el Trabajo.
- Procurar el cuidado integral de su salud.
- Suministrar información clara, completa y veraz sobre su estado de salud.
- Cumplir las normas de seguridad e higiene propias de la empresa.
- Participar en la prevención de riesgos laborales mediante las actividades que se realicen en la empresa.
- Informar las condiciones de riesgo detectadas al jefe inmediato.
- Reportar inmediatamente todo accidente de trabajo o incidente.
- Utilizar los elementos de protección personal que la EMPRESA ha asignado según la labor desempeñada y mantenerlos adecuadamente dándole el uso correspondiente.

Cumplir con las normas contempladas en el sistema de gestión ambiental (SGA).

- Informar cuando evidencie situaciones que puedan generar impactos ambientales negativos desde su puesto de trabajo.
- Reportar cuando algún miembro de la compañía realice actividades que puedan generar impactos ambientales.
- Cuando sea posible apoyar la disminución de consumo papel dentro de la ejecución de sus actividades diarias.
- Apoyar en la disminución de consumo de agua y energía, mediante el uso racional de estos recursos.

VIII. CONOCIMIENTOS BÁSICOS O ESENCIALES HABILIDADES

ORGANIZACIONALES	POR PROCESOS
<p>Educación formal: Bachiller</p> <p>Educación no formal: Manejo de herramientas informáticas (Word, Excel, Power Point).</p>	<p>Experiencia: Seis (6) meses de experiencia laboral.</p>

IX. COMPETENCIAS COMPORTAMENTALES

ORGANIZACIONALES	POR PROCESOS
<ul style="list-style-type: none"> ● Orientación al cliente interno y externo / Usuarios. ● Trabajo en equipo y cooperación. 	<ul style="list-style-type: none"> ● Solución de problemas ● Comunicación asertiva.

	MANUAL DE FUNCIONES Y COMPETENCIAS LABORALES	F-20
		Versión: 02
		Vigencia: 14-11-2023

<ul style="list-style-type: none"> • Cumplir las prácticas de seguridad y salud en el trabajo atendiendo la normatividad vigente y los procedimientos establecidos. 	
--	--

X. INDUCCIÓN Y REINDUCCIÓN – PLAN INSTITUCIONAL DE CAPACITACIÓN, P.I.C.
--

- | |
|--|
| <ol style="list-style-type: none"> 1. Inducción sobre los SGC´s de la empresa. 2. Inducción sobre los requisitos legales de las empresas de servicios públicos domiciliarios. 3. Inducción sobre los sistemas de Acueducto y Alcantarillado. |
|--|

XI. RECURSOS

- | |
|---|
| <ol style="list-style-type: none"> 4. Equipos de comunicación. 5. Equipos de cómputo. 6. Elementos de oficina. |
|---|

	MANUAL DE FUNCIONES Y COMPETENCIAS LABORALES	F-20
		Versión: 02
		Vigencia: 14-11-2023

DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES Y COMPETENCIAS LABORALES		
I. IDENTIFICACIÓN		
Denominación del empleo:	PROFESIONAL COMERCIAL	
Tipo funcional:	COMERCIAL	
Código:	MF-21	VERSIÓN 02 (14-11-2023)
N. de cargos:	Uno (01)	Personal a Cargo: NO
Nivel Jerárquico:	Profesional	
II. PROPÓSITO PRINCIPAL		
<p>Brindar una atención oportuna a los usuarios frente a sus inquietudes relacionadas con la prestación de los servicios de Acueducto y Alcantarillado.</p> <p>Apoyar los trabajos y actividades relacionadas con la recuperación de cartera, acuerdos de financiación, suspensiones, programa de micromedición y en general las actividades del proceso comercial, encaminadas al mejoramiento del Índice de recaudo.</p>		
III. DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES ADMINISTRATIVAS		
Apoyar los procesos administrativos del área, como los programas y planes relacionados con el área comerciales de ACUECAR SA ESP.		
IV. RESPONSABILIDADES	V. AUTORIDADES	VI. RIESGOS ASOCIADOS AL CARGO
<ol style="list-style-type: none"> 1. Apoyar la Gestión comercial, en cuanto a la gestión de cobro y recuperación de cartera, seguimiento de los acuerdos de financiación, entre otras estrategias implementadas en el área. 2. Apoyar la logística de la empresa, en cuanto a la realización de eventos asociados a los temas de interés de la empresa. 3. Atender, informar, asesorar y orientar las consultas de los usuarios de manera rápida, eficiente y 	<ul style="list-style-type: none"> • Responsable del proceso para la gestión de cobro, recuperación de cartera y atención asertiva en la oficina de atención al cliente. 	<ul style="list-style-type: none"> • Mala comunicación y atención a los suscriptores. <p>Falencias en el trámite de sugerencias o peticiones dadas por los usuarios.</p>

	MANUAL DE FUNCIONES Y COMPETENCIAS LABORALES	F-20
		Versión: 02
		Vigencia: 14-11-2023

eficaz.		
---------	--	--

VII. ACTIVIDADES

Apoyar logística y técnicamente la realización de eventos asociados a los temas de interés de la empresa.

- Elaborar comunicados, actas, soportes etc.
- Divulgar el evento a las personas a la cual va dirigido.
- Apoyar en la coordinación en la logística del evento.
- Participar en los eventos de manera activa.

Atender, asesorar y orientar las consultas de los usuarios en la oficina de atención al cliente.

- Asesorar y orientar las solicitudes o quejas emitidas por el suscriptor.
- Evaluar y tramitar dicha solicitud al líder o área encargada
- Dar respuesta oportuna y veraz al suscriptor.

Realizar llamadas, mensajes y correos a los suscriptores para recordar el pago oportuno de su factura.

- Asesorar y orientar a los usuarios, para el pago de su factura.
- Evitar las labores de suspensión, corte y reconexión a través de llamadas y mensajes a los usuarios.
- Dar cumplimiento a las metas que se acuerden de acercamiento con usuarios, en cumplimiento de su contrato laboral.

Asesorar, orientar y realizar los acuerdos de financiación con los suscriptores.

- Asesorar y orientar a los usuarios, en cuanto a los acuerdos de financiación de su cartera.
- Tramitar y evaluar las solicitudes de financiación emitidas por el suscriptor
- Emitir y radicar los documentos necesarios para el acuerdo de pago.

Gestionar la recuperación de la cartera.

- Clasificar los usuarios que tengan más de tres periodos de facturación adeudados.
- Verificar que los usuarios suscriban y cumplan los acuerdos de pago.
- Efectuar comunicación directa, a través de los canales de comunicación de ACUECAR, con los usuarios morosos, con el fin de incentivar y garantizar el pago de sus obligaciones.
- Los casos que no presenten pago se remiten al equipo Jurídico o a quien se delegue para la gestión correspondiente.
- Sustanciar y documentar los casos de defraudación o incumplimiento de acuerdos de pago.
- Dar cumplimiento a las metas de recuperación de perdidas comercial que se acuerden en cumplimiento de su contrato laboral.

Desempeñar las demás funciones inherentes al cargo y que le sean asignadas por su jefe inmediato.

Cumplir con las políticas establecidas para el mantenimiento y mejora del Sistema de Gestión Integral (SGI).

- Participar activamente en las actividades requeridas por el Líder del Proceso y que promuevan el mejoramiento del SGI.
- Cumplir con la Política y Objetivos de Calidad, implementados por la Alta Dirección.
- Cumplir con los procedimientos establecidos por el Sistema de Gestión Integral y de los cuales sea responsable.
- Proponer acciones de mejora para el Sistema de gestión Integral, ya sea de actualizaciones en los documentos o análisis de indicadores de gestión.
- Conocer y tener clara la política Ambiental
- Participar en las campañas de sensibilización de la empresa.
- Participar en la identificación de aspectos y valoración de los impactos de la organización

Cumplir con las normas contempladas en el sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo (SG-SST).

- Conocer y tener clara la política de Seguridad y Salud en el Trabajo.
- Procurar el cuidado integral de su salud.
- Suministrar información clara, completa y veraz sobre su estado de salud.
- Cumplir las normas de seguridad e higiene propias de la empresa.
- Participar en la prevención de riesgos laborales mediante las actividades que se realicen en la empresa.
- Informar las condiciones de riesgo detectadas al jefe inmediato.
- Reportar inmediatamente todo accidente de trabajo o incidente.
- Utilizar los elementos de protección personal que la EMPRESA ha asignado según la labor desempeñada y mantenerlos adecuadamente dándole el uso correspondiente.

Cumplir con las normas contempladas en el sistema de gestión ambiental (SGA).

- Informar cuando evidencie situaciones que puedan generar impactos ambientales negativos desde su puesto de trabajo.
- Reportar cuando algún miembro de la compañía realice actividades que puedan generar impactos ambientales.

	MANUAL DE FUNCIONES Y COMPETENCIAS LABORALES	F-20
		Versión: 02
		Vigencia: 14-11-2023

- Cuando sea posible apoyar la disminución de consumo papel dentro de la ejecución de sus actividades diarias.
- Apoyar en la disminución de consumo de agua y energía, mediante el uso racional de estos recursos.

VIII. CONOCIMIENTOS BÁSICOS O ESENCIALES HABILIDADES

ORGANIZACIONALES	POR PROCESOS
<p>Educación formal: Título como comunicador social, administradora, mercadeo y/o carreras afines.</p> <p>Educación no formal: Manejo de herramientas informáticas (Word, Excel, Power Point)</p>	<p>Experiencia: Un (01) año de experiencia laboral en actividades similares.</p>

IX. COMPETENCIAS COMPORTAMENTALES

ORGANIZACIONALES	POR PROCESOS
<ul style="list-style-type: none"> • Trabajo en equipo y cooperación. • Orientación al cliente. • Comunicación asertiva. • Cumplir las prácticas de seguridad y salud en el trabajo atendiendo la normatividad vigente y los procedimientos establecidos 	<ul style="list-style-type: none"> • Tener un conocimiento integral de la empresa. • Conocer los procesos de la gestión comercial. • Tener lineamientos efectivos para la atención efectiva y veraz a los usuarios.

X. RECURSOS

1. Equipos de comunicación.
2. Equipos de cómputo.
1. Elementos de oficina.

	MANUAL DE FUNCIONES Y COMPETENCIAS LABORALES	F-20
		Versión: 02
		Vigencia: 14-11-2023

DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES Y COMPETENCIAS LABORALES		
I. IDENTIFICACIÓN		
Denominación del empleo:	TÉCNICO COMERCIAL I	
Tipo funcional:	COMERCIAL	
Código:	MF-22	VERSIÓN 02 (14-11-2023)
N. de cargos:	Dos (02)	Personal a Cargo: NO
Nivel Jerárquico:	TÉCNICO	
II. PROPÓSITO PRINCIPAL		
<p>Brindar la mejor atención al usuario y recopilar la información necesaria para responder satisfactoriamente y en los tiempos establecidos todas las peticiones, quejas y reclamos que los usuarios interpongan en las oficinas de atención al cliente de Acuecar S.A. E.S.P, ya sea de manera verbal, escrita o a través de cualquier otro medio de comunicación.</p>		
III. DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES ADMINISTRATIVAS		
<p>Apoyar los procesos administrativos del área comercial en lo referente a la recepción y atención de las peticiones, quejas y reclamos de los usuarios.</p>		
IV. RESPONSABILIDADES	V. AUTORIDADES	VI. RIESGOS ASOCIADOS AL CARGO
<ol style="list-style-type: none"> 1. Atender a los usuarios en las oficinas de atención al cliente de Acuecar S.A. E.S.P. 2. Recibir y tramitar todas las peticiones, quejas y reclamos de los usuarios. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Jefe Comercial 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Falencias en los procesos de atención al cliente en cuanto a trato y cortesía. 2. Entregar información errada por desconocimiento de la ley o del funcionamiento de la empresa.
VII. ACTIVIDADES		
<p>Realizar la atención de usuarios en las oficinas de atención al cliente.</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Brindar trato amable y cordial a los usuarios que lleguen a la oficina cumpliendo el protocolo de atención al cliente. ● Escuchar las solicitudes de los usuarios, analizarlas y buscar en sistema la información necesaria para dar la respuesta correcta de acuerdo a la solicitud. ● Registrar en sistema de acuerdo a los parámetros la solicitud, queja o reclamo del usuario. ● Actualizar información en sistema tales como datos básicos del usuario/suscriptor, teléfonos y otra que amerite cambio o registro. 		

- Emitir las órdenes de trabajo necesarias para inspecciones en campo como complemento para dar respuesta a los usuarios.
- Hacer seguimiento a las órdenes de trabajo para emitir respuestas en los tiempos establecidos
- Coordinar la entrega de respuestas a los usuarios de PQR ´s escritos y derechos de petición referentes a temas comerciales.

Actualizar la base de datos en el Software Comercial, con información recibida de los Usuarios

- Actualizar la base de datos con la información recibida de las peticiones, quejas y reclamos recibidos.
- Actualizar la base de datos con la información recibida en las inspecciones ejecutadas.

Desempeñar las demás funciones inherentes al cargo y que le sean asignadas por su jefe inmediato.**Cumplir con las políticas establecidas para el mantenimiento y mejora del Sistema de Gestión Integral (SGI).**

- Participar activamente en las actividades requeridas por el Líder del Proceso y que promuevan el mejoramiento del SGI.
- Cumplir con la Política y Objetivos de Calidad, implementados por la Alta Dirección.
- Cumplir con los procedimientos establecidos por el Sistema de Gestión Integral y de los cuales sea responsable.
- Proponer acciones de mejora para el Sistema de gestión Integral, ya sea de actualizaciones en los documentos o análisis de indicadores de gestión.

Cumplir con las normas contempladas en el sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo (SG-SST).

- Conocer y tener clara la política de Seguridad y Salud en el Trabajo.
- Procurar el cuidado integral de su salud.
- Suministrar información clara, completa y veraz sobre su estado de salud.
- Cumplir las normas de seguridad e higiene propias de la empresa.
- Participar en la prevención de riesgos laborales mediante las actividades que se realicen en la empresa.
- Informar las condiciones de riesgo detectadas al jefe inmediato.
- Reportar inmediatamente todo accidente de trabajo o incidente.
- Utilizar los elementos de protección personal que la EMPRESA ha asignado según la labor desempeñada y mantenerlos adecuadamente dándole el uso correspondiente.

Cumplir con las normas contempladas en el sistema de gestión ambiental (SGA).

- Informar cuando evidencie situaciones que puedan generar impactos ambientales negativos desde su puesto de trabajo.

	MANUAL DE FUNCIONES Y COMPETENCIAS LABORALES	F-20
		Versión: 02
		Vigencia: 14-11-2023

- Reportar cuando algún miembro de la compañía realice actividades que puedan generar impactos ambientales.
- Cuando sea posible apoyar la disminución de consumo papel dentro de la ejecución de sus actividades diarias.
- Apoyar en la disminución de consumo de agua y energía, mediante el uso racional de estos recursos.

VIII. CONOCIMIENTOS BÁSICOS O ESENCIALES HABILIDADES

ORGANIZACIONALES	POR PROCESOS
Educación Formal: Bachiller, técnico o tecnólogo en administración comercial o áreas afines. Educación no formal: Servicio al cliente, capacitación ley 142 de 1994.	Experiencia: Un (01) años de experiencia laboral.

IX. COMPETENCIAS COMPORTAMENTALES

ORGANIZACIONALES	POR PROCESOS
<ul style="list-style-type: none"> • Orientación al servicio. • Trabajo en equipo y cooperación. 	<ul style="list-style-type: none"> • Comunicación escrita / verbal. • Autocontrol.

X. INDUCCIÓN Y REINDUCCIÓN – PLAN INSTITUCIONAL DE CAPACITACIÓN, P.I.C.

1. Inducción sobre manejo de aplicativo comercial.
2. Inducción sobre los SGC´s de la empresa.
3. Inducción sobre los requisitos legales de las empresas de servicios públicos domiciliarios.
4. Inducción sobre los sistemas de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de la empresa (ACUECAR S.A. E.S.P.)

