Empopamplona SA ESP
Empresa de servicios públicos

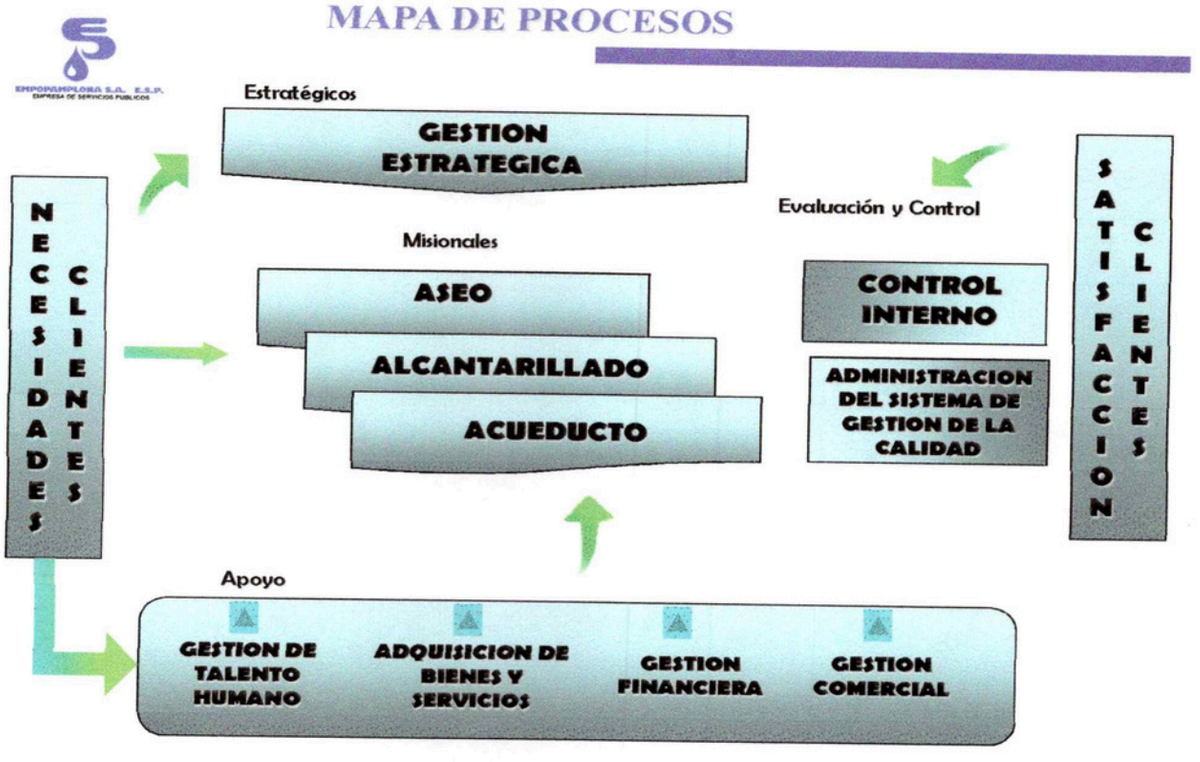
MANUAL DE FUNCIONES

CLICK PARA LEER

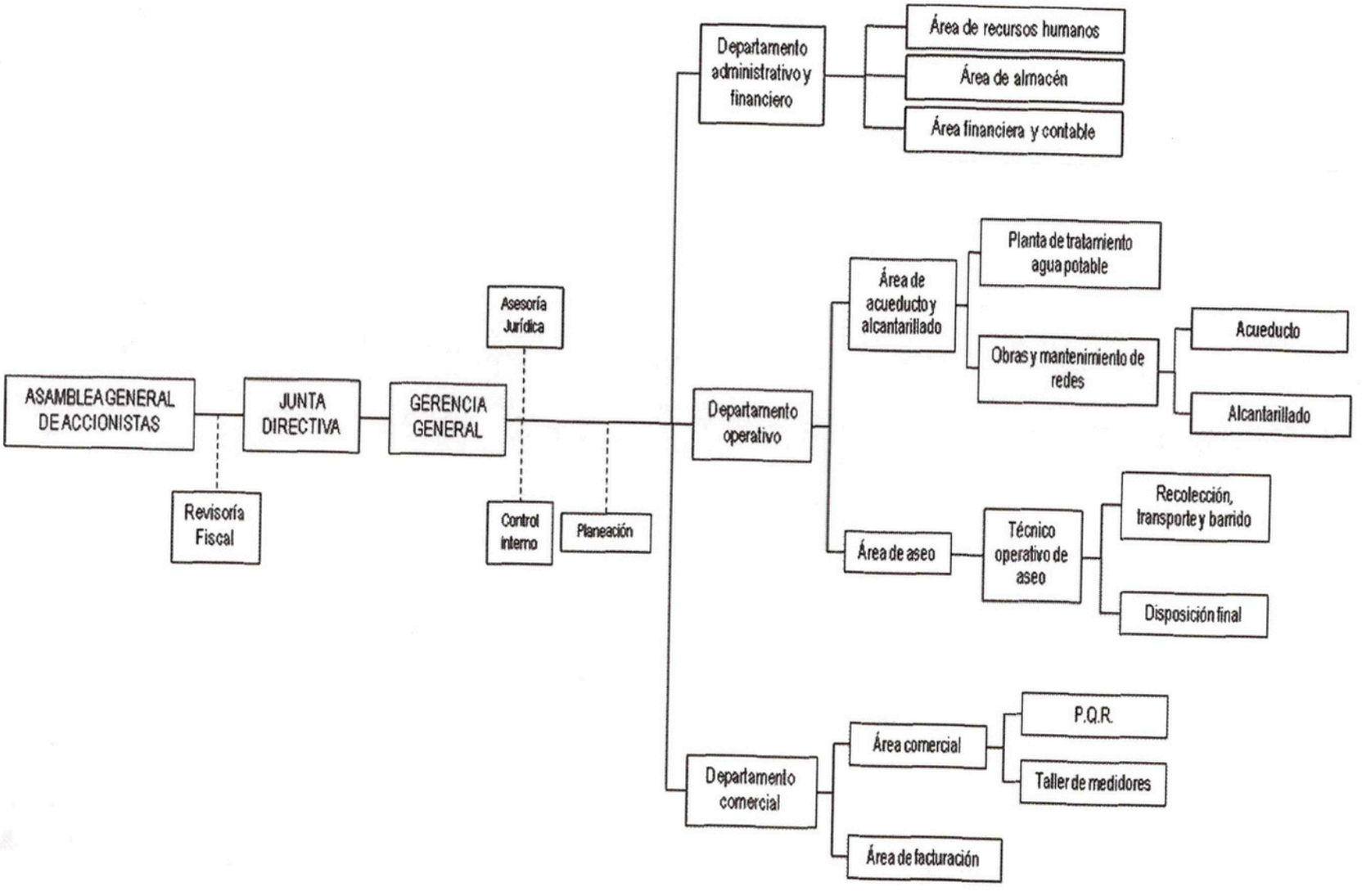
DEPENDENCIA / AREA	CARGO
	Guardabosques
OBRAS Y MANTENIMIENTO DE REDES	Jefe de obras y Mantenimiento
	Auxiliar Técnico Operativo
	Fontaneros Acueducto
	Inspector de Redes - Bombeo
	Fontaneros Alcantarillado
	Auxiliar Alcantarillado
	Conductor - Operador maquinaria de Obras
	Obreros (Según las necesidades del servicio)
AREA DE ASEO	
JEFATURA DE ASEO	Jefe Técnico Operativo de Aseo
RECOLECCION TRANSPORTE Y BARRIDO	Supervisor de Recolección y Transporte
	Conductores
	Escobitas (Según las necesidades del servicio)
	Auxiliares de Recolección (Según las necesidades del servicio)
	Obreros (Según las necesidades del servicio)
DISPOSICION FINAL	Supervisor de Relleno Sanitario
	Conductores
	Obreros (Según las necesidades del servicio)
DEPARTAMENTO COMERCIAL	
AREA DE FACTURACION	
FACTURACION Y SISTEMAS	Jefe de Facturación y Sistemas
	Auxiliar de Facturación y Sistemas
	Lectores
AREA COMERCIAL	
JEFATURA AREA COMERCIAL	Jefe Comercial
ATENCION AL CLIENTE PQR	Atención al Cliente
	Auxiliar de Atención al Cliente
	Fontaneros Atención al cliente (Según las necesidades del servicio)
TALLER E MEDIDORES	Fontanero Taller de Medidores

FUNCIONES

De acuerdo con la estructura organizacional y al mapa de procesos a continuación se presentan las Guías de Talento Humano de cada uno de los cargos actuales.