XI. RECURSOS

1. Equipo de cómputo, impresora.
2. Teléfono.

	MANUAL DE FUNCIONES Y COMPETENCIAS LABORALES	F-20
		Versión: 02
		Vigencia: 14-11-2023

DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES Y COMPETENCIAS LABORALES		
I. IDENTIFICACIÓN		
Denominación del empleo:	TÉCNICO COMERCIAL II	
Tipo funcional:	COMERCIAL	
Código:	MF- 23	VERSIÓN 04 (27-11-2024)
N. de cargos:	Uno (01)	Personal a Cargo: NO
Nivel Jerárquico:	TÉCNICO	
II. PROPÓSITO PRINCIPAL		
<p>Incorporar a la base de datos la información recopilada a través del catastro de usuarios realizado así como apoyar las labores de gestión de cartera, cobros personalizados, suspensiones, brigadas de acercamiento a la comunidad y actividades de atención al cliente”.</p>		
III. DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES ADMINISTRATIVAS		
<p>Apoyar los procesos administrativos del área, velar por la efectividad y el cumplimiento de los programas comerciales de ACUECAR S.A. E.S.P.</p>		
IV. RESPONSABILIDADES	V. AUTORIDADES	VI. RIESGOS ASOCIADOS AL CARGO
<ol style="list-style-type: none"> 1. Mantenimiento de la base de datos de la empresa en cuanto a actualización de información. 2. Apoyar estrategias para gestión de recaudo y recuperación de cartera. 3. Generar informes mensuales sobre las actividades comerciales. 4. Apoyar los planes y programas sociales con el Municipio de El Carmen de Bolívar 5. Mantener comunicación asertiva en las diferentes actividades y eventos programados con la comunidad 6. Acompañamiento en las campañas de 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Jefe Comercial 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Incorporación de información errónea al sistema. 2. Mala comunicación y atención a los suscriptores 3. Falta de programas de acercamiento con la comunidad.

	MANUAL DE FUNCIONES Y COMPETENCIAS LABORALES	F-20
		Versión: 02
		Vigencia: 14-11-2023

sensibilización a la comunidad sobre prácticas sobre el uso responsable del agua y el pago oportuno de los servicios.		
---	--	--

VII. ACTIVIDADES

Analizar y registrar en la base de datos la información recopilada en el catastro de usuarios.

- Organizar información reportada en el catastro de usuarios.
- Registrar en la base de datos la información actualizada a los suscriptores recopilada en el catastro de usuarios.
- Organizar información para trabajos operativos que permitan crear nuevos suscriptores, cambios de uso o detección de posibles usuarios fraudulentos o clandestinos.

Apoyo en actividades de gestión comercial.

- Apoyar las actividades de campo para gestión de cobro y recuperación de cartera.
- Atención a usuarios que respondan a las estrategias de recuperación de cartera.
- Apoyo en actividades sociales de acercamiento de la empresa a la comunidad.
- Proponer estrategias para segmentación de cartera y gestión de cobro.

Apoyar en otras actividades de carácter administrativo.

- Apoyo en la elaboración de informes de gestión.
- Organizar información para la presentación de indicadores del área.
- Desempeñar las demás funciones inherentes al cargo y que le sean asignadas por su jefe inmediato.

Atender los requerimientos de los usuarios de Acuecar en cuanto a la participación en actividades sociales de integración con la comunidad.

- Recepción de las solicitudes
- Estudio y análisis de la solicitud
- Remisión de la solicitud o petición al área encargada

Socializar las actividades de la empresa que generan impacto en la comunidad

- Establecer los medios de comunicación para la divulgación de actividades
- Difundir entre los miembros de la empresa y la comunidad las diferentes campañas de sensibilización, así como los programas y planes de intervención social
- Coordinar la entrega de comunicaciones a la comunidad e interesados

Desempeñar las demás funciones inherentes al cargo y que le sean asignadas por su jefe inmediato.

Cumplir con las políticas establecidas para el mantenimiento y mejora del Sistema de Gestión Integral (SGI).

- Participar activamente en las actividades requeridas por el Líder del Proceso y que promuevan el mejoramiento del SGI.
- Cumplir con la Política y Objetivos de Calidad, implementados por la Alta Dirección.
- Cumplir con los procedimientos establecidos por el Sistema de Gestión Integral y de los cuales sea responsable.
- Proponer acciones de mejora para el Sistema de gestión Integral, ya sea de actualizaciones en los documentos o análisis de indicadores de gestión.

Cumplir con las normas contempladas en el sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo (SG-SST).

- Conocer y tener clara la política de Seguridad y Salud en el Trabajo.
- Procurar el cuidado integral de su salud.
- Suministrar información clara, completa y veraz sobre su estado de salud.
- Cumplir las normas de seguridad e higiene propias de la empresa.
- Participar en la prevención de riesgos laborales mediante las actividades que se realicen en la empresa.
- Informar las condiciones de riesgo detectadas al jefe inmediato.
- Reportar inmediatamente todo accidente de trabajo o incidente.
- Utilizar los elementos de protección personal que la EMPRESA ha asignado según la labor desempeñada y mantenerlos adecuadamente dándole el uso correspondiente.

Cumplir con las normas contempladas en el sistema de gestión ambiental (SGA).

- Informar cuando evidencie situaciones que puedan generar impactos ambientales negativos desde su puesto de trabajo.
- Reportar cuando algún miembro de la compañía realice actividades que puedan generar impactos ambientales.
- Cuando sea posible apoyar la disminución de consumo papel dentro de la ejecución de sus actividades diarias.
- Apoyar en la disminución de consumo de agua y energía, mediante el uso racional de estos recursos.

VIII. CONOCIMIENTOS BÁSICOS O ESENCIALES HABILIDADES

ORGANIZACIONALES

POR PROCESOS

Educación Formal: Bachiller, técnico o tecnólogo en administración comercial o áreas afines.

Experiencia: Un (01) años de experiencia laboral.

	MANUAL DE FUNCIONES Y COMPETENCIAS LABORALES	F-20
		Versión: 02
		Vigencia: 14-11-2023

Educación no formal: Servicio al cliente, capacitación ley 142 de 1994.	
IX. COMPETENCIAS COMPORTAMENTALES	
ORGANIZACIONALES	POR PROCESOS
<ul style="list-style-type: none"> • Orientación al servicio. • Trabajo en equipo y cooperación. 	<ul style="list-style-type: none"> • Comunicación escrita / verbal. • Autocontrol.
X. INDUCCIÓN Y REINDUCCIÓN – PLAN INSTITUCIONAL DE CAPACITACIÓN, P.I.C.	
<ol style="list-style-type: none"> 1. Inducción sobre manejo de aplicativo comercial. 2. Inducción sobre los SGC´s de la empresa. 3. Inducción sobre los requisitos legales de las empresas de servicios públicos domiciliarios. 4. Inducción sobre los sistemas de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de la empresa (ACUECAR S.A. E.S.P.) 	
XI. RECURSOS	
<ol style="list-style-type: none"> 1. Equipo de cómputo, impresora. 2. Teléfono. 	

	MANUAL DE FUNCIONES Y COMPETENCIAS LABORALES	F-20
		Versión: 02
		Vigencia: 14-11-2023

DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES Y COMPETENCIAS LABORALES		
I. IDENTIFICACIÓN		
Denominación del empleo:	TÉCNICO COMERCIAL III	
Tipo funcional:	COMERCIAL	
Código:	MF-24	VERSIÓN 02 (14-11-2023)
N. de cargos:	Uno (01)	Personal a Cargo: NO
Nivel Jerárquico:	TÉCNICO	
II. PROPÓSITO PRINCIPAL		
<p>Recibir e ingresar la información proveniente de los puntos de pago y entidades bancarias en el módulo de recaudos, realizando la verificación de los cupones con los extractos bancarios y los archivos recibidos, de igual manera apoyar los procesos de facturación.</p>		
III. DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES ADMINISTRATIVAS		
Mantener actualizado el registro y aplicación de los pagos realizados por los usuarios.		
IV. RESPONSABILIDADES	V. AUTORIDADES	VI. RIESGOS ASOCIADOS AL CARGO
<ol style="list-style-type: none"> 1. Brindar asesoría técnica a los usuarios de los servicios de acueducto y alcantarillado. 2. Generar informes mensuales sobre las actividades comerciales. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Jefe Comercial. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Falencias en las actividades comerciales relacionadas a facturación. 2. Errores en el cargue de pagos que pueden generar reclamos de los usuarios.
VII. ACTIVIDADES		
<p>Mantener actualizado el registro y aplicación de los pagos realizados por los usuarios.</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Realizar el cargue masivo de archivos en el sistema o la aplicación manual de los soportes de pago recibidos. ● Realizar la aplicación de los pagos diariamente y así evitar órdenes de suspensión a predios que hayan cancelado oportunamente. ● Velar por el cumplimiento del ingreso de recaudo de forma diaria, semanal y mensual. <p>Conciliación diaria de cupones de pago y archivos de recaudo.</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Generar en el software un listado de lotes y cupones registrados. ● Documentar y soportar la información que presente novedades para realizar la reclamación a la entidad o punto de pago en el que se presenta la diferencia. ● Confrontar los pagos realizados por los usuarios contra extractos de acuerdo con los procedimientos establecidos en el área. 		

- Identificar las diferencias existentes con base en la validación conciliatoria.
- Elaborar los comunicados a la entidad financiera o punto de recaudo que presenta diferencias.
- Realizar seguimiento a la respuesta de los comunicados enviados.

Elaborar informe mensual con base en los resultados arrojados de las conciliaciones.

- Elaborar un informe detallado de los resultados de la conciliación determinando el motivo de las diferencias encontradas, basándose en los modelos de elaboración de informes del área pertinente.
- Realizar los procesos pertinentes a los pagos no aplicados.

Realizar remisión de facturas (duplicados)

- Recibir confirmación del spool correspondiente.
- Documentar solicitudes de usuarios, para recibir factura por correo electrónico, correspondiente a su matrícula.
- Enviar facturas a los usuarios correspondientes.

Traslados de pagos o replicación

- Se realiza cuando se aplica por error (ya sea de los usuarios o de la empresa) un pago de un usuario a otro.
- Se debe realizar únicamente con las constancias que ayuden a confirmar tal situación, enviadas directamente por los usuarios o por la Empresas correspondiente.
- Teniendo los documentos soporte se verifica en el aplicativo comercial que la información sea verídica.
- Se realiza el traslado en el aplicativo comercial.

Generación de movimientos diarios por pagos a través de los portales empresariales habilitados por las entidades bancarias.

- Entrar a la página web de las entidades correspondientes para bajar archivos planos de los pagos y los extractos de las empresas correspondientes.

Realizar informes relacionados con el recaudo mensual

- Informe mensual de Recaudos por Banco y por Servicio.

FACTURACIÓN

Velar por el eficaz suministro de los implementos de lectura, y reparto de facturas.

- Realizar la solicitud de los volantes de lectura.
- Realizar la solicitud de los formatos pre-impresos de Facturación.
- Apoyo en la elaboración del cronograma de facturación.
- Asignación de rutas de lecturas a los rutereros.
- Cargue de lecturas a los dispositivos móviles asignados a los rutereros.

Registro de nuevos clientes en sistemas.

- Organizar y revisar la documentación presentada por el cliente en la solicitud de instalación del servicio
- Recibir del área técnica los formatos de instalación de nuevos servicios para cobro de instalaciones e ingreso del nuevo cliente al sistema.

Control al proceso de crítica

- Apoyo al Jefe Comercial en el proceso de revisiones previas por desviaciones, errores de lectura e imposibilidades de lecturas iniciales.

Control al proceso de reparto de facturas

- Apoyar en el proceso de impresión de la facturación.
- Asignar y entregar paquetes de facturas a repartir a los rutereros.

Coordinación del proceso de venta de agua en carrotaques.

- Recibir las solicitudes de compra de agua en carrotaques por particulares y comunidades.
- Emitir las facturas para el pago de los metros cúbicos de agua solicitados.
- Registrar esos pagos en sistema y coordinar la entrega del agua a los clientes.
- Elaborar informe de esta actividad a fin de mes.

Desempeñar las demás funciones inherentes al cargo y que le sean asignadas por su jefe inmediato

Cumplir con las políticas establecidas para el mantenimiento y mejora del Sistema de Gestión Integral (SGI).

- Participar activamente en las actividades requeridas por el Líder del Proceso y que promuevan el mejoramiento del SGI.
- Cumplir con la Política y Objetivos de Calidad, implementados por la Alta Dirección.
- Cumplir con los procedimientos establecidos por el Sistema de Gestión Integral y de los cuales sea responsable.
- Proponer acciones de mejora para el Sistema de gestión Integral, ya sea de actualizaciones en los documentos o análisis de indicadores de gestión.

Cumplir con las normas contempladas en el sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo (SG-SST).

- Conocer y tener clara la política de Seguridad y Salud en el Trabajo.
- Procurar el cuidado integral de su salud.
- Suministrar información clara, completa y veraz sobre su estado de salud.
- Cumplir las normas de seguridad e higiene propias de la empresa.
- Participar en la prevención de riesgos laborales mediante las actividades que se realicen en la empresa.

	MANUAL DE FUNCIONES Y COMPETENCIAS LABORALES	F-20
		Versión: 02
		Vigencia: 14-11-2023

- Informar las condiciones de riesgo detectadas al jefe inmediato.
- Reportar inmediatamente todo accidente de trabajo o incidente.
- Utilizar los elementos de protección personal que la EMPRESA ha asignado según la labor desempeñada y mantenerlos adecuadamente dándole el uso correspondiente.

Cumplir con las normas contempladas en el sistema de gestión ambiental (SGA).

- Informar cuando evidencie situaciones que puedan generar impactos ambientales negativos desde su puesto de trabajo.
- Reportar cuando algún miembro de la compañía realice actividades que puedan generar impactos ambientales.
- Cuando sea posible apoyar la disminución de consumo papel dentro de la ejecución de sus actividades diarias.
- Apoyar en la disminución de consumo de agua y energía, mediante el uso racional de estos recursos.

VIII. CONOCIMIENTOS BÁSICOS O ESENCIALES HABILIDADES

ORGANIZACIONALES	POR PROCESOS
<p>Educación Formal: Técnico, Tecnólogo o Estudiante de Carreras Tecnológicas en Administración de Empresas, Ingeniería Industrial o afines.</p> <p>Educación no formal: Capacitación ley 142 de 1994</p>	<p>Experiencia: Tres (03) años de experiencia laboral.</p>

IX. COMPETENCIAS COMPORTAMENTALES

ORGANIZACIONALES	POR PROCESOS
<ul style="list-style-type: none"> • Orientación al servicio. • Trabajo en equipo y cooperación. 	<ul style="list-style-type: none"> • Capacidad de análisis. • Comunicación abierta.

X. INDUCCIÓN Y REINDUCCIÓN – PLAN INSTITUCIONAL DE CAPACITACIÓN, P.I.C.

1. Inducción sobre manejo de aplicativo comercial.
2. Inducción sobre los SGC´s de la empresa.
3. Inducción sobre los requisitos legales de las empresas de servicios públicos domiciliarios.
4. Inducción sobre los sistemas de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de la empresa (ACUECAR S.A. E.S.P.)

XI. RECURSOS

1. Equipo de cómputo, impresora.
2. Teléfono.
3. Útiles de oficina.

	MANUAL DE FUNCIONES Y COMPETENCIAS LABORALES	F-20
		Versión: 02
		Vigencia: 14-11-2023

DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES Y COMPETENCIAS LABORALES		
I. IDENTIFICACIÓN		
Denominación del empleo:	TECNICO ADMINISTRATIVO	
Tipo funcional:	ADMINISTRATIVO	
Código:	MF-25	VERSIÓN 03 (27-11-2024)
N. de cargos:	Uno (01)	Personal a Cargo: NO
Nivel Jerárquico:	TÉCNICO	
II. PROPÓSITO PRINCIPAL		
<p>Apoyar los procesos administrativos de la empresa, teniendo especial cuidado en los controles y en el detalle de toda la información, que se recibe, se procesa y se emite.</p>		
III. RESPONSABILIDADES	IV. AUTORIDADES	V. RIESGOS ASOCIADOS AL CARGO
<ol style="list-style-type: none"> 1. Apoyar a las áreas administrativas en las diferentes actividades tales como recepción de comunicaciones, información y/o eventos. 2. Apoyo en la gestión documental del archivo de las áreas administrativas. 3. Apoyar en las campañas de sensibilización diseñadas por la empresa a la comunidad de El Carmen de Bolívar 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Gerencia General y/o Profesional de Talento Humano 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Falencias en la recepción y direccionamiento de la información. 2. Organización errónea de la documentación 3. Mala comunicación y atención a los suscriptores
VI. ACTIVIDADES		
<p>Apoyar a las diferentes áreas administrativas en la ejecución de actividades de gestión, así como de organización documental.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Recibir, radicar y remitir oportunamente a quien corresponda, los oficios y demás documentos que le sean entregados para trámite y respuesta. • Radicar entrada y salida de correspondencia • Realizar y recepcionar llamadas telefónicas 		

- Brindar información requerida por los usuarios, comunidad o entidades de manera veraz y oportuna
- Apoyar el ingreso de información en los diferentes módulos del software (ERP) cuando sea requerido por alguna dependencia
- Llevar el archivo y consecutivo de las resoluciones expedidas por la empresa
- Apoyar en la organización documental de los procesos de contratación del Área Jurídica, así como de los expedientes del personal a cargo de Talento Humano

Apoyo en las actividades de la empresa en cuanto a la participación en actividades sociales de integración con la comunidad.

- Difundir entre los miembros de la empresa y la Comunidad.
- Coordinar la entrega del comunicado a la comunidad e interesados
- Recepción de las solicitudes.
- Remisión de la solicitud o petición al área encargada.
- Mantener una comunicación asertiva.

Desempeñar las demás funciones inherentes al cargo y que le sean asignadas por el Jefe Inmediato y/o Gerente General.**Cumplir con las políticas establecidas para el mantenimiento y mejora del Sistema de Gestión Integral (SGI).**

- Participar activamente en las actividades requeridas por el Líder del Proceso y que promuevan el mejoramiento del SGI.
- Cumplir con la Política y Objetivos de Calidad, implementados por la Alta Dirección.
- Cumplir con los procedimientos establecidos por el Sistema de Gestión Integral y de los cuales sea responsable.
- Proponer acciones de mejora para el Sistema de gestión Integral, ya sea de actualizaciones en los documentos o análisis de indicadores de gestión.

Cumplir con las normas contempladas en el sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo (SG-SST).

- Conocer y tener clara la política de Seguridad y Salud en el Trabajo.
- Procurar el cuidado integral de su salud.
- Suministrar información clara, completa y veraz sobre su estado de salud.
- Cumplir las normas de seguridad e higiene propias de la empresa.

- Participar en la prevención de riesgos laborales mediante las actividades que se realicen en la empresa.
- Informar las condiciones de riesgo detectadas al jefe inmediato.
- Reportar inmediatamente todo accidente de trabajo o incidente.
- Utilizar los elementos de protección personal que la EMPRESA ha asignado según la labor desempeñada y mantenerlos adecuadamente dándole el uso correspondiente.

Cumplir con las normas contempladas en el sistema de gestión ambiental (SGA).

- Informar cuando evidencie situaciones que puedan generar impactos ambientales negativos desde su puesto de trabajo.
- Reportar cuando algún miembro de la compañía realice actividades que puedan generar impactos ambientales.
- Cuando sea posible apoyar la disminución de consumo papel dentro de la ejecución de sus actividades diarias.
- Apoyar en la disminución de consumo de agua y energía, mediante el uso racional de estos recursos.

VII. CONOCIMIENTOS BÁSICOS O ESENCIALES HABILIDADES

ORGANIZACIONALES	POR PROCESOS
<p>Educación formal: Técnico o formación superior en áreas de administración, comunicadora social, mercadeo y/o carreras afines.</p>	<p>Experiencia: Dos (01) año de experiencia laboral.</p>

VIII. COMPETENCIAS COMPORTAMENTALES

ORGANIZACIONALES	POR PROCESOS
<ul style="list-style-type: none"> ● Trabajo en equipo y cooperación. ● Orientación al cliente interno y externo. ● Comunicación asertiva. ● Cumplir las prácticas de seguridad y salud en el trabajo atendiendo la normatividad vigente y los procedimientos establecidos. 	<ul style="list-style-type: none"> ● Tener un conocimiento integral de la empresa. ● Conocer los procesos de evaluación y mejora en la satisfacción a los usuarios. ● Tener lineamientos efectivos para la atención efectiva y veraz a los usuarios. ● Velar que los usuarios conozcan sus deberes y derechos en cuanto al uso efectivo de los servicios públicos.

	MANUAL DE FUNCIONES Y COMPETENCIAS LABORALES	F-20
		Versión: 02
		Vigencia: 14-11-2023

	<ul style="list-style-type: none"> • Implementar estrategias de resolución de conflictos, cuando sea el caso en el que aplique.
--	--

IX. INDUCCIÓN Y REINDUCCIÓN – PLAN INSTITUCIONAL DE CAPACITACIÓN, P.I.C.

1. Inducción sobre los SGC´s de la empresa.
2. Inducción sobre los requisitos legales de las empresas de servicios públicos domiciliarios.
3. Inducción sobre los sistemas de Acueducto y Alcantarillado.

X. RECURSOS

1. Equipos de cómputo.
2. Elementos de oficina.

MANUAL DE FUNCIONES Y COMPETENCIAS LABORALES

I. IDENTIFICACIÓN

Denominación del empleo:	FONTANERO II	
Tipo funcional:	OPERATIVO	
Código:	MF-26	VERSIÓN 02 (14-11-2023)
N. de cargos:	Tres (03)	Personal a Cargo: NO
Nivel Jerárquico:	ASISTENCIAL	

II. PROPÓSITO PRINCIPAL

Ejecutar las actividades relacionadas con la operación, instalación, mantenimiento y reparación de redes y estructuras de acueducto y alcantarillado en El Carmen de Bolívar, de manera que se garantice la correcta prestación de los servicios.

III. DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES ADMINISTRATIVAS

Ejecutar los procesos operativos del área en aras de garantizar la operación y mantenimiento de las redes de la Empresa de Acueducto y Alcantarillado del Carmen de Bolívar (ACUECAR S.A. E.S.P.)

IV. RESPONSABILIDADES

V. AUTORIDADES

VI. RIESGOS ASOCIADOS AL CARGO

1. Realizar el mantenimiento preventivo y correctivo de los sistemas de acueducto y alcantarillado.
2. Hacer seguimiento y reporte, sobre la operación de las redes e instrumentación de los sistemas de acueducto y alcantarillado.
3. Atender las emergencias presentadas en el sistema.

1. Responsable de los procesos de mantenimiento, reparación y seguimiento a las redes de sistema de acueducto y alcantarillado.

1. Falencia en la comunicación oportuna, sobre las novedades presentadas en el sistema.
2. No realizar de manera eficaz las reparaciones o mantenimientos presentados.
3. Tramitar de manera errónea los formatos de órdenes de trabajo.
4. Instalar material en las redes de acueducto que no cumplan la normatividad vigente.

VII. ACTIVIDADES

Realizar la operación, el mantenimiento (*preventivo y correctivo*) de las redes de acueducto y alcantarillado e instalación de redes de acueducto.

- Ejecutar bajo autorización del jefe Técnico los procesos de operación, reparación y mantenimiento de acueducto, del alcantarillado de aguas lluvias y aguas negras, por medio de la ejecución de las actividades que estén al alcance de los medios, equipos y materiales con que cuenta la empresa.

Operar instalaciones, equipos, válvulas, tuberías, elementos y sistemas de acueducto y alcantarillado de acuerdo con las instrucciones emanadas por el Área Técnica.

- Manipular las válvulas cuando se presentan daños en la red y hacer la respectiva reparación para minimizar al máximo la interrupción en la prestación del servicio de acueducto.
- Efectuar las reparaciones de las fugas o daños que se presenten en las redes de distribución, de acuerdo con la información suministrada por el jefe inmediato o lo que se encuentra en la revisión previa.

Ejecutar las instalaciones y reparaciones de tuberías, estructuras y accesorios, así como las labores de cargue y descargue de materiales, transporte de tuberías, elementos, equipos y herramientas.

- Reparar los equipos que conforman los sistemas de acueducto y alcantarillado que presenten daños, siempre y cuando estén a su alcance, utilizando las herramientas y materiales requeridos para tal efecto, a fin de asegurar el normal funcionamiento de los mismos.
- Realizar la instalación del servicio de Acueducto y Alcantarillado a nuevos suscriptores y hacer los traslados e independización de acometidas.
- Brindar colaboración en oficios varios de la planta, como cargar y descargar materiales en el almacén o a vehículos para su transporte.

Inspeccionar, vigilar y verificar permanentemente dentro de las tareas encomendadas el estado y funcionamiento de las redes, equipos y estructuras que conforman los sistemas de acueducto y alcantarillado para determinar filtraciones, fugas de agua, daños, desperdicios, conexiones fraudulentas, etc. y reportar al jefe inmediato la anomalía detectada.

- Revisar constantemente el estado de las redes de distribución y recolección, y de los elementos que hacen parte de las acometidas y conexiones domiciliarias, en el ejercicio de todos los desplazamientos que se hagan en función de su trabajo con el fin de detectar fallas o anomalías en la prestación de los servicios., informando al usuario y a la empresa de las situaciones encontradas.
- Informar oportunamente al jefe inmediato sobre las situaciones evidenciadas en terreno para que se tomen las medidas del caso.
- Solicitar oportunamente al jefe Inmediato los elementos, equipos, materiales y herramientas requeridas para la correcta y oportuna ejecución de los trabajos asignados.
- Responder por el buen estado y conservación de las herramientas asignadas para el desempeño de su trabajo.

Ejecutar las órdenes de suspensiones, cortes y reconexiones en los tiempos determinados, cuando se requiera el apoyo por parte del área comercial.

- Llevar a cabo dentro del plazo estipulado los cortes, reconexiones e reinstalaciones de las acometidas a los usuarios, según la información dada por el jefe inmediato, a fin de que la prestación del servicio sea coherente con el estado del usuario.

- Responder por la información de cada usuario en cuanto al diligenciamiento de los reportes y/u órdenes de trabajo de las reparaciones, cortes, suspensiones y reconexiones.
- Demás funciones que le sean asignadas.
- Velar por todos los bienes muebles e inmuebles, herramientas y materiales que la empresa le entregue para el desarrollo de sus funciones.
- Colaborar con la entrega de correspondencia o diligencias de la empresa, mientras que estas no interfieran con su labor.

Acudir fuera de las horas laborales, al llamado de sus superiores para atender las emergencias.

- Disponer del tiempo necesario para solucionar cualquier eventualidad que se presente en la prestación del servicio, de manera rápida y efectiva con el propósito de garantizar la continuidad del servicio.

Reportar oportunamente las novedades y demás información, que permita la actualización del catastro de redes y equipos de acueducto y alcantarillado.

- Responder por los procedimientos ejecutados en desarrollo de las actividades de su cargo según lo definido por el Jefe Técnico.

Otras Responsabilidades y actividades.

- Velar por todos los bienes muebles e inmuebles, herramientas y materiales que la empresa le entregue para el desarrollo de sus funciones.
- Colaborar con la entrega de correspondencia o diligencias de la empresa, mientras que estas no interfieran con su labor.
- Realizar el desplazamiento de las cuadrillas de acueducto y alcantarillado
- Recibir por parte del almacén el material necesario para ejecutar las funciones asignadas
- Controlar el material que se asigna a la cuadrilla
- Realizar la descarga de materiales al almacén

Desempeñar las demás funciones inherentes al cargo y que le sean asignadas por su jefe inmediato

Cumplir con las políticas establecidas para el mantenimiento y mejora del Sistema de Gestión Integral (SGI).

- Participar activamente en las actividades requeridas por el Líder del Proceso y que promuevan el mejoramiento del SGI.
- Cumplir con la Política y Objetivos de Calidad, implementados por la Alta Dirección.
- Cumplir con los procedimientos establecidos por el Sistema de Gestión Integral y de los cuales sea responsable.
- Proponer acciones de mejora para el Sistema de gestión Integral, ya sea de actualizaciones en los documentos o análisis de indicadores de gestión.

Cumplir con las normas contempladas en el sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo (SG-SST).

- Conocer y tener clara la política de Seguridad y Salud en el Trabajo.
- Procurar el cuidado integral de su salud.
- Suministrar información clara, completa y veraz sobre su estado de salud.
- Cumplir las normas de seguridad e higiene propias de la empresa.
- Participar en la prevención de riesgos laborales mediante las actividades que se realicen en la empresa.
- Informar las condiciones de riesgo detectadas al jefe inmediato.
- Reportar inmediatamente todo accidente de trabajo o incidente.
- Utilizar los elementos de protección personal que la EMPRESA ha asignado según la labor desempeñada y mantenerlos adecuadamente dándole el uso correspondiente.

Cumplir con las normas contempladas en el sistema de gestión ambiental (SGA).

- Informar cuando evidencie situaciones que puedan generar impactos ambientales negativos desde su puesto de trabajo.
- Reportar cuando algún miembro de la compañía realice actividades que puedan generar impactos ambientales.
- Cuando sea posible apoyar la disminución de consumo papel dentro de la ejecución de sus actividades diarias.
- Apoyar en la disminución de consumo de agua y energía, mediante el uso racional de estos recursos.

VIII. CONOCIMIENTOS BÁSICOS O ESENCIALES HABILIDADES

ESTUDIOS		EXPERIENCIA	
Educación formal:	Educación básica secundaria.	Experiencia:	Dos (02) años desempeñando actividades relacionadas con la prestación de servicios públicos en el sector de acueducto y alcantarillado.

IX. COMPETENCIAS COMPORTAMENTALES

ORGANIZACIONALES	POR PROCESOS
<ul style="list-style-type: none"> ● Trabajo en equipo y cooperación. ● Orientación al cliente. ● Comunicación asertiva. ● Cumplir las prácticas de seguridad y salud en el trabajo atendiendo la normatividad vigente y los procedimientos establecidos. 	<ul style="list-style-type: none"> ● Realizar la toma de muestras y medición de presión ● Realizar la limpieza de las redes del sistema de alcantarillado y/o pozos de inspección con equipo de succión- presión de acuerdo con la demanda del servicio. ● Ejecutar actividades operativas de redes del sistema de acueducto de acuerdo con procedimientos establecidos. ● Ejecutar la intervención de las redes del sistema de acueducto de acuerdo con las normas técnicas vigentes.