Ajuste, consolidación y modificación del presente documento realizado por Ing. Lizeth Amparo López y Margarita María Granados, Administración Sistema de Gestión de la Calidad.


ASAMBLEA GENERAL DE ACCIONISTAS
JUNTA DIRECTIVA
GERENCIA GENERAL
Revisoría Fiscal
Asesoría Jurídica
Control interno
Planeación
Departamento administrativo y financiero
Área de recursos humanos
Área de almacén
Área financiera y contable
Departamento operativo
Área de acueducto y alcantarillado
Planta de tratamiento agua potable
Obras y mantenimiento de redes
Acueducto
Alcantarillado
Área de aseo
Técnico operativo de aseo
Recolección, transporte y barrido
Disposición final
Departamento comercial
Área comercial
P.Q.R.
Taller de medidores
Área de facturación

EMPOPAMPLONA S.A. E.S.P.
EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS

GESTION ESTRATEGICA

EMPOPAMPLONA S.A. E.S.P.
EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS

DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO

ROL: Asamblea General de Accionistas

PROCESOS EN LOS QUE PARTICIPA: Direccionamiento Estratégico

DEPENDENCIA JERÁRQUICA: **DEPENDE DE:** No Aplica
DEPENDEN: Junta Directiva

EDUCACIÓN	FORMACIÓN	HABILIDADES	EXPERIENCIA

RESPONSABILIDADES

- Elegir y remover libremente a los funcionarios cuya designación corresponda
- Examinar, aprobar o desaprobar los estados financieros de fin del ejercicio anterior, el informe del revisor fiscal y analizar los informes de gestión presentados por la Gerencia y la Junta Directiva sobre el estado de funcionamiento de la sociedad.
- Estudiar y aprobar las reformas estatutarias de acuerdo con las normas vigentes al momento de la reforma.
- Fijar las reservas que deberán establecerse además de las legales y decretar la cancelación de perdidas.
- Aprobar el aumento del capital social, sin perjuicio de la facultad de la Junta Directiva para aumentar el capital autorizado cuando se trate de hacer nuevas inversiones en la infraestructura de los servicios públicos de su objeto y hasta por el valor que ellas tengan, de conformidad con el Articulo 94 de la Ley 142 de 1994.
- Autorizar la transformación o fusión de la Sociedad con otra u otras.
- Autorizar la enajenación o arrendamiento de los bienes que conforman el activo de la sociedad.
- Adoptar las medidas que exigiere el interés de la sociedad y el cumplimiento de los estatutos.
- Ordenar las acciones legales (disciplinarias, civiles o penales) que correspondan contra los miembros de la Junta Directiva y el Revisor Fiscal).
- Disponer de las utilidades sociales y fijar el monto del dividendo, así como la forma y plazos en que se pagarán, conforme a las leyes y estatutos Sociales.
- Resolver sobre la disolución extraordinaria de la sociedad.

- Resolver y decidir sobre la adquisición de las acciones propias.
- Delegar en la Junta Directiva o en el Gerente cuando lo estime conveniente y para casos concretos, alguno o algunas de sus funciones que no se hayan reservado expresamente y cuya delegación no esté prohibida.
- Aprobar los reglamentos de colocación de acciones privilegiadas y de suscripción de acciones con dividendo preferencial y sin derecho a voto, así como disponer que determinada emisión de acciones o de bonos convertidas en acciones sea colocada sin sujeción al derecho de preferencia.
- Decretar la emisión de bonos y títulos representativos de obligaciones.
- Las demás que, en relación a la naturaleza jurídica de la Sociedad, lo señale la ley y estos estatutos y las que no correspondan a otro órgano.

AUTORIDAD

- Hacer cumplir las normas legales y reglamentarias.
- Solicitar informes a la Junta Directiva o Gerente.
- Evaluar y decidir las acciones a tomar para garantizar la prestación de los servicios.
- Decidir sobre situaciones particulares que no estén contempladas en la normatividad.
- Elegir los miembros de la Junta Directiva y sus suplentes.
- Elegir el Revisor Fiscal y su suplente.

COMUNICACIÓN

Se lleva a cabo por medio de:
- Telefónico
- Actas
- Carteleras
- Reuniones
- Oficios
- Correo Electrónico

OBSERVACIONES:

_____

_____

ROL: Revisor Fiscal

PROCESOS EN LOS QUE PARTICIPA: Direccionamiento Estratégico

DEPENDENCIA JERÁRQUICA: **DEPENDE DE:** Asamblea de Socios y Accionistas
DEPENDEN: No aplica

EDUCACIÓN	FORMACIÓN	HABILIDADES	EXPERIENCIA
▪ Titulo como Contador Público otorgado por una Institución Educativa reconocida por el Gobierno Nacional ▪ Tarjeta Profesional vigente ▪ Post grado en Revisoría Fiscal	▪ Cursos en el área de desempeño ▪ Conocimientos en sistemas de Gestión ▪ Manejo y Revisoría de cuentas ▪ Auditoria interna y/o externa	• Conocimiento del Trabajo • Oportunidad en la entrega de Informes • Transparencia • Objetividad • Conducta ética • Cuidado profesional • Presentación ecuánime • Trabajo en equipo • Actualización • Independencia mental • Conocedor de la leyes y regulaciones	Dos (2) años de experiencia actividad específica o relacionada con la ciencias contables en general identificadas en el la ley 43 de 1990

RESPONSABILIDADES

- Cerciorarse de que las operaciones que se celebren o cumplan por cuenta de la sociedad se ajustan a las prescripciones de los estatutos, a las decisiones de la asamblea general y de la junta directiva.
- Colaborar con las entidades gubernamentales que ejerzan la inspección y vigilancia de las compañías, y rendirles los informes a que haya lugar o le sean solicitados.
- Velar por que se lleven regularmente la contabilidad de la sociedad y las actas de las reuniones de la asamblea, de la

junta de socios y de la junta directiva, y porque se conserven debidamente la correspondencia de la sociedad y los comprobantes de las cuentas, impartiendo las instrucciones necesarias para tales fines.

- Determinar si en el curso de la revisión se han seguido los procedimientos aconsejados por la técnica de la interventoria de cuentas.
- Decidir si en su concepto la contabilidad se lleva conforme a las normas legales y a la técnica contable, y si las operaciones registradas se ajustan a los estatutos y a las decisiones de la asamblea o junta directiva.
- Verificar si el balance y el estado de pérdidas y ganancias han sido tomados fielmente de los libros.
- Identificar las reservas o salvedades que tenga sobre la fidelidad de los estados financieros.
- Responder por los perjuicios que ocasione a la sociedad, a sus asociados o a terceros, por negligencia o dolo en el cumplimiento de sus funciones
- El revisor fiscal que, a sabiendas, autorice balances con inexactitudes graves, o rinda a la asamblea o a la junta de socios informes con tales inexactitudes, incurrirá en las sanciones previstas en el Código Penal para la falsedad en documentos privados, más la interdicción temporal o definitiva para ejercer el cargo de revisor fiscal.
- Las demás funciones Asignadas por disposición legal o estatutaria, que sean acordes a la naturaleza del cargo.