	MANUAL DE FUNCIONES Y COMPETENCIAS LABORALES	F-20
		Versión: 02
		Vigencia: 14-11-2023

X. INDUCCIÓN Y REINDUCCIÓN – PLAN INSTITUCIONAL DE CAPACITACIÓN P.I.C.
<ol style="list-style-type: none"> 1. Inducción sobre los requisitos legales de las empresas de servicios públicos domiciliarios. 2. Inducción sobre los sistemas de Acueducto y Alcantarillado de la empresa (ACUECAR S.A. E.S.P.)
XI. RECURSOS
<ol style="list-style-type: none"> 1. Herramientas (llaves, seguetas, pica y pala etc.) 2. Dotación y elementos de seguridad industrial acorde con las labores desarrolladas. 3. Bomba de succión, planta eléctrica, equipos menores, etc. 4. Manómetro

	MANUAL DE FUNCIONES Y COMPETENCIAS LABORALES	F-20
		Versión: 02
		Vigencia: 14-11-2023

MANUAL DE FUNCIONES Y COMPETENCIAS LABORALES		
I. IDENTIFICACIÓN		
Denominación del empleo:	FONTANERO III	
Tipo funcional:	OPERATIVO	
Código:	MF-27	VERSIÓN 03 (07-11-2024)
N. de cargos:	Uno (01)	Personal a Cargo: NO
Nivel Jerárquico:	ASISTENCIAL	
II. PROPÓSITO PRINCIPAL		
Ejecutar las actividades relacionadas con la operación, instalación, mantenimiento y reparación de redes y estructuras de acueducto y alcantarillado en El Carmen de Bolívar, de manera que se garantice la correcta prestación de los servicios.		
III. DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES ADMINISTRATIVAS		
Ejecutar los procesos operativos del área en aras de garantizar la operación y mantenimiento de la Empresa de Acueducto y Alcantarillado del Carmen de Bolívar (ACUECAR SA ESP)		
IV. RESPONSABILIDADES	V. AUTORIDADES	VI. RIESGOS ASOCIADOS AL CARGO
1. Realizar el mantenimiento preventivo y correctivo de los sistemas de acueducto y alcantarillado. 2. Hacer seguimiento y reporte, sobre la operación de las redes e instrumentación de los sistemas de acueducto y alcantarillado. 3. Atender las emergencias presentadas en el sistema.	1. Responsable de los procesos de mantenimiento, reparación y seguimiento al sistema de acueducto y alcantarillado.	1. Falencia en la comunicación oportuna, sobre las novedades presentadas en el sistema. 2. No realizar de manera eficaz las reparaciones o mantenimientos presentados.
VII. ACTIVIDADES		
Realizar la operación, el mantenimiento (<i>preventivo y correctivo</i>) de las redes de acueducto y alcantarillado e instalación de redes de acueducto. <ul style="list-style-type: none"> Ejecutar bajo autorización del jefe Técnico los procesos de operación, reparación y mantenimiento de acueducto, del alcantarillado de aguas lluvias y aguas negras, por medio de la ejecución de las actividades que estén al alcance de los medios, equipos y materiales con que cuenta la empresa. 		

Operar instalaciones, equipos, válvulas, tuberías, elementos y sistemas de acueducto y alcantarillado de acuerdo con las instrucciones emanadas por el Área Técnica.

- Manipular las válvulas cuando se presentan daños en la red y hacer la respectiva reparación para minimizar al máximo la interrupción en la prestación del servicio de acueducto.
- Efectuar las reparaciones de las fugas o daños que se presenten en las redes de distribución, de acuerdo con la información suministrada por el jefe inmediato o lo que se encuentra en la revisión previa.

Ejecutar las instalaciones y reparaciones de tuberías, estructuras y accesorios, así como las labores de cargue y descargue de materiales, transporte de tuberías, elementos, equipos y herramientas.

- Reparar los equipos que conforman los sistemas de acueducto y alcantarillado que presenten daños, siempre y cuando estén a su alcance, utilizando las herramientas y materiales requeridos para tal efecto, a fin de asegurar el normal funcionamiento de los mismos.
- Realizar la instalación del servicio de Acueducto y Alcantarillado a nuevos suscriptores y hacer los traslados e independización de acometidas.
- Brindar colaboración en oficios varios de la planta, como cargar y descargar materiales en el almacén o a vehículos para su transporte.

Inspeccionar, vigilar y verificar permanentemente dentro de las tareas encomendadas el estado y funcionamiento de las redes, equipos y estructuras que conforman los sistemas de acueducto y alcantarillado para determinar filtraciones, fugas de agua, daños, desperdicios, conexiones fraudulentas, etc. y reportar al jefe inmediato la anomalía detectada.

- Revisar constantemente el estado de las redes de distribución y recolección, y de los elementos que hacen parte de las acometidas y conexiones domiciliarias, en el ejercicio de todos los desplazamientos que se hagan en función de su trabajo con el fin de detectar fallas o anomalías en la prestación de los servicios., informando al usuario y a la empresa de las situaciones encontradas.
- Informar oportunamente al jefe inmediato sobre las situaciones evidenciadas en terreno para que se tomen las medidas del caso.
- Solicitar oportunamente al jefe Inmediato los elementos, equipos, materiales y herramientas requeridas para la correcta y oportuna ejecución de los trabajos asignados.
- Responder por el buen estado y conservación de las herramientas asignadas para el desempeño de su trabajo.

Ejecutar las órdenes de suspensiones, cortes y reconexiones en los tiempos determinados, cuando se requiera el apoyo por parte del área comercial.

- Llevar a cabo dentro del plazo estipulado los cortes, reconexiones e instalaciones de las acometidas a los usuarios, según la información dada por el jefe inmediato, a fin de que la prestación del servicio sea coherente con el estado del usuario.

- Responder por la información de cada usuario en cuanto al diligenciamiento de los reportes y/u órdenes de trabajo de las reparaciones, cortes, suspensiones y reconexiones.
- Demás funciones que le sean asignadas.
- Velar por todos los bienes muebles e inmuebles, herramientas y materiales que la empresa le entregue para el desarrollo de sus funciones.
- Colaborar con la entrega de correspondencia o diligencias de la empresa, mientras que estas no interfieran con su labor.

Acudir fuera de las horas laborales, al llamado de sus superiores para atender las emergencias.

- Disponer del tiempo necesario para solucionar cualquier eventualidad que se presente en la prestación del servicio.

Reportar oportunamente las novedades y demás información, que permita la actualización del catastro de redes y equipos de acueducto y alcantarillado.

- Responder por los procedimientos ejecutados en desarrollo de las actividades de su cargo según lo definido por el Jefe Técnico.

Otras Responsabilidades y actividades.

- Velar por todos los bienes muebles e inmuebles, herramientas y materiales que la empresa le entregue para el desarrollo de sus funciones.
- Colaborar con la entrega de correspondencia o diligencias de la empresa, mientras que estas no interfieran con su labor.
- Realizar el desplazamiento de las cuadrillas de acueducto y alcantarillado
- Coordinar logística de suministro de agua en carrotanque
- Apoyar al área comercial en la toma de lecturas y entrega de facturas

Desempeñar las demás funciones inherentes al cargo y que le sean asignadas por su jefe inmediato

Cumplir con las políticas establecidas para el mantenimiento y mejora del Sistema de Gestión Integral (SGI).

- Participar activamente en las actividades requeridas por el Líder del Proceso y que promuevan el mejoramiento del SGI.
- Cumplir con la Política y Objetivos de Calidad, implementados por la Alta Dirección.
- Cumplir con los procedimientos establecidos por el Sistema de Gestión Integral y de los cuales sea responsable.
- Proponer acciones de mejora para el Sistema de gestión Integral, ya sea de actualizaciones en los documentos o análisis de indicadores de gestión.

Cumplir con las normas contempladas en el sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo (SG-SST).

- Conocer y tener clara la política de Seguridad y Salud en el Trabajo.
- Procurar el cuidado integral de su salud.
- Suministrar información clara, completa y veraz sobre su estado de salud.
- Cumplir las normas de seguridad e higiene propias de la empresa.
- Participar en la prevención de riesgos laborales mediante las actividades que se realicen en la empresa.
- Informar las condiciones de riesgo detectadas al jefe inmediato.
- Reportar inmediatamente todo accidente de trabajo o incidente.
- Utilizar los elementos de protección personal que la EMPRESA ha asignado según la labor desempeñada y mantenerlos adecuadamente dándole el uso correspondiente.

Cumplir con las normas contempladas en el sistema de gestión ambiental (SGA).

- Informar cuando evidencie situaciones que puedan generar impactos ambientales negativos desde su puesto de trabajo.
- Reportar cuando algún miembro de la compañía realice actividades que puedan generar impactos ambientales.
- Cuando sea posible apoyar la disminución de consumo papel dentro de la ejecución de sus actividades diarias.
- Apoyar en la disminución de consumo de agua y energía, mediante el uso racional de estos recursos.

VIII. CONOCIMIENTOS BÁSICOS O ESENCIALES HABILIDADES

ESTUDIOS	EXPERIENCIA
Educación formal: Educación básica secundaria	Experiencia: Dos (02) años desempeñando actividades relacionadas con la prestación de servicios públicos en el sector de acueducto y alcantarillado.

IX. COMPETENCIAS COMPORTAMENTALES

ORGANIZACIONALES	POR PROCESOS
<ul style="list-style-type: none"> ● Trabajo en equipo y cooperación. ● Orientación al cliente. ● Comunicación asertiva. ● Cumplir las prácticas de seguridad y salud en el trabajo atendiendo la normatividad vigente y los procedimientos establecidos. 	<ul style="list-style-type: none"> ● Realizar la toma de muestras y medición de presión ● Realizar la limpieza de las redes del sistema del alcantarillado y/o pozos de inspección con equipo de succión- presión de acuerdo con la demanda del servicio.

	MANUAL DE FUNCIONES Y COMPETENCIAS LABORALES	F-20
		Versión: 02
		Vigencia: 14-11-2023

	<ul style="list-style-type: none"> • Ejecutar actividades operativas de redes del sistema de acueducto de acuerdo con procedimientos establecidos. • Ejecutar la intervención de las redes del sistema de acueducto de acuerdo con las normas técnicas vigentes.
--	--

X. INDUCCIÓN Y REINDUCCIÓN – PLAN INSTITUCIONAL DE CAPACITACIÓN P.I.C.

1. Inducción sobre los requisitos legales de las empresas de servicios públicos domiciliarios.
2. Inducción sobre los sistemas de Acueducto y Alcantarillado de la empresa (ACUERCAR SA ESP)

XI. RECURSOS

1. Herramientas (llaves, seguetas, pica y pala etc.)
2. Dotación y elementos de seguridad industrial acorde con las labores desarrolladas.
3. Bomba de succión, planta eléctrica, equipos menores, etc.
4. Manómetro

	MANUAL DE FUNCIONES Y COMPETENCIAS LABORALES	F-20
		Versión: 02
		Vigencia: 14-11-2023

DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES Y COMPETENCIAS LABORALES		
I. IDENTIFICACIÓN		
Denominación del empleo:	RUTERO I	
Tipo funcional:	COMERCIAL	
Código:	MF-28	VERSIÓN 02 (14-11-2023)
N. de cargos:	Cinco (05)	Personal a Cargo: NO
Nivel Jerárquico:	ASISTENCIAL	
II. PROPÓSITO PRINCIPAL		
Responsable de ejecutar las labores operativas del proceso de facturación, que garantice la entrega de la factura a los usuarios, en forma adecuada y cumpliendo con los requerimientos de la ley.		
III. DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES ADMINISTRATIVAS		
Apoyar los procesos comerciales necesarios para prestar los servicios de acueducto y alcantarillado cumpliendo con toda la normatividad vigente aplicable al respecto.		
IV. RESPONSABILIDADES	V. AUTORIDADES	VI. RIESGOS ASOCIADOS AL CARGO
<ol style="list-style-type: none"> 1. Organizar la toma de lecturas de acuerdo a la ruta asignada por el jefe inmediato. 2. Realizar la toma de lecturas y suministrar los datos al jefe inmediato. 3. Entregar las facturas en los periodos correspondientes y en el tiempo establecido a los usuarios. 4. Reportar a su jefe inmediato las novedades encontradas en terreno tales como medidores en mal estado, posibles fraudes y clandestinos, clientes potenciales, cambios de uso y demás 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Jefe de área y Responsable de los procesos de toma de lectura y reparto de recibos en el proceso de facturación. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Incumplimiento a los usuarios en la entrega de facturas en el periodo correspondiente. 2. Errores en reporte de información que generarían inconsistencias en las facturas y reclamos.

	MANUAL DE FUNCIONES Y COMPETENCIAS LABORALES	F-20
		Versión: 02
		Vigencia: 14-11-2023

información que se considere importante para el proceso de facturación.		
---	--	--

VII. ACTIVIDADES

Mantener el dispositivo móvil (Celular) y sus accesorios al 100% para el desarrollo normal del proceso de toma de lecturas

- Solicitar al departamento de facturación los listados correspondientes a los lotes de lectura asignados de acuerdo con el cronograma de facturación. De igual forma, requerir los volantes de lectura en número igual a las lecturas asignadas.
- Verificar la asignación del lote de lectura en el aplicativo móvil, de no encontrarse cargado el lote, debe reportar inmediatamente al supervisor de facturación.
- Identificar en el equipo de comunicación, el suscriptor al cual se le tomará la lectura.
- Realizar la toma de lectura en forma correcta y enviarla por el dispositivo móvil en tiempo real cuando sea posible.
- Dejar constancia de la lectura en el predio mediante el volante de lectura cuando el usuario lo solicite.
- Consignar en el formato Reporte de Novedades las inconsistencias encontradas en campo tales como posibles fraudes, clandestino y clientes potenciales.
- Escoger la observación de lectura, que se ajuste a la realidad evidenciada en campo.
- Reportar las fugas observadas durante el desarrollo de la actividad al igual que las anomalías en las conexiones y objetos extraños en los medidores de agua.

Inspecciones a predios por desviación significativa

- Solicitar al departamento de facturación los listados correspondientes a las inspecciones asignadas para el día, al igual que los formularios necesarios para el desarrollo de las inspecciones.
- Realizar inspección a los predios teniendo en cuenta el motivo por el cual se genera la desviación.
- Diligenciar el formulario de inspección en su totalidad, en forma ordenada, sin dejar espacios en blanco y/o la información incompleta.
- Inspeccionar el funcionamiento del medidor de agua, acometidas, actividad de puntos posibles, existencias de fugas y demás requerimientos que se soliciten en el formulario.
- Consignar en forma concreta, clara, veraz y legible la información recopilada durante la inspección.

- Hacer cierre de la inspección con la observación que identifique claramente lo observado en campo.
- Entregar copia de la inspección al usuario como constancia de la misma.
- Entregar al supervisor de facturación o a la persona encargada la totalidad de inspecciones realizadas durante el día.

Reparto de facturas

- Solicitar al departamento de facturación el paquete de facturas a repartir en el día.
- Organizar cartas, volantes u otra información adicional que se envíe a repartir junto con las facturas.
- Hacer entrega de la factura al predio en la dirección establecida en los datos básicos del suscriptor.
- Evitar dejar la factura en sitios vulnerables, donde fácilmente puede extraviarse o ser sustraída por personas ajenas al predio.
- Garantizar la entrega de la factura.
- Devolver a la jefatura comercial las facturas que no pudieron ser entregadas durante el desarrollo de la actividad por motivos como: lotes, predios oficiales, no recibidos, demolidos, abandonados etc.
- Reportar mediante el formato reporte de novedades las inconsistencias encontradas durante el desarrollo de la actividad de reparto

Registro de novedades

- Realizar el reporte de los predios que se encuentren mal enrutados.
- Reportar los predios a los cuales no se les facture el servicio
- Diligenciar los formatos para el reporte de novedades encontradas en terreno.
- Reportar las anomalías o irregularidades en las acometidas y medidores.

Desempeñar las demás funciones inherentes al cargo y que le sean asignadas por su jefe inmediato**Cumplir con las políticas establecidas para el mantenimiento y mejora del Sistema de Gestión Integral (SGI).**

- Participar activamente en las actividades requeridas por el Líder del Proceso y que promuevan el mejoramiento del SGI.
- Cumplir con la Política y Objetivos de Calidad, implementados por la Alta Dirección.

- Cumplir con los procedimientos establecidos por el Sistema de Gestión Integral y de los cuales sea responsable.
- Proponer acciones de mejora para el Sistema de gestión Integral, ya sea de actualizaciones en los documentos o análisis de indicadores de gestión.

Cumplir con las normas contempladas en el sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo (SG-SST).