AUTORIDAD

- Dar oportuna cuenta, por escrito, a la asamblea o junta de socios, a la junta directiva o al gerente, según los casos, de las irregularidades que ocurran en el funcionamiento de la sociedad y en el desarrollo de sus negocios
- Inspeccionar asiduamente los bienes de la sociedad y procurar que se tomen oportunamente las medidas de conservación o seguridad de los mismos y de los que ella tenga en custodia a cualquier otro título.
- Impartir las instrucciones, practicar las inspecciones y solicitar los informes que sean necesarios para establecer un control permanente sobre los valores sociales.
- Autorizar con su firma cualquier balance que se haga, con su dictamen o informe correspondiente;
- Las que le confiere la **Ley 222 de 1995 Art. 38**
- Convocar a la asamblea o a la junta de socios a reuniones extraordinarias cuando lo juzgue necesario.
- Cumplir las demás atribuciones que le señalen las leyes o los estatutos y las que, siendo compatibles con las anteriores, le encomiende la asamblea o junta de socios.

COMUNICACIÓN

Se lleva a cabo por medio de:

- Telefónico
- Actas
- Carteleras
- Reuniones
- Oficios
- Correo Electrónico

OBSERVACIONES:

ROL: Miembro de la Junta Directiva

PROCESOS EN LOS QUE PARTICIPA: Direccionamiento Estratégico

DEPENDENCIA JERÁRQUICA: **DEPENDE DE:** Asamblea General de Sócios
DEPENDEN: Gerente

EDUCACIÓN	FORMACIÓN	HABILIDADES	EXPERIENCIA
Profesional con Títulos Universitarios, Egresados de una Universidad reconocida en el país.	▪ Conocimiento de Sistemas de Gestión. ▪ Conocimientos en planeación de recursos empresariales.	▪ Liderazgo y Proactividad ▪ Emprendimiento ▪ Transparencia ▪ Toma de decisiones ▪ Ética ▪ Responsabilidad ▪ Resolución de conflictos. ▪ Comportamiento social universalmente aceptado (inteligencia emocional y ética) ▪ Trabajo en equipo ▪ Orientación al servicio. ▪ Compromiso Institucional ▪ Capacidad de transformación de oportunidades ▪ Tolerancia al Riesgo ▪ Iniciativa	Un (1) año en el ejercicio de su profesión.

RESPONSABILIDADES

- Determinar políticas, planes y programas que deben ser ejecutadas por la sociedad para el cumplimiento de su objeto social.
- Determinar la estructura administrativa y crear los cargos de carácter interno que se consideren necesarios para el buen funcionamiento de la Sociedad y fijar las escalas de clasificación y remuneración del personal.
- Examinar cuando lo estime conveniente, por si o por interpuesta persona los libros de la Sociedad y documentos en General.
- Aprobar el presupuesto anual de la sociedad y vigilar su cumplimiento.
- Aprobar la creación de dependencias de la Sociedad en otras localidades.
- Aprobar las normas que reglamenten el funcionamiento y la operación de la sociedad y de sus empleados en lo que hace relación al reglamento interno, manual de funciones y cargos, etc.
- Servir al Gerente de órgano consultivo.
- Aprobar los actos y contratos que requiera celebrar el representante legal y que supere la cuantía establecida y autorizada por estos estatutos.
- Darse su propio reglamento.
- Decidir sobre las excusas, licencias y vacaciones del Revisor fiscal y llamar al suplente respectivo.
- Convocar a la Asamblea General cuando lo crea conveniente o cuando lo solicite un numero de accionistas que represente por lo menos la cuarta parte de la accione suscritas.
- Cooperar con el Gerente en la administración y dirección de los negocios sociales
- Presentar a la Asamblea General de Accionistas junto con el balance y las cuentas en cada ejercicio un informe razonado sobre la situación económica y financiera de la Sociedad y el respectivo proyecto de distribución de utilidades.
- Aprobar el reglamento de suscripción de acciones.
- Resolver si el pago de nuevas acciones puede hacerse en bienes distintos de dinero, caso en el cual procederá a hacer el avalúo correspondiente.
- Aprobar el reglamento de contratación de la sociedad.
- Autorizar para la adjudicación de contratos de cuantía superior a cien (100) salarios mínimos legales mensuales vigentes.
- Aumentar el capital autorizado de la sociedad en el caso previsto en el numeral 19.4 de la Ley 142 de 1994.
- Velar por el estricto cumplimiento de los convenios de desempeño y demás obligaciones que contraiga la Sociedad y evaluar los resultados de acuerdo con las metas trazadas. Cuando se declare el incumplimiento de dichos convenios, la junta impondrá las sanciones aplicables que, en el caso del Gerente, podrán llegar hasta su destitución.

- Aprobar el plan de acción de la Sociedad y los criterios necesarios para su evaluación y velar por su estricto cumplimiento.
- Considerar en cada reunión los informes relacionados con el cumplimiento de los indicadores en cuanto a operaciones, ingresos, gastos, ejecución presupuestaria, cobertura, nombramiento de personal, celebración y ejecución de contratos y demás aspectos referentes a su Gestión y ordenar las acciones pertinentes.
- Aprobar la planta de personal y sus modificaciones e indicar la política de remuneración dentro de las metas trazadas en los planes de Gestión y en los convenios de desempeño si los hubiere.
- Velar porque la prestación del servicio sea eficiente y se cumplan las normas propias del mismo, de acuerdo con lo dispuesto por las autoridades competentes.
- Ordenar las acciones legales correspondientes, contra los administradores o funcionarios directivos y asesorar al Gerente en relación con las acciones judiciales que deban iniciarse o proseguirse.
- Cuida del estricto cumplimiento de todas las disposiciones consignadas en estos estatutos y de las que se dicten para el buen funcionamiento de la Empresa.
- Las demás que se señalen en los estatutos o le sean delegados por la Asamblea General de accionistas.

AUTORIDAD

- Hacer cumplir las normas legales y reglamentarias.
- Aprobar las políticas y objetivos de la Entidad.
- Aprobar el plan de desarrollo de la Entidad.
- Nombrar al Gerente de la Sociedad, resolver sobre su renuncia, licencia y vacaciones y fijar sus asignaciones.
- Determinar la estructura administrativa y crear los cargos de carácter interno que se consideren necesarios para el buen funcionamiento de la sociedad y fijar las escalas de clasificación y remuneración del personal
- Autorizar al Gerente para delegar aquellas funciones que, de acuerdo con estos estatutos y la ley, fueren delegables.
- Autorizar al Gerente, para ofrecer a los trabajadores de la Sociedad bonificaciones, derechos y prestaciones laborales especiales para su desvinculación de la misma por mutuo acuerdo, señalando un plazo para tal efecto.
- Solicitar informes al Gerente.
- Evaluar y decidir las acciones a tomar para garantizar la prestación de los servicios.
- Decidir sobre situaciones particulares que no estén contempladas en la normatividad.

COMUNICACIÓN

Se lleva a cabo por medio de:

- Telefónico
- Actas
- Carteleras
- Reuniones
- Oficios
- Correo Electrónico

OBSERVACIONES:

ROL: Gerente General

PROCESOS EN LOS QUE PARTICIPA: Direccionamiento Estratégico

DEPENDENCIA JERÁRQUICA: **DEPENDE DE**: Junta Directiva
DEPENDEN: Procesos Misionales, de Apoyo, de Control y Medición.