- Conocer y tener clara la política de Seguridad y Salud en el Trabajo.
- Procurar el cuidado integral de su salud.
- Suministrar información clara, completa y veraz sobre su estado de salud.
- Cumplir las normas de seguridad e higiene propias de la empresa.
- Participar en la prevención de riesgos laborales mediante las actividades que se realicen en la empresa.
- Informar las condiciones de riesgo detectadas al jefe inmediato.
- Reportar inmediatamente todo accidente de trabajo o incidente.
- Utilizar los elementos de protección personal que la EMPRESA ha asignado según la labor desempeñada y mantenerlos adecuadamente dándole el uso correspondiente.

Cumplir con las normas contempladas en el sistema de gestión ambiental (SGA).

- Informar cuando evidencie situaciones que puedan generar impactos ambientales negativos desde su puesto de trabajo.
- Reportar cuando algún miembro de la compañía realice actividades que puedan generar impactos ambientales.
- Cuando sea posible apoyar la disminución de consumo papel dentro de la ejecución de sus actividades diarias.
- Apoyar en la disminución de consumo de agua y energía, mediante el uso racional de estos recursos.

VIII. CONOCIMIENTOS BÁSICOS O ESENCIALES HABILIDADES

ORGANIZACIONALES

POR PROCESOS

Educación formal: Educación básica secundaria

Educación no formal: Capacitación ley 142 de 1994.

Experiencia: Un (1) año de experiencia laboral y/o un año de experiencia en la compañía.

IX. COMPETENCIAS COMPORTAMENTALES

	MANUAL DE FUNCIONES Y COMPETENCIAS LABORALES	F-20
		Versión: 02
		Vigencia: 14-11-2023

ORGANIZACIONALES	POR PROCESOS
<ul style="list-style-type: none"> • Orientación al cliente interno y externo / Usuario. • Trabajo en equipo. • Cumplir las prácticas de seguridad y salud en el trabajo atendiendo la normatividad vigente y los procedimientos establecidos. 	<ul style="list-style-type: none"> • Comunicación asertiva. • Ejecutar el procedimiento de lectura de los medidores y entrega de facturas cumpliendo con la normatividad existente.
X. INDUCCIÓN Y REINDUCCIÓN – PLAN INSTITUCIONAL DE CAPACITACIÓN, P.I.C.	
<ol style="list-style-type: none"> 1. Inducción sobre el aplicativo de toma de lecturas. 2. Inducción sobre los SGC´s de la empresa. 3. Inducción sobre los requisitos legales de las empresas de servicios públicos domiciliarios. 4. Inducción sobre los sistemas de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de la empresa (ACUECAR S.A. E.S.P.) 5. Inducción sobre la realización de inspecciones por desviación de consumos. 	
XI. RECURSOS	
<ol style="list-style-type: none"> 1. Teléfono celular. 2. Dotación y elementos de seguridad industrial acorde con las labores desarrolladas. 3. Planilleros, lapiceros y papel para anotaciones. 	

	MANUAL DE FUNCIONES Y COMPETENCIAS LABORALES	F-20
		Versión: 02
		Vigencia: 14-11-2023

DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES Y COMPETENCIAS LABORALES		
I. IDENTIFICACIÓN		
Denominación del empleo:	RUTERO II	
Tipo funcional:	COMERCIAL	
Código:	MF-29	VERSIÓN 02 (14-11-2023)
N. de cargos:	Uno (01)	Personal a Cargo: NO
Nivel Jerárquico:	ASISTENCIAL	
II. PROPÓSITO PRINCIPAL		
Responsable de ejecutar las labores operativas del proceso de facturación, que garantice la entrega de la factura a los usuarios, en forma adecuada y cumpliendo con los requerimientos de la ley.		
III. DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES ADMINISTRATIVAS		
Apoyar los procesos comerciales necesarios para prestar los servicios de acueducto y alcantarillado cumpliendo con toda la normatividad vigente aplicable al respecto.		
IV. RESPONSABILIDADES	V. AUTORIDADES	VI. RIESGOS ASOCIADOS AL CARGO
<ol style="list-style-type: none"> 1. Organizar la toma de lecturas de acuerdo a la ruta asignada por el jefe inmediato. 2. Realizar la toma de lecturas y suministrar los datos al jefe inmediato. 3. Entregar las facturas en los periodos correspondientes y en el tiempo establecido a los usuarios. 4. Reportar a su jefe inmediato las novedades encontradas en terreno tales como medidores en mal estado, posibles fraudes y clandestinos, clientes potenciales, cambios de uso y demás información que se considere importante para el proceso de facturación. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Jefe de área y Responsable de los procesos de toma de lectura y reparto de recibos en el proceso de facturación. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Incumplimiento a los usuarios en la entrega de facturas en el periodo correspondiente. 2. Errores en reporte de información que generarían inconsistencias en las facturas y reclamos de los usuarios.

VII. ACTIVIDADES**Mantener el dispositivo móvil (Celular) y sus accesorios al 100% para el desarrollo normal del proceso de toma de lecturas**

- Solicitar al departamento de facturación los listados correspondientes a los lotes de lectura asignados de acuerdo al cronograma de facturación. De igual forma, requerir los volantes de lectura en número igual a las lecturas asignadas.
- Verificar la asignación del lote de lectura en el aplicativo móvil, de no encontrarse cargado el lote, debe reportar inmediatamente al supervisor de facturación.
- Identificar en el equipo de comunicación, el suscriptor al cual se le tomará la lectura.
- Realizar la toma de lectura en forma correcta y enviarla por el dispositivo móvil en tiempo real cuando sea posible
- Dejar constancia de la lectura en el predio mediante el volante de lectura cuando el usuario lo solicite.
- Consignar en el formato Reporte de Novedades las inconsistencias encontradas en campo tales como posibles fraudes, clandestino y clientes potenciales.
- Escoger la observación de lectura, que se ajuste a la realidad evidenciada en campo.
- Reportar las fugas observadas durante el desarrollo de la actividad al igual que las anomalías en las conexiones y objetos extraños en los medidores de agua.

Inspecciones a predios por desviación significativa

- Solicitar al departamento de facturación los listados correspondientes a las inspecciones asignadas para el día, al igual que los formularios necesarios para el desarrollo de las inspecciones.
- Realizar inspección a los predios teniendo en cuenta el motivo por el cual se genera la desviación.
- Diligenciar el formulario de inspección en su totalidad, en forma ordenada, sin dejar espacios en blanco y/o la información incompleta.
- Inspeccionar el funcionamiento del medidor de agua, acometidas, actividad de puntos posibles, existencias de fugas y demás requerimientos que se soliciten en el formulario.
- Consignar en forma concreta, clara, veraz y legible la información recopilada durante la inspección.
- Hacer cierre de la inspección con la observación que identifique claramente lo observado en campo.
- Entregar copia de la inspección al usuario como constancia de la misma.
- Entregar al supervisor de facturación o a la persona encargada la totalidad de inspecciones realizadas durante el día.

Reparto de facturas

- Solicitar al departamento de facturación el paquete de facturas a repartir en el día.
- Organizar cartas, volantes u otra información adicional que se envíe a repartir junto con las facturas.
- Hacer entrega de la factura al predio en la dirección establecida en los datos básicos del suscriptor.

- Evitar dejar la factura en sitios vulnerables, donde fácilmente puede extraviarse o ser sustraída por personas ajenas al predio.
- Garantizar la entrega de la factura.
- Devolver a la jefatura comercial las facturas que no pudieron ser entregadas durante el desarrollo de la actividad por motivos como: lotes, predios oficiales, no recibidos, demolidos, abandonados etc.
- Reportar mediante el formato reporte de novedades las inconsistencias encontradas durante el desarrollo de la actividad de reparto

Registro de novedades

- Realizar el reporte de los predios que se encuentren mal enrutados.
- Reportar los predios a los cuales no se les facture el servicio
- Diligenciar los formatos para el reporte de novedades encontradas en terreno.
- Reportar las anomalías o irregularidades en las acometidas y medidores.

Recopilación de información para depuración de cartera y facturación.

- Realizar inspecciones en terreno para recopilar información tendiente a depurar cartera y facturación tales como registros fotográficos, estados del predio y del servicio entre otros.
- Diseñar la reorganización de rutas de lectura y reparto.
- Verificar en terreno la ubicación de nuevos clientes en las rutas de lectura y reparto.
- Colaborar en actividades de gestión de cobro.

Desempeñar las demás funciones inherentes al cargo y que le sean asignadas por su jefe inmediato

Cumplir con las políticas establecidas para el mantenimiento y mejora del Sistema de Gestión Integral (SGI).

- Participar activamente en las actividades requeridas por el Líder del Proceso y que promuevan el mejoramiento del SGI.
- Cumplir con la Política y Objetivos de Calidad, implementados por la Alta Dirección.
- Cumplir con los procedimientos establecidos por el Sistema de Gestión Integral y de los cuales sea responsable.
- Proponer acciones de mejora para el Sistema de gestión Integral, ya sea de actualizaciones en los documentos o análisis de indicadores de gestión.

Cumplir con las normas contempladas en el sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo (SG-SST).

- Conocer y tener clara la política de Seguridad y Salud en el Trabajo.
- Procurar el cuidado integral de su salud.
- Suministrar información clara, completa y veraz sobre su estado de salud.

- Cumplir las normas de seguridad e higiene propias de la empresa.
- Participar en la prevención de riesgos laborales mediante las actividades que se realicen en la empresa.
- Informar las condiciones de riesgo detectadas al jefe inmediato.
- Reportar inmediatamente todo accidente de trabajo o incidente.
- Utilizar los elementos de protección personal que la EMPRESA ha asignado según la labor desempeñada y mantenerlos adecuadamente dándole el uso correspondiente.

Cumplir con las normas contempladas en el sistema de gestión ambiental (SGA).

- Informar cuando evidencie situaciones que puedan generar impactos ambientales negativos desde su puesto de trabajo.
- Reportar cuando algún miembro de la compañía realice actividades que puedan generar impactos ambientales.
- Cuando sea posible apoyar la disminución de consumo papel dentro de la ejecución de sus actividades diarias.
- Apoyar en la disminución de consumo de agua y energía, mediante el uso racional de estos recursos.

VIII. CONOCIMIENTOS BÁSICOS O ESENCIALES HABILIDADES

ORGANIZACIONALES	POR PROCESOS
Educación formal: Educación básica secundaria Educación no formal: Capacitación ley 142 de 1994.	Experiencia: Dos (2) años de experiencia laboral y/o un año de experiencia en la compañía.

IX. COMPETENCIAS COMPORTAMENTALES

ORGANIZACIONALES	POR PROCESOS
<ul style="list-style-type: none"> ● Trabajo en equipo y cooperación. ● Comunicación asertiva. ● Cumplir las prácticas de seguridad y salud en el trabajo atendiendo la normatividad vigente y los procedimientos establecidos. 	<ul style="list-style-type: none"> ● Comunicación asertiva. ● Ejecutar el procedimiento de lectura de los medidores y entrega de facturas cumpliendo con la normatividad existente.

X. INDUCCIÓN Y REINDUCCIÓN – PLAN INSTITUCIONAL DE CAPACITACIÓN, P.I.C.

1. Inducción sobre los SGC´s de la empresa.
2. Inducción sobre los requisitos legales de las empresas de servicios públicos domiciliarios.
3. Inducción sobre los sistemas de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de la empresa (ACUECAR S.A. E.S.P.)
4. Inducción sobre la realización de inspecciones por desviación de consumos.

XI. RECURSOS

1. Teléfono celular.
2. Dotación y elementos de seguridad industrial acorde con las labores desarrolladas.
3. Planilleros, lapiceros y papel para anotaciones.

	MANUAL DE FUNCIONES Y COMPETENCIAS LABORALES	F-20
		Versión: 02
		Vigencia: 14-11-2023

MANUAL DE FUNCIONES Y COMPETENCIAS LABORALES		
I. IDENTIFICACIÓN		
Denominación del empleo:	AUXILIAR DE ARCHIVO	
Tipo funcional:	ADMINISTRATIVO	
Código:	MF-30	VERSIÓN 02 (14-11-2023)
N. de cargos:	Uno (01)	Personal a Cargo: NO
Nivel Jerárquico:	ASISTENCIAL	
II. PROPÓSITO PRINCIPAL		
<p>Tiene la responsabilidad y custodia del archivo de la Empresa (ACUECAR SA ESP), en cuanto al manejo asertivo de la clasificación, almacenamiento y digitalización de esta, adicionalmente deberá velar el cumplimiento de las normas o leyes archivística vigentes, así como la aplicación de los procedimientos, formatos e instructivos adoptados por la Empresa, para realizar dicha labor.</p>		
III. DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES ADMINISTRATIVAS		
<p>Organización, mantenimiento y control de la información documental de las diferentes dependencias de la empresa. Esto incluye la gestión de archivos físicos y digitales, asegurando la correcta clasificación, almacenamiento seguro y actualización constante de la información de acuerdo con los estándares establecidos por la Empresa (ACUECAR S.A. E.S.P). Garantizando la accesibilidad y la integridad de los datos, así como la implementación de prácticas eficientes para facilitar la búsqueda y recuperación de documentos cuando sea necesario</p>		
IV. RESPONSABILIDADES	V. AUTORIDADES	VI. RIESGOS ASOCIADOS AL CARGO
<ol style="list-style-type: none"> 1. Selección de documentos y organización del archivo. 2. Apoyo en la gestión documental del archivo de gestión. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Clasificar y agrupar los documentos atendiendo lo establecido en las tablas de retención documental. 2. Ubicar las carpetas y cajas en orden en el sitio establecido como archivo central. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Clasificar y agrupar incorrectamente los documentos conforme a lo establecido en las tablas de retención documental. 2. Inadecuada rotulación de las carpetas y cajas. 3. No foliar la documentación recibida.
VII. ACTIVIDADES		
<p>Realizar la efectiva clasificación e identificación de los documentos de la Empresa (ACUECAR SA ESP)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Clasificar y agrupar los documentos atendiendo lo establecido en las tablas de retención documental – TRD. • Organización de los documentos por carpetas en orden cronológico. • Seleccionar los documentos que no son de archivo y retirar el material metálico. • Foliar la documentación recibida. 		

- Rotular las carpetas y cajas, para la identificación de los documentos en series y sub-series contempladas en las TRD.
- Ubicar las carpetas y cajas en orden en el sitio establecido como archivo central.
- Dar aplicación a los procedimientos, instructivos y formatos diseñados para la actividad de gestión documental.
- Apoyar el proceso de diseño, modificación y actualización de las Tablas de Retención Documental TRD y las tablas de Valoración Documental -TVD.
- Clasificar y organizar los documentos atendiendo lo establecido en las tablas de valoración documental – TVD.
- Apoyar la organización y actualización del archivo digital.
- Digitalizar los documentos de acuerdo con las políticas archivísticas de la empresa.
- Cumplir a cabalidad con las actividades establecidas en el Programa de Gestión Documental de la empresa.

Apoyar a las diferentes dependencias de la empresa, en la depuración y organización del archivo de gestión de acuerdo a las normas de archivística.

Desempeñar las demás funciones inherentes al cargo y que le sean asignadas por el Jefe Inmediato.

Cumplir con las políticas establecidas para el mantenimiento y mejora del Sistema de Gestión Integral (SGI).

- Participar activamente en las actividades requeridas por el Líder del Proceso y que promuevan el mejoramiento del SGI.
- Cumplir con la Política y Objetivos de Calidad, implementados por la Alta Dirección.
- Cumplir con los procedimientos establecidos por el Sistema de Gestión Integral y de los cuales sea responsable.
- Proponer acciones de mejora para el Sistema de gestión Integral, ya sea de actualizaciones en los documentos o análisis de indicadores de gestión.

Cumplir con las normas contempladas en el sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo (SG-SST).

- Conocer y tener clara la política de Seguridad y Salud en el Trabajo.
- Procurar el cuidado integral de su salud.
- Suministrar información clara, completa y veraz sobre su estado de salud.
- Cumplir las normas de seguridad e higiene propias de la empresa.
- Participar en la prevención de riesgos laborales mediante las actividades que se realicen en la empresa.
- Informar las condiciones de riesgo detectadas al jefe inmediato.
- Reportar inmediatamente todo accidente de trabajo o incidente.
- Utilizar los elementos de protección personal que la EMPRESA ha asignado según la labor desempeñada y mantenerlos adecuadamente dándole el uso correspondiente.