EDUCACIÓN	FORMACIÓN	HABILIDADES	EXPERIENCIA
Profesional con Títulos Universitarios, Egresados de una Universidad reconocida en el país, prioritariamente en el Ingeniería Civil, Ingeniería sanitaria, Ingeniería Industrial, Administración de Empresas, Economía, Contaduría Publica o Derecho.	▪ Conocimiento en Sistemas de Gestión ▪ Conocimientos en planeación de recursos Empresariales .	▪ Liderazgo y Proactividad ▪ Emprendimiento ▪ Toma de decisiones y creatividad ▪ Ética ▪ Responsabilidad ▪ Resolución de conflictos. ▪ Comportamiento social universalmente aceptado (inteligencia emocional y ética) ▪ Adaptación al cambio. ▪ Trabajo en equipo ▪ Orientación al servicio ▪ Capacidad de transformar e innovar. ▪ Compromiso Institucional ▪ Iniciativa, identificación de oportunidades ▪ Tolerancia al Riesgo	Cinco (5) años en el ejercicio de su profesión y/o postgrado en Alta Gerencia, Administración de Empresas, Saneamiento Básico o Ambiental o Áreas afines, con una experiencia no inferior a dos años.

RESPONSABILIDADES

- Dirigir la gestión administrativa y financiera de la sociedad de acuerdo con las políticas de la Asamblea General de Accionistas y la Junta Directiva.
- Realizar la ejecución presupuestal de los Ingresos y Egresos como ordenador del gasto.
- Rendir los informes a los diferentes entes de control que se soliciten, con el fin de adelantar supervisiones, investigaciones e inspecciones judiciales.
- Ejecutar los actos y celebrar los contratos o convenios que tiendan al cumplimiento de objeto social.
- Administrar la sociedad y representar judicial y extrajudicialmente.
- Velar por los recaudos, fondos, bienes e inversiones de la sociedad.
- Someter los presupuestos anuales, los planes de acción y programas de inversión y los estudios económicos de la sociedad a la aprobación de la junta directiva y vigilar su cumplimiento.
- Presentar a la junta directiva y a la asamblea general de acciones los estados financieros, acuerdos mensuales del gasto del ejercicio con su respectivo informe de gestión del periodo y las demás previstas en la ley y en los estatutos.
- Convocar a la asamblea general de accionistas y a la junta directiva de acuerdo con la ley y estatutos de la sociedad.
- Ejecutar las determinaciones de la asamblea general de accionistas y de la junta directiva.
- Presentar a la junta directiva, para concepto de dicho órgano los contratos cuya cuantía sea superior a cien (100) salarios legales mensuales vigentes.
- Construir los apoderados judiciales o extrajudiciales que obran a sus ordenes juzgue fijar sus horarios y delegarle las atribuciones que considere pertinentes, siempre que tales facultades sean compatibles con la naturaleza de su cargo y las limitaciones de sus propias atribuciones.
- Preparar y presentar para su aprobación un plan de gestión y resultados de corto, mediano y largo plazo aprobado previamente por la junta directiva y destinado a servir de base para el control que debe ejercer la auditoria externa o por el control interno, según el caso; el cual deberá revisarse y actualizarse anualmente con base a los criterios, características, indicadores y modelos de carácter obligatorio, definidos por la comisión de regulación de Energía y Gas, según lo dispuesto por el articulo 52 de la ley 142 de 1994.
- Nombrar y remover a los empleados de la sociedad cuya designación corresponda a resolver las reuniones, permisos encargos y vacaciones.
- Ejecutar y cumplir estrictamente los planes de gestión y resultados de la sociedad, los convenios de desempeño si los hubiere y todos los contratos y obligaciones que contraiga el nombre de la sociedad.
- Someter a consideración de la junta directiva, la planta de personal y de modificaciones que propone introducir.

- Aplicar las tarifas autorizadas por la autoridad competente del Gobierno Nacional y preparar oportunamente los estudios económicos requeridos para solicitar modificaciones tarifarías.

- Presentar un informe detallado a la junta directiva en cada reunión, acerca del cumplimiento y comportamiento de los indicadores en cuanto a la operación ingresos, gastos, ejecución presupuestal, situación financiera, recuperación de perdidas, calidad de servicio prestado, cobertura, nombramiento de personal, celebración, ejecución de contratos y demás aspectos referentes a su gestión así con otras entidades publicas.
- Poner a disposición de los accionistas, por lo menos con quince (15) días hábiles de antelación a la reunión de la asamblea general de accionistas, el inventario de balance, las cuentas, libros y demás comprobantes exigidos por la ley y una memoria razonada sobre la marcha de los negocios sociales con el proyecto de distribución de utilidades, aprobada por la junta directiva. Este informe deberá contener, además los informes e indicadores que se hayan establecido como meta, bien en los planes de acción o en los convenios de desempeño, así los hubiere.
- Adoptar las medidas necesarias para una eficiente presentación del servicio al suscriptor e infamar a la Junta Directiva.
- Velar porque todos los empleados de la sociedad cumplan estrictamente los deberes y ejercer las demás funciones que le deleguen la asamblea o la junta directiva.
- Delegar en otros empleados de la sociedad, aquellas funciones suyas, cuya delegación no prohíba la ley.
- Crear controles adecuados para evitar las fugas de agua y velar por su efectivo cumplimiento.
- Responder por el control interno de la Empresa, de conformidad con los artículos 46 de la ley 142 de 1994.
- Las demás funciones Asignadas por disposición legal o estatutaria, que sean acordes a la naturaleza del cargo.

AUTORIDAD

- Hacer cumplir las normas legales y reglamentarias.
- Velar por el cumplimiento de las políticas y objetivos de la Entidad.
- Cumplir y verificar el plan de desarrollo de la Entidad.
- Evaluar y decidir las acciones a tomar para garantizar la prestación de los servicios.
- Decidir sobre situaciones particulares que no estén contempladas en la normatividad.
- Dirigir e incentivar el empoderamiento en los trabajadores para lograr que la descentralización en la toma de decisiones sea efectiva.

- Liderar que se adelanten investigaciones administrativas a los trabajadores que incumplan el reglamento interno de trabajo, los compromisos de gestión o alguna otra disposición legal, con el fin de determinar el grado de responsabilidad de dicho funcionario.
- Aplicar las sanciones a los trabajos que determine la ley, el reglamento interno de trabajo y los organismos de Control y vigilancia.
- Aprobación de viáticos, comisiones, licencias y auxilios que se les otorguen a los trabajadores.
- Solicitar informes del personal a cargo

COMUNICACIÓN

Se lleva a cabo por medio de:
- Telefónico
- Actas
- Carteleras
- Reuniones
- Oficios
- Correo Electrónico

OBSERVACIONES:

_____

_____

ROL: Secretaria de Gerencia

PROCESOS EN QUE PARTICIPA: Direccionamiento Estratégico y Gestión Documental

DEPENDENCIA JERÁRQUICA: **DEPENDE DE:** Gerente General.
DEPENDEN: No Aplica

EDUCACIÓN	FORMACIÓN	HABILIDADES	EXPERIENCIA
Titulo de Bachiller otorgado por una institución reconocida en el país. CAP (Certificado de Aptitud Profesional) en Secretariado y/o Estudios de Secretariado General o Titulo Profesional en áreas afines.	Conocimiento en Sistemas de Gestión. Cursos en manejo de Atención al Cliente. Conocimientos en manejo de archivos.	▪ Ética ▪ Responsabilidad ▪ Transparencia ▪ Honestidad ▪ Resolución de conflictos. ▪ Comportamiento social universalmente aceptado (inteligencia emocional y ética) ▪ Adaptación al cambio. ▪ Trabajo en equipo ▪ Orientación al servicio ▪ Capacidad de transformar e innovar. ▪ Compromiso Institucional ▪ Iniciativa, identificación de oportunidades ▪ Tolerancia al Riesgo ▪ Discreción	Un (1) año de experiencia laboral certificada en actividades afines.