Cumplir con las normas contempladas en el sistema de gestión ambiental (SGA).

- Informar cuando evidencie situaciones que puedan generar impactos ambientales negativos desde su puesto de trabajo.

	MANUAL DE FUNCIONES Y COMPETENCIAS LABORALES	F-20
		Versión: 02
		Vigencia: 14-11-2023

- Reportar cuando algún miembro de la compañía realice actividades que puedan generar impactos ambientales.
- Cuando sea posible apoyar la disminución de consumo papel dentro de la ejecución de sus actividades diarias.
- Apoyar en la disminución de consumo de agua y energía, mediante el uso racional de estos recursos.

VIII. CONOCIMIENTOS BÁSICOS O ESENCIALES HABILIDADES

ESTUDIOS	EXPERIENCIA
Educación formal: Bachiller y conocimiento en normas de archivísticas. Educación no formal: Manejo de herramientas informáticas (Word, Excel, Power Point)	Experiencia: Seis (06) meses de experiencia laboral.

IX. COMPETENCIAS COMPORTAMENTALES

ORGANIZACIONALES	POR PROCESOS
<ul style="list-style-type: none"> • Orientación al cliente interno y externo/ Usuario. • Trabajo en equipo • Cumplir las prácticas de seguridad y salud en el trabajo atendiendo la normatividad vigente y los procedimientos establecidos. 	<ul style="list-style-type: none"> • Solución de problemas • Comunicación asertiva.

X. INDUCCIÓN Y REINDUCCIÓN – PLAN INSTITUCIONAL DE CAPACITACIÓN P.I.C.

1. Inducción sobre los requisitos legales de las empresas de servicios públicos domiciliarios.
2. Inducción sobre los sistemas de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de la empresa (ACUECAR SA ESP)

XI. RECURSOS

1. Equipo de cómputo

	MANUAL DE FUNCIONES Y COMPETENCIAS LABORALES	F-20
		Versión: 02
		Vigencia: 14-11-2023

DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES Y COMPETENCIAS LABORALES		
I. IDENTIFICACIÓN		
Denominación del empleo:	AUXILIAR DE ALMACÉN	
Tipo funcional:	ADMINISTRATIVO	
Código:	MF-31	VERSIÓN 03 (27-11-2024)
N. de cargos:	Uno (01)	Personal a Cargo: NO
Nivel Jerárquico:	ASISTENCIAL	
II. PROPÓSITO PRINCIPAL		
<p>Recibir y verificar los pedidos de mercancía, de acuerdo con las órdenes de compra aprobadas y/o requerimientos de los supervisores de los contratos; velar por el mantenimiento del stock de inventario de los insumos de mayor consumo y mantener un control de entradas y salidas del almacén.</p>		
III. DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES ADMINISTRATIVAS		
<p>Apoyar los procesos administrativos del área, velar por la efectividad y el cumplimiento de los programas comerciales de ACUECAR S.A. E.S.P.</p>		
IV. RESPONSABILIDADES	V. AUTORIDADES	VI. RIESGOS ASOCIADOS AL CARGO
1. Recepcionar y verificar la mercancía entrante, asegurando su correcta identificación y cantidad. 2. Realizar conteos periódicos de inventario para mantener registros precisos.	1. Coordinar y ejecutar conteos de inventario periódicos.	1. Falencias en el registro de inventario, generando problemas de suministro.
VII. ACTIVIDADES		
<p>Tramitar las solicitudes de compra generadas por los diferentes procesos.</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Firmar la remisión y devolver una copia al proveedor para que éste la anexe a la factura. ● Si hay consumo de material se debe registrar la Salida del Material en el formato de Órdenes de Trabajo, y descargarlo del Sistema de Inventarios. ● Archivar la salida de almacén firmada por el funcionario que recibe el material y/o traslado. 		

Generar y entregar informes a Contabilidad y Gerencia con el fin de llevar un control contable y administrativo del manejo del inventario.

- Elaborar informe de los consumos de materiales mensuales para el proceso contable y proceso comercial.
- Presentar informes contables de forma mensual.

Mantener el stock mínimo de inventario de productos de alta rotación, con el fin de dar respuesta inmediata y oportuna a las necesidades propias de la prestación de los servicios de acueducto y alcantarillado.

- Controlar las cantidades existentes en almacén de los productos de mayor rotación.

Ejecutar los procesos operativos que permitan un adecuado control y cuidado de los materiales e insumos a su cargo.

Recibir la mercancía e ingresarla en el inventario del almacén para su debido control.

- Verificar la fecha de entrega, cantidades y especificaciones de la mercancía, para organizar la bodega donde quedará almacenado el producto, con el acompañamiento del jefe del área en los casos que se requiera.
- Almacenar la mercancía en su lugar respectivo según su codificación para facilitar su ubicación y destino final.
- Clasificar y organizar cada producto dentro del almacén, una vez ingrese la mercancía.
- Rotular los diferentes productos para su fácil consecución.
- Dar salida de almacén y despachar los insumos requeridos, siempre y cuando tenga una orden de trabajo en la cual se estipule el funcionario, actividad, tipo de obra y lugar de utilización, para llevar un estricto control de los productos, maquinaria e insumos entregados.
- Hacer la correspondiente entrega del producto o insumo con la salida de almacén respectiva.
- Realizar inventario trimestral físico y generar el informe correspondiente.
- Velar por la seguridad de los bienes dados en custodia con el fin de garantizar su permanencia y buen estado.
- Impedir el ingreso de personal no autorizado al almacén.
- Mantener en orden todos los equipos y elementos depositados dentro del almacén para evitar su deterioro y facilitar su ubicación.
- Clasificar los elementos inservibles y obsoletos, con el fin de informar para sus trámites de baja de insumos.

Desempeñar las demás funciones inherentes al cargo y que le sean asignadas por su jefe inmediato.

Cumplir con las políticas establecidas para el mantenimiento y mejora del Sistema de Gestión Integral (SGI).

- Participar activamente en las actividades requeridas por el Líder del Proceso y que promuevan el mejoramiento del SGI.
- Cumplir con la Política y Objetivos de Calidad, implementados por la Alta Dirección.
- Cumplir con los procedimientos establecidos por el Sistema de Gestión Integral y de los cuales sea responsable.
- Proponer acciones de mejora para el Sistema de gestión Integral, ya sea de actualizaciones en los documentos o análisis de indicadores de gestión.

Cumplir con las normas contempladas en el sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo (SG-SST).

- Conocer y tener clara la política de Seguridad y Salud en el Trabajo.
- Procurar el cuidado integral de su salud.
- Suministrar información clara, completa y veraz sobre su estado de salud.
- Cumplir las normas de seguridad e higiene propias de la empresa.
- Participar en la prevención de riesgos laborales mediante las actividades que se realicen en la empresa.
- Informar las condiciones de riesgo detectadas al jefe inmediato.
- Reportar inmediatamente todo accidente de trabajo o incidente.
- Utilizar los elementos de protección personal que la EMPRESA ha asignado según la labor desempeñada y mantenerlos adecuadamente dándole el uso correspondiente.

Cumplir con las normas contempladas en el sistema de gestión ambiental (SGA).

- Informar cuando evidencie situaciones que puedan generar impactos ambientales negativos desde su puesto de trabajo.
- Reportar cuando algún miembro de la compañía realice actividades que puedan generar impactos ambientales.
- Cuando sea posible apoyar la disminución de consumo papel dentro de la ejecución de sus actividades diarias.
- Apoyar en la disminución de consumo de agua y energía, mediante el uso racional de estos recursos.

	MANUAL DE FUNCIONES Y COMPETENCIAS LABORALES	F-20
		Versión: 02
		Vigencia: 14-11-2023

VIII. CONOCIMIENTOS BÁSICOS O ESENCIALES HABILIDADES	
ORGANIZACIONALES	POR PROCESOS
<p>Educación Formal: Técnico en compras, suministros y/o áreas administrativas o cinco semestres aprobados carrera universitaria en Áreas Económicas y/o Administrativas, los requisitos de formación podrán ser homologables con la experiencia comprobada en el cargo.</p> <p>Educación no formal: Manejo de software u ofimática de compras y suministros.</p>	<p>Experiencia: Un (01) años de experiencia laboral.</p>
IX. COMPETENCIAS COMPORTAMENTALES	
ORGANIZACIONALES	POR PROCESOS
<ul style="list-style-type: none"> • Orientación al servicio. • Capacidad de análisis. 	<ul style="list-style-type: none"> • Trabajo en equipo y cooperación. • Sentido de urgencia.
X. INDUCCIÓN Y REINDUCCIÓN – PLAN INSTITUCIONAL DE CAPACITACIÓN, P.I.C.	
<ol style="list-style-type: none"> 1. Inducción sobre los SGC´s de la empresa. 2. Inducción sobre los requisitos legales de las empresas de servicios públicos domiciliarios. 3. Inducción sobre los sistemas de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de la empresa (ACUECAR S.A. E.S.P.) 	
XI. RECURSOS	
<ol style="list-style-type: none"> 1. Equipo de cómputo, impresora. 2. Teléfono. 	

	MANUAL DE FUNCIONES Y COMPETENCIAS LABORALES	F-20
		Versión: 02
		Vigencia: 14-11-2023

DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES Y COMPETENCIAS LABORALES

I. IDENTIFICACIÓN

Denominación del empleo:	SERVICIOS GENERALES	
Tipo funcional:	ADMINISTRATIVO	
Código:	MF-32	VERSIÓN 03 (27-11-2024)
N. de cargos:	Uno (01)	Personal a Cargo: NO
Nivel Jerárquico:	ASISTENCIAL	

II. PROPÓSITO PRINCIPAL

Realizar labores de limpieza y arreglo de las oficinas, baños y cafeterías de la empresa, así como prestar servicio de cafetería o refrigerio en las reuniones que sean llevadas a cabo en las instalaciones de la empresa o donde ésta lo indique. Velar por el adecuado uso de los implementos de aseo y cafetería.

IV. RESPONSABILIDADES	V. AUTORIDADES	VI. RIESGOS ASOCIADOS AL CARGO
<ol style="list-style-type: none"> 1. Realizar labores de limpieza y arreglo de oficinas. 2. Atención de personal visitante y personal interno. 3. Establecer y supervisar procedimientos para la correcta gestión y disposición de residuos generados en las operaciones diarias. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Responsable de los procesos de limpieza y aseo en las instalaciones de la empresa. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Falencia en la comunicación oportuna, sobre las novedades presentadas en las instalaciones. 2. No realizar de manera eficaz la limpieza y aseo en las instalaciones.

VII. ACTIVIDADES

- Realizar labores de limpieza y arreglo de oficinas.**
- Asear cada una de las oficinas en la semana y del mobiliario (sillas y estanterías día sábado)
 - Realizar limpieza de baños y zonas comunes a diario (Dos veces al día mañana y tarde)
 - Limpieza de la zona dispuesta para la Atención al Usuario
 - Mantener la zona de cafetería aseada y organizada, así como los elementos dispuestos en esta (nevera, cafetera, dispensador de agua, entre otros)
 - Informar sobre el stock y necesidades de productos de Aseo y Cafetería.

- Velar por el buen uso y funcionamiento de los insumos e implementos asignados a su cargo.
- Realizar la recolección de los residuos de las papeleras, canecas y demás elementos dispuestos para esto.
- Realizar la separación de los residuos que puedan ser reciclados.

Atención al personal visitante y personal interno.

- Atender todo lo relacionado con refrigerios y servicio de cafetería al momento de realización de reuniones.
- Preparación y Repartición de bebidas en el horario de mañana y tarde.
- Las demás labores que le sean asignadas.

Desempeñar las demás funciones inherentes al cargo y que le sean asignadas por el Jefe Inmediato.

Cumplir con las políticas establecidas para el mantenimiento y mejora del Sistema de Gestión Integral (SGI).

- Participar activamente en las actividades requeridas por el Líder del Proceso y que promuevan el mejoramiento del SGI.
- Cumplir con la Política y Objetivos de Calidad, implementados por la Alta Dirección.
- Cumplir con los procedimientos establecidos por el Sistema de Gestión Integral y de los cuales sea responsable.
- Proponer acciones de mejora para el Sistema de gestión Integral, ya sea de actualizaciones en los documentos o análisis de indicadores de gestión.

Cumplir con las normas contempladas en el sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo (SG-SST).

- Conocer y tener clara la política de Seguridad y Salud en el Trabajo.
- Procurar el cuidado integral de su salud.
- Suministrar información clara, completa y veraz sobre su estado de salud.
- Cumplir las normas de seguridad e higiene propias de la empresa.
- Participar en la prevención de riesgos laborales mediante las actividades que se realicen en la empresa.
- Informar las condiciones de riesgo detectadas al jefe inmediato.
- Reportar inmediatamente todo accidente de trabajo o incidente.

- Utilizar los elementos de protección personal que la EMPRESA ha asignado según la labor desempeñada y mantenerlos adecuadamente dándole el uso correspondiente.

Cumplir con las normas contempladas en el sistema de gestión ambiental (SGA).

- Informar cuando evidencie situaciones que puedan generar impactos ambientales negativos desde su puesto de trabajo.
- Reportar cuando algún miembro de la compañía realice actividades que puedan generar impactos ambientales.
- Cuando sea posible apoyar la disminución de consumo papel dentro de la ejecución de sus actividades diarias.
- Apoyar en la disminución de consumo de agua y energía, mediante el uso racional de estos recursos.

VIII. CONOCIMIENTOS BÁSICOS O ESENCIALES HABILIDADES

ORGANIZACIONALES	POR PROCESOS
<p>Educación Formal: No requiere</p> <p>Educación No Formal: Experiencia relacionada.</p>	<p>Un (01) año en actividades afines o relacionadas.</p>

IX. COMPETENCIAS COMPORTAMENTALES

ORGANIZACIONALES	POR PROCESOS
<ul style="list-style-type: none"> • Trabajo en equipo y cooperación. • Orientación al cliente. • Comunicación asertiva. • Cumplir las prácticas de seguridad y salud en el trabajo atendiendo la normatividad vigente y los procedimientos establecidos. 	<ul style="list-style-type: none"> • Realizar la limpieza de las instalaciones. • Ejecutar actividades de acuerdo con procedimientos establecidos.

X. INDUCCIÓN Y REINDUCCIÓN – PLAN INSTITUCIONAL DE CAPACITACIÓN, P.I.C.

1. Inducción sobre los SGC´s de la empresa.

XI. RECURSOS

1. Elementos de aseo y cafetería.
2. Dotación y elementos de seguridad industrial acorde con las labores desarrolladas.

	MANUAL DE FUNCIONES Y COMPETENCIAS LABORALES	F-20
		Versión: 02
		Vigencia: 14-11-2023

DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES Y COMPETENCIAS LABORALES		
I. IDENTIFICACIÓN		
Denominación del empleo:	MENSAJERO	
Tipo funcional:	ADMINISTRATIVO	
Código:	MF-33	VERSIÓN 02 (14-11-2023)
N. de cargos:	Uno (01)	Personal a Cargo: NO
Nivel Jerárquico:	ASISTENCIAL	
II. PROPÓSITO PRINCIPAL		
<p>Entregar la correspondencia de la empresa; así como la de llevar correspondencia a los usuarios dentro del Municipio. Es responsable de tomar muestras y presiones en los puntos dispuestos según la programación establecida y demás actividades que le sean asignadas previo conocimiento y autorización del Jefe Inmediato.</p>		
III. DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES ADMINISTRATIVAS		
<p>Apoyar los procesos administrativos del área, velar por la efectividad y el cumplimiento de los programas comerciales de ACUECAR S.A. E.S.P.</p>		
IV. RESPONSABILIDADES	V. AUTORIDADES	VI. RIESGOS ASOCIADOS AL CARGO
<p>1. Entregar la correspondencia que se remita a través de la empresa a los diferentes usuarios dentro del Municipio y a las empresas y entes de control con las cuales se tiene interacción.</p> <p>2. Asegurar la entrega segura y oportuna de documentación importante, como facturas, notificaciones, contratos u otros documentos relacionados con los servicios públicos.</p>	<p>1. Tomar decisiones sobre las rutas de entrega más eficientes, considerando la geografía y la programación diaria.</p>	<p>1. Exposición a condiciones de tráfico que pueden afectar los tiempos de entrega y generar presión para cumplir con los plazos.</p>
VII. ACTIVIDADES		
<p>Realizar la toma de presiones en los puntos de muestreo.</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Diariamente debe dirigirse a los puntos establecidos de muestreo, según cronograma y hacer la toma de presión correspondiente. ● Diligenciar de manera correcta la planilla entregada para tal fin. 		

- Entregar los viernes a la Asistente Técnica la recopilación de las planillas de la semana.

Realizar la toma y recolección de muestras en el Municipio

- Realizar la toma y recolección de muestras en los puntos establecidos de muestreo según cronograma. Hacer entrega rápida y oportuna de los registros correspondientes.
- Diligenciar de manera correcta la planilla entregada para tal fin.
- Entregar los viernes al Jefe de Gestión Ambiental y Plantas de Tratamiento la recopilación de las planillas de la semana.

Gestión de entrega y recolección de la correspondencia de la empresa.

- Realizar diariamente la entrega la correspondencia que se genere en la empresa.
- Llevar un registro de los lugares a los cuales realiza entrega o recolección de correspondencia
- Realizar la recolección de correspondencia dirigida a la empresa cuando sea necesario.

Desempeñar las demás funciones inherentes al cargo y que le sean asignadas por el Jefe Inmediato.

Cumplir con las políticas establecidas para el mantenimiento y mejora del Sistema de Gestión Integral (SGI).

- Participar activamente en las actividades requeridas por el Líder del Proceso y que promuevan el mejoramiento del SGI.
- Cumplir con la Política y Objetivos de Calidad, implementados por la Alta Dirección.
- Cumplir con los procedimientos establecidos por el Sistema de Gestión Integral y de los cuales sea responsable.
- Proponer acciones de mejora para el Sistema de gestión Integral, ya sea de actualizaciones en los documentos o análisis de indicadores de gestión.

Cumplir con las normas contempladas en el sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo (SG-SST).

- Conocer y tener clara la política de Seguridad y Salud en el Trabajo.
- Procurar el cuidado integral de su salud.
- Suministrar información clara, completa y veraz sobre su estado de salud.
- Cumplir las normas de seguridad e higiene propias de la empresa.
- Participar en la prevención de riesgos laborales mediante las actividades que se realicen en la empresa.
- Informar las condiciones de riesgo detectadas al jefe inmediato.
- Reportar inmediatamente todo accidente de trabajo o incidente.
- Utilizar los elementos de protección personal que la EMPRESA ha asignado según la labor desempeñada y mantenerlos adecuadamente dándole el uso correspondiente.

Cumplir con las normas contempladas en el sistema de gestión ambiental (SGA).

- Informar cuando evidencie situaciones que puedan generar impactos ambientales negativos desde su puesto de trabajo.

	MANUAL DE FUNCIONES Y COMPETENCIAS LABORALES	F-20
		Versión: 02
		Vigencia: 14-11-2023

- Reportar cuando algún miembro de la compañía realice actividades que puedan generar impactos ambientales.
- Cuando sea posible apoyar la disminución de consumo papel dentro de la ejecución de sus actividades diarias.
- Apoyar en la disminución de consumo de agua y energía, mediante el uso racional de estos recursos.

VIII. CONOCIMIENTOS BÁSICOS O ESENCIALES HABILIDADES

ORGANIZACIONALES	POR PROCESOS
Educación Formal: Terminación de estudios en educación básica primaria o título de bachiller Educación no formal: Servicio al cliente, capacitación ley 142 de 1994.	Experiencia: Un (01) años de experiencia laboral.

IX. COMPETENCIAS COMPORTAMENTALES

ORGANIZACIONALES	POR PROCESOS
<ul style="list-style-type: none"> • Orientación al servicio. • Trabajo en equipo y cooperación. • Sentido de urgencia. 	<ul style="list-style-type: none"> • Servicio al Cliente (Comprensión de las necesidades del Cliente) • Generar información de los procedimientos técnicos y/o administrativos para apoyar la toma de las decisiones empresariales • Coordinar actividades operativas en redes de acueducto de acuerdo con la planificación y novedades del servicio. • Coordinar actividades operativas de redes del sistema de alcantarillado de acuerdo con planes y novedades del servicio.

X. INDUCCIÓN Y REINDUCCIÓN – PLAN INSTITUCIONAL DE CAPACITACIÓN, P.I.C.

1. Inducción sobre toma de presión, muestras y reconocimiento de puntos.
2. Inducción sobre los SGC´s de la empresa.
3. Inducción sobre los requisitos legales de las empresas de servicios públicos domiciliarios.
4. Inducción sobre los sistemas de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de la empresa (ACUECAR S.A. E.S.P.)

XI. RECURSOS

2. Equipo de cómputo, impresora.
3. Teléfono.
4. Manómetro.

	MANUAL DE FUNCIONES Y COMPETENCIAS LABORALES	F-20
		Versión: 02
		Vigencia: 14-11-2023

DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES Y COMPETENCIAS LABORALES		
I. IDENTIFICACIÓN		
Denominación del empleo:	TÉCNICO OPERATIVO II	
Tipo funcional:	TÉCNICO	
Código:	MF-34	VERSIÓN 02 (07-11-2024)
N. de cargos:	Uno (01)	Personal a Cargo: NO
Nivel Jerárquico:	TÉCNICO - ADMINISTRATIVO	
II. PROPÓSITO PRINCIPAL		
Apoyar las actividades administrativas correspondientes a los procesos de Acueducto y Alcantarillado, bajo los lineamientos del jefe operativo.		
III. DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES ADMINISTRATIVAS		
Apoyar los procesos administrativos del área, velar por la efectividad y el cumplimiento de los programas comerciales de ACUECAR S.A. E.S.P.		
IV. RESPONSABILIDADES	V. AUTORIDADES	VI. RIESGOS ASOCIADOS AL CARGO
3. Realizar operaciones diarias en la red de acueducto y alcantarillado para garantizar el correcto funcionamiento. 4. Llevar a cabo la lectura regular de medidores de agua. 5. Realizar inspecciones frecuentes en la red para identificar y resolver problemas como fugas, obstrucciones y/o daños.	2. Realizar intervenciones operativas en la red de acueducto y alcantarillado para mantener o restablecer el servicio. 3. Coordinar y solicitar la intervención de equipos de mantenimiento en caso de problemas complejos.	2. Falencias en la solución de emergencias en un tiempo limitado. 3. Incumplimiento en los protocolos de seguridad.
VII. ACTIVIDADES		
Tramitar respuesta y posibles soluciones a las PQR y solicitudes presentadas por los usuarios de la Empresa, que se asocien al área técnica y que correspondan a procesos operativos de mantenimiento y en general a labores rutinarias. <ul style="list-style-type: none"> ● Analizar la orden de trabajo correspondiente una vez ejecutada y dar respuesta a la solicitud. 		

- Presentar para revisión y aprobación las respuestas proyectadas.

Velar por el cumplimiento de la programación de los mantenimientos preventivos de los elementos que componen el sistema de acueducto y alcantarillado.

- Verificar el cumplimiento del programa de mantenimiento de hidrantes, válvulas, macromedidores, sumideros y redes de alcantarillado.
- Verificar que los mantenimientos se registren en los formatos correspondientes y llevar el archivo de éstos.
- Coordinar el proceso de suspensión del servicio en el municipio, en los casos que aplique.

Realizar la operación, el mantenimiento (preventivo y correctivo) de las redes de acueducto y alcantarillado e instalación de redes de acueducto.

- Efectuar las reparaciones de las fugas o daños que se presenten en las redes de distribución, de acuerdo con la información suministrada por el jefe inmediato o lo que se encuentra en la revisión previa.
- Prestar el servicio de geófono en redes principales y en domicilios con el fin de reducir pérdidas técnicas y comerciales.

Ejecutar las órdenes de suspensiones, cortes y reconexiones en los tiempos determinados, cuando se requiera el apoyo por parte del área comercial.

- Llevar a cabo dentro del plazo estipulado los cortes, reconexiones e instalaciones de las acometidas a los usuarios, según la información dada por el jefe inmediato, a fin de que la prestación del servicio sea coherente con el estado del usuario.
- Responder por la información de cada usuario en cuanto al diligenciamiento de los reportes y/u órdenes de trabajo de las reparaciones, cortes, suspensiones y reconexiones.
- Demás funciones que le sean asignadas.
- Velar por todos los bienes muebles e inmuebles, herramientas y materiales que la empresa le entregue para el desarrollo de sus funciones.
- Colaborar con la entrega de correspondencia o diligencias de la empresa, mientras que estas no interfieran con su labor.

Apoyar los procesos de preparación, ejecución y seguimiento de los procesos contractuales que adelanta la empresa.

- Apoyar los procesos de elaboración de los estudios previos, condiciones generales, solicitudes de cotización con base en las instrucciones recibidas

Desempeñar las demás funciones inherentes al cargo y que le sean asignadas por su jefe inmediato. Cumplir con las políticas y normas de los sistemas de gestión asociados al cargo.

Cumplir con las políticas establecidas para el mantenimiento y mejora del Sistema de Gestión Integral (SGI).

- Participar activamente en las actividades requeridas por el Líder del Proceso y que promuevan el mejoramiento del SGI.
- Cumplir con la Política y Objetivos de Calidad, implementados por la Alta Dirección.
- Cumplir con los procedimientos establecidos por el Sistema de Gestión Integral y de los cuales sea responsable.
- Proponer acciones de mejora para el Sistema de gestión Integral, ya sea de actualizaciones en los documentos o análisis de indicadores de gestión.

Cumplir con las normas contempladas en el sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo (SG-SST).

- Conocer y tener clara la política de Seguridad y Salud en el Trabajo.
- Procurar el cuidado integral de su salud.
- Suministrar información clara, completa y veraz sobre su estado de salud.
- Cumplir las normas de seguridad e higiene propias de la empresa.
- Participar en la prevención de riesgos laborales mediante las actividades que se realicen en la empresa.
- Informar las condiciones de riesgo detectadas al jefe inmediato.
- Reportar inmediatamente todo accidente de trabajo o incidente.
- Utilizar los elementos de protección personal que la EMPRESA ha asignado según la labor desempeñada y mantenerlos adecuadamente dándole el uso correspondiente.

Cumplir con las normas contempladas en el sistema de gestión ambiental (SGA).

- Informar cuando evidencie situaciones que puedan generar impactos ambientales negativos desde su puesto de trabajo.
- Reportar cuando algún miembro de la compañía realice actividades que puedan generar impactos ambientales.
- Cuando sea posible apoyar la disminución de consumo papel dentro de la ejecución de sus actividades diarias.
- Apoyar en la disminución de consumo de agua y energía, mediante el uso racional de estos recursos.

VIII. CONOCIMIENTOS BÁSICOS O ESENCIALES HABILIDADES

ORGANIZACIONALES

POR PROCESOS

Educación Formal: Educación básica secundaria, Técnico en áreas administrativas.

Experiencia: Un (01) año de experiencia laboral.

	MANUAL DE FUNCIONES Y COMPETENCIAS LABORALES	F-20
		Versión: 02
		Vigencia: 14-11-2023

Educación no formal: Servicio al cliente, capacitación ley 142 de 1994.	
IX. COMPETENCIAS COMPORTAMENTALES	
ORGANIZACIONALES	POR PROCESOS
<ul style="list-style-type: none"> • Orientación al servicio. • Trabajo en equipo y cooperación. • Sentido de urgencia. 	<ul style="list-style-type: none"> • Servicio al Cliente (Comprensión de las necesidades del Cliente) • Ejecutar actividades operativas de redes del sistema de acueducto de acuerdo con procedimientos establecidos.
X. INDUCCIÓN Y REINDUCCIÓN – PLAN INSTITUCIONAL DE CAPACITACIÓN, P.I.C.	
<ol style="list-style-type: none"> 1. Inducción sobre los SGC´s de la empresa. 2. Inducción sobre los requisitos legales de las empresas de servicios públicos domiciliarios. 3. Inducción sobre los sistemas de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de la empresa (ACUECAR S.A. E.S.P.) 	
XI. RECURSOS	
<ol style="list-style-type: none"> 1. Herramientas 2. Equipo de cómputo 3. Teléfono. 	

	MANUAL DE FUNCIONES Y COMPETENCIAS LABORALES	F-20
		Versión: 02
		Vigencia: 14-11-2023

DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES Y COMPETENCIAS LABORALES

I. IDENTIFICACIÓN

Denominación del empleo:	TÉCNICO OPERATIVO III	
Tipo funcional:	TÉCNICO	
Código:	MF-35	VERSIÓN 01 (02-07-2024)
N. de cargos:	Uno (01)	Personal a Cargo: NO
Nivel Jerárquico:	TÉCNICO	

II. PROPÓSITO PRINCIPAL

Apoyar las actividades relacionadas con el seguimiento y control de indicadores operativos de ACUECAR S.A. E.S.P.

III. DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES ADMINISTRATIVAS

Apoyar los procesos administrativos del área, velar por la efectividad y el cumplimiento de los programas de reducción de pérdidas de agua de ACUECAR S.A. E.S.P.

IV. RESPONSABILIDADES	V. AUTORIDADES	VI. RIESGOS ASOCIADOS AL CARGO
1. Seguimiento y gestión de las pérdidas de agua técnicas y no técnicas 2. Realizar estudios para optimizar las gestiones del sistema. 3. Monitorear y hacer seguimiento a los indicadores y reportes del área.	1. Coordinar con el equipo de trabajo las labores necesarias para mejorar los indicadores operativos de la empresa. 2. Proponer mejoras en los programas de reducción de pérdidas de agua.	1. Incumplimiento de los indicadores de regulación. 2. Pérdida de recursos financieros de la empresa

VII. ACTIVIDADES

Realizar seguimiento al programa de gestión de pérdidas técnicas y no técnicas establecidas por la empresa

- Seguimiento y control de Macromedición
- Seguimiento y control de la producción de agua
- Gestión de presiones y caudales
- Gestionar en el menor tiempo la atención de daños

- Cambio y reconexión de medidores
- Seguimiento a los usuarios con bajos y altos consumos

Seguimiento de los indicadores técnicos y operativos para el cumplimiento de la normatividad vigente.

- Hacer seguimiento a los indicadores de gestión y realizar planes de mejora.

Apoyar la proyección de oficios requeridos al área Técnica

- Elaborar oficios y documentos para responder a las solicitudes requeridas por los clientes internos y externos en los casos que aplique relacionados con procesos del área técnica.

Apoyar los procesos de preparación, ejecución y seguimiento de los procesos contractuales que adelanta la empresa.

- Apoyar los procesos de elaboración de los estudios previos, condiciones generales, solicitudes de cotización con base en las instrucciones recibidas
- Apoyar el proceso de contratación desde lo concerniente al área y realizar la elaboración de actas de terminación y liquidación con base a las instrucciones recibidas

Desempeñar las demás funciones inherentes al cargo y que le sean asignadas por su jefe inmediato. Cumplir con las políticas y normas de los sistemas de gestión asociados al cargo.**Cumplir con las políticas establecidas para el mantenimiento y mejora del Sistema de Gestión Integral (SGI).**

- Participar activamente en las actividades requeridas por el Líder del Proceso y que promuevan el mejoramiento del SGI.
- Cumplir con la Política y Objetivos de Calidad, implementados por la Alta Dirección.
- Cumplir con los procedimientos establecidos por el Sistema de Gestión Integral y de los cuales sea responsable.
- Proponer acciones de mejora para el Sistema de gestión Integral, ya sea de actualizaciones en los documentos o análisis de indicadores de gestión.