RESPONSABILIDADES

- Recibir, radicar, clasificar y tramitar la correspondencia emitida por la Gerencia General con destino al interior y exterior de la empresa; priorizando la documentación que contenga aspectos relacionados con solicitudes de orden jurídico.
- Efectuar y controlar las llamadas telefónicas que se generen y se reciban a las diferentes dependencias de la empresa.
- Llevar al día la agenda de los compromisos de la Gerencia General.
- Llevar actualizados los Libros de Actas de Junta Directiva, Asamblea de Accionistas, sin enmendaduras, borrones y tachones y con un orden cronológico y consecutivo en la trascripción de cada reunión.
- Mantener al día los archivos de la Dependencia y de la Gerencia
- Elaboración de cartas, Comunicaciones Internas, oficios y demás escritos que la Gerencia le delegue; así como su correcto envío.
- Atención adecuada del público y ejercer control de visitas al despacho del Señor Gerente
- Informar a los medios de comunicación la suspensión de algún servicio, sustentando la razón de dicha suspensión, de acuerdo a las instrucciones dadas por el Departamento Operativo.
- Cumplir las demás funciones inherentes a su cargo que le delegue la Gerencia General.
- Salvaguardar los bienes de la empresa que le sean entregados para el ejercicio de sus responsabilidades o aquellos que
- estén a su custodia.
- Las demás que le asigne su superior Inmediato, de conformidad con la programación general de la Empresa y la que la constitución, la ley, los decretos, los estatutos y demás determinen con relación a sus funciones.

La Secretaria de Gerencia actúa como secretario general de la asamblea general de accionistas y de la junta directiva, si es definido de otra manera, donde debe:

- Llevar los libros de las Actas de la Asamblea General de Accionistas y de la Junta Directiva y firmar las actas y sus respectivos acuerdos.
- Llevar el libro de registro de acciones y hacer las anotaciones pertinentes conforme a la Ley y a los Estatutos.
- Comunicar las convocatorias para las reuniones de los órganos de la sociedad cuando sea de su competencia.
- Dar fe de la autenticidad de los documentos que reposan en los archivos de la sociedad.
- Las demás funciones y deberes que le impongan los órganos de la sociedad y los estatutos.

Las demás que le asigne su superior inmediato, de conformidad con la programación general de la Empresa y las que la constitución, la ley, los decretos, los estatutos y demás determinen con relación a sus funciones.

AUTORIDAD

- Recibir, clasificar y tramitar la correspondencia interna y externa; dando prioridad a los documentos de mayor importancia (Derecho de petición, demandas, entre otros).
- Tramitar la documentación que requiera la firma del gerente.
- Contestar las llamadas telefónicas y comunicarlas a las diferentes dependencias.
- Realizar y controlar las llamadas de larga distancia.
- Archivar la correspondencia de la gerencia y mantener actualizada la información que se allega a la empresa.
-

COMUNICACIÓN

Se lleva a cabo por medio de:

- Telefónico
- Carteleras
- Reuniones
- Oficios
- Correo Electrónico

OBSERVACIONES:

_____

_____

ROL: Conductor de Gerencia

PROCESOS EN LOS QUE PARTICIPA: Direccionamiento Estratégico

DEPENDENCIA JERÁRQUICA: **DEPENDE DE:** Gerente General
DEPENDEN: No Aplica

EDUCACIÓN	FORMACIÓN	HABILIDADES	EXPERIENCIA
Título de Bachiller otorgado por una Institución Reconocida en el país.	Licencia de conducción vigente.	▪ Ética ▪ Responsabilidad ▪ Transparencia ▪ Discreción ▪ Comportamiento social universalmente aceptado (inteligencia emocional y ética) ▪ Trabajo en equipo ▪ Orientación al servicio ▪ Compromiso Institucional ▪ Iniciativa, identificación de oportunidades ▪ Tolerancia al Riesgo	Un (1) año de labores en el área de conducción.

RESPONSABILIDADES

- Transportar el vehículo asignado por la Empresa el personal, materiales o documentos que le sea indicado por parte de la Gerencia General
- Coordinar con el almacenista, el mantenimiento preventivo y operativo del vehículo asignado
- Reportar los daños o accidentes del vehículo asignado y así mismo cualquier anomalía que se presente en el desarrollo de sus funciones a su superior inmediato y a la Gerencia General
- Mantener en buen estado el vehículo asignado.
- Las demás que le sean asignadas de acuerdo con la naturaleza de su cargo y a la programación general de la Empresa,

teniendo en cuenta las órdenes emanadas del superior inmediato y de la Gerencia General

- Conducir en estado sobrio y con diligencia propendiendo salvaguardar la vida propia y de sus acompañantes y cumpliendo las normas de transito
- Mantener su equipo de carretera en optimas condiciones técnicas y de higiene y portar la documentación necesaria al día
- Mantener limpio y en buenas condiciones el vehículo asignado e informar cualquier daño o accidente al señor Gerente
- Llevar al día el control de mantenimiento preventivo y correctivo de su vehículo.
- Salvaguardar los bienes de la Empresa que le sean entregados para el ejercicio de sus responsabilidades o aquellos que estén en su custodia.
- Además de la que la constitución, la ley, los decretos, los reglamentos, las resoluciones, los estatutos y demás que determinen en relación con sus funciones.

AUTORIDAD

- No Aplica

COMUNICACIÓN

Se lleva a cabo por medio de:

- Telefónico
- Actas
- Carteleras
- Reuniones
- Oficios

OBSERVACIONES:

_____

_____

ROL: Asesor Jurídico

PROCESOS EN QUE PARTICIPA: Direccionamiento Estratégico

DEPENDENCIA JERÁRQUICA: **DEPENDE DE:** Gerente General
DEPENDEN: No Aplica

EDUCACIÓN	FORMACIÓN	HABILIDADES	EXPERIENCIA
Título Profesional de una Universidad reconocida a nivel Nacional en Derecho.	▪ Conocimiento de Sistemas de Gestión de la Calidad ▪ Cursos de Actualización en las diferentes ramas del derecho: laboral, administrativo.	▪ Ética ▪ Responsabilidad ▪ Honestidad ▪ Discreción ▪ Resolución de conflictos. ▪ Comportamiento social universalmente aceptado (inteligencia emocional y ética) ▪ Adaptación al cambio. ▪ Compromiso Institucional ▪ Iniciativa, identificación de oportunidades ▪ Tolerancia al Riesgo	Dos (2) años de experiencia en el cumplimiento de actividades similares a las funciones del cargo.

RESPONSABILIDADES

- Es responsable emitir los conceptos Jurídicos que le sean solicitados por el Señor Gerente o por orden de él.
- Representar Judicialmente a la Empresa de Servicios Públicos de Pamplona cuando esta sea parte de procesos civiles , administrativos, laborales y penales previo otorgamiento del debido poder.
- Presentar a la empresa las recomendaciones necesarias en la aplicación de la normatividad vigente y aplicable a la

Empresa.
- Asesorar al encargado de control interno en los asuntos consultados, elaborar las minutas, convenios y Contratos que le fueren ordenados.
- Solicitar a la Empresa el suministro de información veraz para el cumplimiento de sus funciones.
- Realizar el estudio jurídico de los asuntos laborales de la Empresa.
- Presentar informes cuando la Gerencia lo requiera.
- Las demás que le asigne su superior inmediato de conformidad con la programación general de la empresa y las que la
- constitución , la ley, los decretos y los estatutos determinen con relación a sus funciones,.

AUTORIDAD

- **No Aplica**

COMUNICACIÓN

Se lleva a cabo por medio de:
- Informes
- Telefónico
- Reuniones
- Oficios
- Correo Electrónico.

OBSERVACIONES: _____

EMPOPAMPLONA S.A. E.S.P.
EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS

CONTROL INTERNO

ROL: Líder del Proceso de Control Interno

PROCESOS EN LOS QUE PARTICIPA: Evaluación y Control

DEPENDENCIA JERÁRQUICA: **DEPENDEN DE:** La Alta Gerencia
DEPENDEN: Auxiliar de Control Interno

EDUCACIÓN	FORMACIÓN	HABILIDADES	EXPERIENCIA
• Titulo Profesional en: Ciencias Económicas y/o Administrativas de una Universidad Reconocida a nivel Nacional. • Post Grado en Control Interno o áreas afines.	• Cursos en el área de desempeño. • Conocimientos en sistemas de Gestión.	• Conocimiento del Trabajo • Presentación ecuánime • Objetividad en la presentación de informes de Gestión Administrativa • Independencia mental • Conducta ética • Confidencialidad • Honestidad • Discreción • Buenas relaciones interpersonales.	Un (1) año de experiencia actividad específica o relacionada

RESPONSABILIDADES

- Ejecución de Auditorias Internas de Control Interno y del Sistema de Gestión de la Calidad
- Presentación de informes de auditorias ante la alta Gerencia, Junta de Accionistas y los Organismos de Control y Vigilancia del Estado
- Salvaguardar los Bienes de la Empresa que le sean entregados para el ejercicio de sus responsabilidades o aquellos que estén a su custodia
- Servir de Instancia Asesora y Consultora del Despacho del Gerente en los términos expresamente determinados por la

ley

- Recomendar la adopción de normas para la protección y utilización racional de los Recursos Humanos, Físicos y Financieros disponibles y a su vez simplificar y operacionalizar las normas y procedimientos que se apliquen a la Empresa
- Verificar la delimitación precisa de los ámbitos de Autoridad y de los niveles de responsabilidad que competen a cada uno de los cargos de la Empresa.
- Diseñar a adoptar métodos y procedimientos confiables para la evaluación de la gestión y para verificar la calidad, la oportunidad y la pertinencia de la información que se maneja en la Empresa.
- Sugerir la realización de los ajustes que requiera la Organización de la Empresa para la Ejecución de los planes Estratégicos y/o de la Gestión y resultados que hayan sido adoptados.
- Colaborar en el establecimiento de Objetivos y metas de gestión asi como la formación de los planes operativos que sean necesarios para tal fin
- Realizar programas de Inducción, Capacitación y Actualización del personal vinculado a la Empresa para la correcta aplicación de los procedimientos definidos en cada uno de las Áreas de Gestión.
- Presentar Informes periódicos al Gerente sobre los servicios, objeto de quejas y reclamos.
- Ejercer en los términos que establece la ley 80 de 1993 y en la ley 142 de 1994, el control previo Administrativo sobre los procesos de contratación que realice la entidad, garantizando la observación de las formalidades establecidas y conceptuando sobre la aprobación de las garantías que sean extendías a favor de la Empresa.
- Propender por la eficaz aplicación de los mecanismos que faciliten la participación ciudadana en la gestión de los servicios públicos domiciliarios a cargo de la Empresa.
- Establecer políticas y necesidades en los procesos que se desarrollan en las dependencias de la Empresa a realizar las formulaciones correspondientes
- Diseñar y programar aplicaciones básicas para el funcionamiento de la Empresa y capacitar a los usuarios de la misma
- Llevar los registros estadísticos de las actividades y tareas que las diferentes dependencias de la Empresa.
- Hacer parte integrante de los sistemas contables, financieros, de planeación, de información y operaciones de la Empresa
- Establecer, mantener y perfeccionar el sistema de control interno el cual debe ser adecuado a la naturaleza, estructura y misión de la Empresa.
- Garantizar que cada uno de los procesos responda de las actividades a su jefe inmediato de acuerdo con los niveles de autoridad establecidos en la Entidad.
- Velar porque todas las transacciones de la Empresa se registren en forma exacta, veraz y oportuna de tal forma que

permita preparar informes operativos, administrativos y financieros a tiempo.

- Ejercer las demás funciones que le sean asignados de acuerdo con la naturaleza de su cargo y la programación general de la Empresa además las inherentes en la constitución en la ley 87 del 1993, en la ley 142 de 1994, en los estatutos, decretos y demás.
- Las demás que le asigne su superior Inmediato, de conformidad con la programación general de la Empresa y la que la constitución, la ley, los decretos, los estatutos y demás determinen con relación a sus funciones

AUTORIDAD

- Solicitud e inspección de documentos
- Identificar y ejecutar acciones correctivas y preventivas
- Elaboración de planes de mejoramiento
- Desarrollar Auditorias imprevistas
- Evaluar el cumplimiento de Indicadores de Gestión planteados en las Normas Vigentes
- Verificar el cumplimento de los planes, procedimientos, programas y responsabilidades de todos los miembros de la Empresa
- Definir los riesgos de la Empresa y los puntos de control en los procedimientos.

COMUNICACIÓN

Se lleva a cabo por medio de:

- Telefónico
- Actas
- Carteleras
- Reuniones
- Oficios
- Correo Electrónico

OBSERVACIONES: _____

ROL: Auxiliar del Proceso de Control Interno

PROCESOS EN QUE PARTICIPA: Ejecución de auditorias internas de control interno y del sistema de Gestión de la calidad

DEPENDENCIA JERÁRQUICA: **DEPENDEN DE:** Líder del Proceso de Control Interno
DEPENDEN: Pasantes Asignados a esa dependencia

EDUCACIÓN	FORMACIÓN	HABILIDADES	EXPERIENCIA
▪ Titulo Técnico o Tecnológico en: Ciencias Económicas y/o Administrativas.	▪ Cursos en el área de desempeño ▪ Conocimientos de Sistemas de Gestión. ▪ Formación en sistemas contables ▪ Manejo de documentos y archivos	• Conocimiento del Trabajo • Oportunidad en la entrega de Informes • Relaciones interpersonal. • Redactar documentos • Trabajo en equipo • Tolerancia al Riesgo • Honestidad • Responsabilidad • Discreción	Seis (6) meses de experiencia actividad específica o relacionada

RESPONSABILIDADES

- Actualizar la información en el Sistema Único de Información **SUI**
- Diligenciamiento, Elaboración y Conservación de los documentos generados por la dependencia.
- Coadyuvar en el proceso de evaluación de los componentes del Sistema (Recursos financieros, humanos físico y ambientales).
- Mantener un archivo actualizado de la documentación de la oficina.
- Mantener la confidencialidad de las evaluaciones, visitas y actividades programadas, como también de los resultados de las mismas.

- Cumplir las demás asignaciones inherentes a su cargo que le sea encomendado por su superior inmediato
- Las demás que le asigne su superior Inmediato, de conformidad con la programación general de la Empresa y la que la constitución, la ley, los decretos, los estatutos y demás determinen con relación a sus funciones.

AUTORIDAD

- Las asignadas por el Líder del proceso de Control Interno
- Recibir, clasificar y tramitar la correspondencia interna que se allegue a la oficina, dando prioridad a los documentos de mayor importancia
- Tramitar la documentación que requiera la firma del superior inmediato.
- Contestar las llamadas telefónicas e informar a su superior al asunto de las mismas.
- Preparar a la agenda diaria del Jefe de Control.
- Asistir a las reuniones es de carácter urgente, cuando su superior inmediato no pueda asistir eventualmente.
- Revisar inmediatamente los recibos de caja, tesorería, etc. que se alleguen a la oficina.