Cumplir con las normas contempladas en el sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo (SG-SST).

- Conocer y tener clara la política de Seguridad y Salud en el Trabajo.
- Procurar el cuidado integral de su salud.
- Suministrar información clara, completa y veraz sobre su estado de salud.
- Cumplir las normas de seguridad e higiene propias de la empresa.

- Participar en la prevención de riesgos laborales mediante las actividades que se realicen en la empresa.
- Informar las condiciones de riesgo detectadas al jefe inmediato.
- Reportar inmediatamente todo accidente de trabajo o incidente.
- Utilizar los elementos de protección personal que la EMPRESA ha asignado según la labor desempeñada y mantenerlos adecuadamente dándole el uso correspondiente.

Cumplir con las normas contempladas en el sistema de gestión ambiental (SGA).

- Informar cuando evidencie situaciones que puedan generar impactos ambientales negativos desde su puesto de trabajo.
- Reportar cuando algún miembro de la compañía realice actividades que puedan generar impactos ambientales.
- Cuando sea posible apoyar la disminución de consumo papel dentro de la ejecución de sus actividades diarias.
- Apoyar en la disminución de consumo de agua y energía, mediante el uso racional de estos recursos.

VIII. CONOCIMIENTOS BÁSICOS O ESENCIALES HABILIDADES

ORGANIZACIONALES	POR PROCESOS
<p>Educación Formal: Técnico o estudios en sexto (6) semestre en áreas administrativas y/o ingenierías</p> <p>Educación no formal: Servicio al cliente, capacitación ley 142 de 1994.</p>	<p>Experiencia: Seis (06) meses de experiencia laboral.</p>

IX. COMPETENCIAS COMPORTAMENTALES

ORGANIZACIONALES	POR PROCESOS
<ul style="list-style-type: none"> • Orientación al servicio. • Trabajo en equipo y cooperación. • Sentido de urgencia. 	<ul style="list-style-type: none"> • Servicio al Cliente • Generar información de los procedimientos técnicos y/o administrativos para apoyar la toma de las decisiones empresariales

X. INDUCCIÓN Y REINDUCCIÓN – PLAN INSTITUCIONAL DE CAPACITACIÓN, P.I.C.

1. Inducción sobre los SGC´s de la empresa.
2. Inducción sobre los requisitos legales de las empresas de servicios públicos domiciliarios.

	MANUAL DE FUNCIONES Y COMPETENCIAS LABORALES	F-20
		Versión: 02
		Vigencia: 14-11-2023

3. Inducción sobre los sistemas de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de la empresa (ACUECAR S.A. E.S.P.)

XI. RECURSOS

3. Equipo de cómputo, impresora.
4. Teléfono.

	MANUAL DE FUNCIONES Y COMPETENCIAS LABORALES	F-20
		Versión: 02
		Vigencia: 14-11-2023

DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES Y COMPETENCIAS LABORALES		
I. IDENTIFICACIÓN		
Denominación del empleo:	GESTOR COMERCIAL	
Tipo funcional:	ADMINISTRATIVO	
Código:	MF-36	VERSIÓN 01 (15-10-2024)
N. de cargos:	Uno (01)	Personal a Cargo: NO
Nivel Jerárquico:	ASISTENCIAL	
II. PROPÓSITO PRINCIPAL		
<p>El Gestor Comercial es el encargado realizar los trabajos y actividades relacionadas con la recuperación de cartera, suspensiones y apoyo a las actividades del proceso comercial, encaminadas al mejoramiento del índice de recaudo.</p>		
III. DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES ADMINISTRATIVAS		
<p>Apoyar los procesos comerciales necesarios para prestar los servicios de acueducto y alcantarillado cumpliendo con toda la normatividad vigente aplicable al respecto.</p>		
IV. RESPONSABILIDADES	V. AUTORIDADES	VI. RIESGOS ASOCIADOS AL CARGO
<ol style="list-style-type: none"> 1. Apoyar el proceso de suspensiones, cortes y reconexiones de los servicios públicos 2. Apoyar en la entrega de correspondencia y gestiones de cobro del área comercial 	<p>Jefe Comercial</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Falencias en los procesos de atención al cliente en cuanto a trato y cortesía. 2. Entregar información errada por desconocimiento de la ley o del funcionamiento de la empresa.
VII. ACTIVIDADES		
<p>Realizar el proceso de gestión de cartera, mediante la entrega de Avisos de Suspensión.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Recibir del Analista Comercial los Avisos de Suspensión • Llevar a cabo y dentro del plazo estipulado, la entrega de estos avisos, realizando gestión de cobro e incentivando al Usuario a su pago, con el fin de evitar la suspensión del servicio 		

Ejecutar las órdenes de suspensiones, cortes y reconexiones en los tiempos determinados.

- Recibir de los Analistas Comerciales, las Órdenes de Trabajo generadas por conceptos de suspensión, cortes, reconexiones y reinstalaciones del servicio.
- Llevar a cabo y dentro del plazo estipulado las suspensiones, cortes, reconexiones y reinstalaciones del servicio.
- Responder por la información consignada en el volante de cada usuario en cuanto a las suspensiones, cortes, reconexiones y reinstalaciones del servicio

Solicitar oportunamente los elementos, equipos, materiales y herramientas requeridas para la correcta y oportuna ejecución de los trabajos asignados

- Responder por el buen estado y conservación de las herramientas asignadas para el desempeño de su trabajo
- Verificar permanentemente el stock de materiales, insumos y herramientas con los que cuenta, para la ejecución de Órdenes asignadas.

Apoyo en el proceso de entrega de correspondencia

- Entrega de notificaciones del proceso de revisión de medidores.
- Entrega de respuestas a solicitudes remitidas por los usuarios.
- Llevar a cabo y dentro del plazo estipulado, la entrega de las cartas de cobro pre-jurídico, realizando gestión de cobro e incentivando al usuario para la ejecución del pago, con el fin de evitar la suspensión del servicio.

Desempeñar las demás funciones inherentes al cargo y que le sean asignadas por su jefe inmediato. Cumplir con las políticas y normas de los sistemas de gestión asociados al cargo.

Cumplir con las políticas establecidas para el mantenimiento y mejora del Sistema de Gestión Integral (SGI).

- Participar activamente en las actividades requeridas por el Líder del Proceso y que promuevan el mejoramiento del SGI.
- Cumplir con la Política y Objetivos de Calidad, implementados por la Alta Dirección.
- Cumplir con los procedimientos establecidos por el Sistema de Gestión Integral y de los cuales sea responsable.
- Proponer acciones de mejora para el Sistema de gestión Integral, ya sea de actualizaciones en los documentos o análisis de indicadores de gestión.

Cumplir con las normas contempladas en el sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo (SG-SST).

- Conocer y tener clara la política de Seguridad y Salud en el Trabajo.
- Procurar el cuidado integral de su salud.
- Suministrar información clara, completa y veraz sobre su estado de salud.
- Cumplir las normas de seguridad e higiene propias de la empresa.
- Participar en la prevención de riesgos laborales mediante las actividades que se realicen en la empresa.
- Informar las condiciones de riesgo detectadas al jefe inmediato.
- Reportar inmediatamente todo accidente de trabajo o incidente.
- Utilizar los elementos de protección personal que la EMPRESA ha asignado según la labor desempeñada y mantenerlos adecuadamente dándole el uso correspondiente.

Cumplir con las normas contempladas en el sistema de gestión ambiental (SGA).

- Informar cuando evidencie situaciones que puedan generar impactos ambientales negativos desde su puesto de trabajo.
- Reportar cuando algún miembro de la compañía realice actividades que puedan generar impactos ambientales.
- Cuando sea posible apoyar la disminución de consumo papel dentro de la ejecución de sus actividades diarias.
- Apoyar en la disminución de consumo de agua y energía, mediante el uso racional de estos recursos.

VIII. CONOCIMIENTOS BÁSICOS O ESENCIALES HABILIDADES

ORGANIZACIONALES	POR PROCESOS
<p>Educación Formal: Bachiller, técnico o tecnólogo en administración comercial o áreas afines. Educación no formal: Servicio al cliente, capacitación ley 142 de 1994.</p>	<p>Experiencia: Seis (06) meses de experiencia laboral.</p>

IX. COMPETENCIAS COMPORTAMENTALES

ORGANIZACIONALES	POR PROCESOS
<ul style="list-style-type: none"> • Orientación al servicio. 	<ul style="list-style-type: none"> • Servicio al Cliente

	MANUAL DE FUNCIONES Y COMPETENCIAS LABORALES	F-20
		Versión: 02
		Vigencia: 14-11-2023

<ul style="list-style-type: none"> • Trabajo en equipo y cooperación. 	<ul style="list-style-type: none"> • Comunicación escrita / verbal.
--	--

X. INDUCCIÓN Y REINDUCCIÓN – PLAN INSTITUCIONAL DE CAPACITACIÓN, P.I.C.

1. Inducción sobre los SGC´s de la empresa.
4. Inducción sobre los requisitos legales de las empresas de servicios públicos domiciliarios.
5. Inducción sobre los sistemas de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de la empresa (ACUECAR S.A. E.S.P.)

XI. RECURSOS

5. Equipo de cómputo, impresora.
6. Teléfono.

	MANUAL DE FUNCIONES Y COMPETENCIAS LABORALES	F-20
		Versión: 02
		Vigencia: 14-11-2023

DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES Y COMPETENCIAS LABORALES

I. IDENTIFICACIÓN

Denominación del empleo:	TÉCNICO OPERATIVO II	
Tipo funcional:	TÉCNICO	
Código:	MF-37	VERSIÓN 01 (07-11-2024)
N. de cargos:	Uno (01)	Personal a Cargo: NO
Nivel Jerárquico:	TÉCNICO-ELECTRICISTA	

II. PROPÓSITO PRINCIPAL

Mantener en condiciones óptimas de funcionamiento los equipos eléctricos y mecánicos que forman parte de la estructura de la prestación de los servicios de acueducto y alcantarillado por medio de un adecuado mantenimiento preventivo.

III. DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES ADMINISTRATIVAS

Apoyar la ejecución de los procesos operativos y de mantenimiento de las redes y estructuras de acueducto y alcantarillado la Empresa de Acueducto y Alcantarillado del Carmen de Bolívar (ACUECAR S.A. E.S.P.)

IV. RESPONSABILIDADES	V. AUTORIDADES	VI. RIESGOS ASOCIADOS AL CARGO
4. Apoyar el mantenimiento preventivo y correctivo de los equipos eléctricos y mecánicos que forman parte de la estructura de los sistemas de acueducto y alcantarillado. 5. Solicitar oportunamente los elementos, equipos, materiales y herramientas requeridas para la correcta y oportuna ejecución de los trabajos asignados. 6. Reportar oportunamente las novedades y demás información, que permita la actualización del estado de los equipos de acueducto y alcantarillado a su cargo.	1. Realizar intervenciones operativas en los equipos eléctricos y mecánicos de acuerdo con las solicitudes del Jefe Técnico. 2. Reportar y solicitar la intervención de equipos de mantenimiento en caso de problemas complejos.	1. Falencia en la comunicación oportuna, sobre las novedades presentadas en los equipos eléctricos y mecánicos. 2. No realizar de manera eficaz las reparaciones mantenimientos presentados.

VII. ACTIVIDADES**Apoyar los mantenimientos preventivos de los equipos eléctricos y mecánicos que forman parte de la estructura de los servicios de acueducto y alcantarillado.**

- Cumplir con el cronograma anual de mantenimiento de los equipos y estructuras a cargo.
- Revisar de forma periódica los componentes eléctricos y mecánicos que forman parte de las estructuras de la prestación de los servicios de acueducto y alcantarillado y ejecutar las labores preventivas propias de cada equipo.

Apoyar los mantenimientos correctivos menores de los equipos eléctricos y mecánicos que forman parte de las estructuras de los servicios de acueducto y alcantarillado.

- Realizar los mantenimientos correctivos de equipos menores.
- En el caso de reparaciones mayores, informar oportunamente al jefe inmediato sobre las necesidades que se tengan, para que tomen las medidas necesarias según las políticas de la empresa.
- Solicitar las cotizaciones de los insumos, equipos y/o servicios a que haya lugar para efectuar los trabajos de reparación.
- Realizar acompañamiento a las labores eléctricas y demás efectuadas por terceros y garantizar el cumplimiento de los trabajos contratados.
- Reportar oportunamente las novedades y demás información, que permita la actualización del estado de los equipos de acueducto y alcantarillado a su cargo.

Desempeñar las demás funciones inherentes al cargo y que le sean asignadas por su jefe inmediato.**Cumplir con las políticas establecidas para el mantenimiento y mejora del Sistema de Gestión Integral (SGI).**

- Participar activamente en las actividades requeridas por el Líder del Proceso y que promuevan el mejoramiento del SGI.
- Cumplir con la Política y Objetivos de Calidad, implementados por la Alta Dirección.
- Cumplir con los procedimientos establecidos por el Sistema de Gestión Integral y de los cuales sea responsable.
- Proponer acciones de mejora para el Sistema de gestión Integral, ya sea de actualizaciones en los documentos o análisis de indicadores de gestión.

Cumplir con las normas contempladas en el sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo (SG-SST).

- Conocer y tener clara la política de Seguridad y Salud en el Trabajo.
- Procurar el cuidado integral de su salud.
- Suministrar información clara, completa y veraz sobre su estado de salud.
- Cumplir las normas de seguridad e higiene propias de la empresa.
- Participar en la prevención de riesgos laborales mediante las actividades que se realicen en la empresa.
- Informar las condiciones de riesgo detectadas al jefe inmediato.
- Reportar inmediatamente todo accidente de trabajo o incidente.
- Utilizar los elementos de protección personal que la EMPRESA ha asignado según la labor desempeñada y mantenerlos adecuadamente dándole el uso correspondiente.

Cumplir con las normas contempladas en el sistema de gestión ambiental (SGA).

- Informar cuando evidencie situaciones que puedan generar impactos ambientales negativos desde su puesto de trabajo.
- Reportar cuando algún miembro de la compañía realice actividades que puedan generar impactos ambientales.
- Cuando sea posible apoyar la disminución de consumo papel dentro de la ejecución de sus actividades diarias.
- Apoyar en la disminución de consumo de agua y energía, mediante el uso racional de estos recursos.

VIII. CONOCIMIENTOS BÁSICOS O ESENCIALES HABILIDADES

ORGANIZACIONALES	POR PROCESOS
<p>Educación Formal: Educación básica secundaria - Técnico Electricista</p> <p>Educación no formal: Servicio al cliente, capacitación ley 142 de 1994.</p>	<p>Experiencia: Un (01) año de experiencia laboral.</p>

IX. COMPETENCIAS COMPORTAMENTALES

ORGANIZACIONALES	POR PROCESOS
<ul style="list-style-type: none"> • Orientación al servicio. • Trabajo en equipo y cooperación. • Sentido de urgencia. 	<ul style="list-style-type: none"> • Servicio al Cliente (Comprensión de las necesidades del Cliente) • Atender actividades operativas de los equipos de acueducto y alcantarillado de

	MANUAL DE FUNCIONES Y COMPETENCIAS LABORALES	F-20
		Versión: 02
		Vigencia: 14-11-2023

	acuerdo con la planificación y novedades del servicio.
X. INDUCCIÓN Y REINDUCCIÓN – PLAN INSTITUCIONAL DE CAPACITACIÓN, P.I.C.	
4. Inducción sobre los SGC´s de la empresa. 5. Inducción sobre los requisitos legales de las empresas de servicios públicos domiciliarios. 6. Inducción sobre los sistemas de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de la empresa (ACUECAR S.A. E.S.P.)	
XI. RECURSOS	
7. Herramientas 8. Dotación y elementos de seguridad industrial acorde con las labores desarrolladas.	