COMUNICACIÓN

Se lleva a cabo por medio de:
- Telefónico
- Actas
- Carteleras
- Reuniones
- Oficios
- Correo Electrónico

OBSERVACIONES: _____

EMPOPAMPLONA S.A. E.S.P.
EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS

PLANEACION

ROL: Asesor de Planeación Técnico-Operativo

PROCESOS EN QUE PARTICIPA: Direccionamiento Estratégico

DEPENDENCIA JERÁRQUICA: **DEPENDE DE:** Gerente General.
DEPENDEN: No Aplica

EDUCACIÓN	FORMACIÓN	HABILIDADES	EXPERIENCIA
Título Profesional Universitario en las Áreas de Ingeniería Ambiental, Civil, Sanitaria o afines, otorgado por una Universidad reconocida a nivel Nacional.	▪ Conocimiento sistemas de Gestión de la Calidad ▪ Formación en el área ambiental ▪ Formación en planeación y desarrollo de proyectos.	▪ Ética ▪ Responsabilidad ▪ Resolución de conflictos. ▪ Comportamiento social universalmente aceptado (inteligencia emocional y ética) ▪ Adaptación al cambio. ▪ Trabajo en equipo ▪ Orientación al servicio ▪ Capacidad de transformar e innovar. ▪ Compromiso Institucional ▪ Iniciativa, identificación de oportunidades ▪ Tolerancia al Riesgo ▪ Desarrollo de Proyectos	Un (1) año de experiencia laboral en actividades afines.

RESPONSABILIDADES

- Realizar los estudios necesarios para la proyección de las investigaciones de la Empresa
- Programar los planes a ejecutar en los servicios de Acueducto, Aseo y Alcantarillado.
- Gestionar junto con la Gerencia proyectos prioritarios para satisfacer las necesidades en Servicios Públicos a cargo de la Empresa
- Identificar fuentes de financiamiento locales, Nacionales e Internacionales que hagan viables los proyectos de la Empresa
- Elaborar planes de contingencia necesarios para el eficiente funcionamiento de la Empresa
- Coordinar con las diferentes áreas de la Empresa la planeación de Actividades que permitan cumplir con las funciones asignadas
- Guardar absoluta reserva sobre los hechos, documentos, informaciones y en general sobre todos los asuntos y materias que lleguen a su conocimiento por causa o con ocasión de su contrato de trabajo
- Velar y presenciar la realización de todos los estudios que se realicen a rededor de la Empresa
- Velar por la ejecución de planes y proyectos que se hallan programado para cada uno de los servicios que presta la Empresa
- Acompañamiento a la Gerencia General en los proyectos con miras a la satisfacción de nuestros usuarios
- Realizar control de los procesos de financiación en cada uno de los servicios
- Las demás que se le asignen de acuerdo con la naturaleza del cargo y con la programación General de la Empresa
- Las que la constitución, la ley, los decretos, los reglamentos, las Resoluciones, los estatutos y demás Normatividad en relación con sus funciones propias de su cargo.

AUTORIDAD

- Para solicitar la información pertinente a los Entes de Control
- Para solicitar Informe de Avance de los planes, programas y proyectos a su cargo

COMUNICACIÓN

Se lleva a cabo por medio de:

- Telefónico
- Carteleras
- Reuniones
- Oficios
- Correo Electrónico

OBSERVACIONES: _____

ROL: Asesor de Planeación Comercial

PROCESOS EN QUE PARTICIPA: Direccionamiento Estratégico

DEPENDENCIA JERÁRQUICA: **DEPENDE DE:** Gerente General.

EDUCACIÓN	FORMACIÓN	HABILIDADES	EXPERIENCIA
Título Profesional Universitario en las Áreas de Ingeniería Ambiental, Civil, Sanitaria o afines, otorgado por una Universidad reconocida a nivel Nacional.	▪ Conocimiento en sistemas de Gestión de la Calidad. ▪ Formación en el área. ▪ Formación en planeación y desarrollo de proyectos.	▪ Ética ▪ Responsabilidad ▪ Resolución de conflictos. ▪ Comportamiento social universalmente aceptado (inteligencia emocional y ética) ▪ Adaptación al cambio. ▪ Trabajo en equipo ▪ Orientación al servicio ▪ Capacidad de transformar e innovar. ▪ Compromiso Institucional ▪ Iniciativa, identificación de oportunidades ▪ Tolerancia al Riesgo ▪ Desarrollo de Proyectos	Un (1) año de experiencia laboral en actividades afines.

RESPONSABILIDADES

- Elaborar diagnósticos reales del Departamento Comercial y las Áreas que conforman la Organización y mantenerlo actualizado mínimo semestralmente
- Programar los planes a ejecutar en los servicios de Acueducto, Aseo y Alcantarillado
- Coordinar la elaboración de los planes de acción e indicativos del Departamento Técnico Comercial
- Gestionar junto con la Gerencia proyectos prioritarios para satisfacer las necesidades de servicios Públicos a cargo de la Empresa
- Elaborar planes de contingencia necesarios para el eficiente funcionamiento del Departamento Comercial para la Empresa
- Coordinar y hacer seguimiento con las diferentes Areas de la Empresa, los planes de Mejoramiento que se formulen
- Velar por el cumplimento en el envío de la información a los diferentes entes de control
- Guardar absoluta reserva sobre los hechos, documentos, informaciones y en general sobre todos los asuntos y materias que lleguen a su conocimiento por causa o con ocasión de su contrato de trabajo
- Las demás que se le asignen de acuerdo a la naturaleza de su cargo y con la programación general de la Empresa
- Además las que la constitución, la ley, los Decretos, los Reglamentos, las Resoluciones, los Estatutos y demás Normatividad dispongan para la correcta ejecución de sus funciones

AUTORIDAD

- Para solicitar la información pertinente a los Entes de Control
- Para solicitar Informe de Avance de los planes, programas y proyectos a su cargo

COMUNICACIÓN
Se lleva a cabo por medio de: ▪ Telefónico ▪ Carteleras ▪ Reuniones ▪ Oficios ▪ Correo Electrónico

OBSERVACIONES:

EMPOPAMPLONA S.A. E.S.P.
EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS

DEPARTAMENTO OPERATIVO

EMPOPAMPLONA S.A. E.S.P.
EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS

ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO

ROL: Jefe Plantas de Tratamiento de Agua Potable y Laboratorio Control de Calidad

PROCESOS EN QUE PARTICIPA: Acueducto

DEPENDENCIA JERÁRQUICA: **DEPENDE DE:** Gerencia General
DEPENDEN: Operadores Plantas de Tratamiento – Inspector García – Guardabosques

EDUCACIÓN	FORMACIÓN	HABILIDADES	EXPERIENCIA
Titulo profesional otorgado por una institución universitaria debidamente reconocida por el gobierno nacional en las áreas de Ingeniería Química, Ingeniería de Aguas, o Ingeniería Sanitaria.	▪ Cursos específicos en plantas de tratamiento de agua y otros estudios relacionados con el área del Agua. ▪ Formación en control de calidad de agua y análisis fisicoquímico y microbiológico de aguas. ▪ Conocimientos en sistemas de Gestión de Calidad. ▪ Conocimiento en aseguramiento de la calidad, validación y estandarización de métodos de laboratorio. ▪ Conocimientos de informática (Word, Excel, Power Point)	▪ Toma de decisiones y creatividad ▪ Ética ▪ Responsabilidad ▪ Atención, memoria, concentración. ▪ Resolución de conflictos. ▪ Comportamiento social universalmente aceptado (inteligencia emocional y ética) ▪ Adaptación al cambio. ▪ Trabajo en equipo ▪ Liderazgo y proactividad ▪ Gestión y utilización de recursos e información. ▪ Orientación al servicio ▪ Capacidad de transformar e innovar. ▪ Compromiso Institucional ▪ Iniciativa, identificación de oportunidades ▪ Tolerancia al Riesgo	Dos años de experiencia certificada en procesos de Tratamiento de agua potable y/o afines.

RESPONSABILIDAD

- Elaborar el plan operativo del área.
- Propender por la calidad del agua a través del control y supervisión de los procesos de tratamiento.
- Verificar y controlar la calidad del agua a través de la ejecución de los análisis físicos, químicos y microbiológicos.
- Programar y tomar las muestras necesarias para realizar el control de calidad.
- Inspeccionar las instalaciones de la planta de tratamiento y su buen funcionamiento.
- Planear las actividades de los operadores de la planta de tratamiento.
- Cumplir con la programación de actividades de mantenimiento preventivo y correctivo de las plantas y equipos.
- Solicitar a tiempo y de acuerdo al stock de inventarios los materiales necesarios para el buen funcionamiento del proceso de tratamiento de aguas y pruebas de laboratorio.
- Coordinar las actividades de la planta en emergencias de acuerdo al plan de contingencias.
- Llevar los índices de agua no tratada, tratada, pruebas efectuadas y los demás que se le asignen.
- Crear planes tácticos que propicien el mejoramiento de la planta de tratamiento y laboratorio de control de calidad.
- Informar a su Jefe inmediato la programación atinente a las suspensiones por reparaciones, mantenimiento, entre otros.
- Coordinación y manejo de los operadores de planta de tratamiento y sus actividades de trabajo.
- Realizar la liquidación de recargos, horas extras y trabajos suplementarios de acuerdo a la programación de las actividades previamente establecidas y hacerlas llegar a la Gestión de talento humano para su debida autorización y trámite.
- Cumplir las demás asignaciones inherentes a su cargo que se le encomienden.
- Salvaguardar los bienes de la empresa que le sean entregados para el ejercicio de sus responsabilidades o aquellos que estén a su custodia.
- Mantener y desarrollar las políticas del Programa de salud Ocupacional de la Empresa y sus lineamientos.
- Calcular y analizar los indicadores de Gestión del proceso.
- Medir la satisfacción del cliente
- Realizar la medición, análisis y mejora del proceso.
- Realizar el seguimiento a las acciones correctivas y preventivas del proceso a cargo.
- Elaborar los planes de mejoramiento del proceso
- Liderar las reuniones del grupo de mejoramiento.
- Liderar adecuadamente como una herramienta para el mejoramiento continuo del proceso y la retroalimentación con los clientes internos y externos.

- Las demás que se asignen de acuerdo con la naturaleza de su cargo y con la programación general de la Empresa.
- Además, las que la constitución, la ley, los Decretos, los reglamentos, las resoluciones, los estatutos y demás que determinen normatividad en relación con sus funciones.

AUTORIDAD

- Hacer cumplir las normas legales y reglamentarias.
- Gerenciar los procesos de tratamiento
- Establecer objetivos de calidad del proceso
- Solicitar informes al personal a cargo.
- Evaluar y decidir las acciones a tomar para garantizar el proceso de tratamiento
- Tomar acciones correctivas y preventivas para el mejoramiento continuo del proceso
- Decidir sobre situaciones particulares que no estén contempladas en la normatividad.
- Coordinar y programar las actividades de operación y mantenimiento de la planta de Tratamiento.

COMUNICACIÓN

Se lleva a cabo por medio de:
- Telefónico
- Carteleras
- Reuniones
- Oficios
- Otros medios de comunicación Institucional

OBSERVACIONES:

_____

_____

52

ROL: Operador Planta de Tratamiento de Agua Potable

PROCESOS EN QUE PARTICIPA: Acueducto

DEPENDENCIA JERÁRQUICA: **DEPENDE DE:** Jefe Plantas de Tratamiento
DEPENDEN: No aplica

EDUCACIÓN	FORMACIÓN	HABILIDADES	EXPERIENCIA
Título de Bachiller otorgado por una Institución educativa reconocida en el país.	▪ Cursos específicos en plantas de tratamiento y otros estudios relacionados con el área del Agua. Los cursos deben ser certificados por una entidad autorizada. ▪ Conocimiento de las Normas ISO:9000 y la Norma NTC-GP1000:2004 ▪ Conocimientos básicos de informática. ▪ CAP (Certificado de Aptitud Profesional) en el área.	▪ Asumir y cumplir Responsabilidades. ▪ Atención, memoria, concentración. ▪ Comportamiento social universalmente aceptado (inteligencia emocional y ética) ▪ Adaptación al cambio. ▪ Trabajo en equipo ▪ Orientación al servicio ▪ Compromiso Institucional ▪ Iniciativa, identificación de oportunidades ▪ Tolerancia al Riesgo ▪ Buenas relaciones interpersonales.	Un año de experiencia certificada en procesos de Tratamiento de agua potable.

RESPONSABILIDAD

- Garantizar las operaciones de tratamiento del agua y el adecuado funcionamiento de los procesos.
- Suministrar agua potable que cumpla con la normatividad vigente
- Aplicar las sustancias químicas requeridas para cumplir con los lineamientos establecidos y los procesos de Tratamiento.
- Verificar los caudales de agua para tratamiento.
- Tomar las acciones necesarias para garantizar el correcto funcionamiento de la planta de tratamiento y la calidad del agua entregada al usuario
- Verificar los niveles de los tanques de almacenamiento para cumplir con las demandas de consumo del Municipio.
- Establecer las necesidades de mantenimiento de cada una de las estructuras de la planta y de los equipos, e informar al Jefe Inmediato.
- Tomar las muestras de agua y realizar los análisis básicos, de acuerdo a los controles requeridos y a las solicitudes del Jefe inmediato.
- Mantener un adecuado almacenamiento de los productos químicos y junto con el encargado del área controlar el consumo y existencias de los mismos.
- Diligenciar las planillas de operación que se le asignen para controlar el proceso de tratamiento del agua.
- Informar cualquier anomalía que ponga en riesgo el funcionamiento de la planta.
- Salvaguardar los bienes asignados por la empresa para la realización de sus actividades.
- Cumplir las demás asignaciones que se le deleguen y sean inherentes a su cargo.
- Cumplir con los lineamientos del programa de Salud Ocupacional.
- Participar en el cálculo y análisis de los Indicadores de Gestión del proceso.
- Participar activamente en la evaluación de la medición de la satisfacción del cliente incluyendo sus quejas y reclamos y proponer acciones de mejora.
- Ejecutar acciones correctivas y preventivas del proceso en el que participa.
- Colaborar con la elaboración de los planes de mejoramiento del proceso.
- Participar activamente en las reuniones del grupo de mejoramiento.
- Participar proactivamente en el desarrollo de las auditorias para el mejoramiento continuo del proceso.
- Las demás que se asignen de acuerdo con la naturaleza de su cargo y con la programación general de la Empresa.
- Además, las que la constitución, la ley, los Decretos, los reglamentos, las resoluciones, los estatutos y demás que determinen normatividad en relación con sus funciones.

AUTORIDAD
• Coordinar las labores de mantenimiento y limpieza de las plantas de tratamiento • Establecer las acciones necesarias para garantizar el optimo funcionamiento de las plantas.
COMUNICACIÓN
Se lleva a cabo por medio de: ▪ Telefónico ▪ Carteleras ▪ Reuniones ▪ Oficios ▪ Otros medios de comunicación Institucional

OBSERVACIONES: Los requisitos de educación pueden ser superados por la experiencia certificada y las habilidades demostradas.

ROL: Inspector de García

PROCESOS EN QUE PARTICIPA: Acueducto

DEPENDENCIA JERÁRQUICA: **DEPENDE DE:** Jefe de Plantas de Tratamiento
DEPENDEN: No aplica

EDUCACIÓN	FORMACIÓN	HABILIDADES	EXPERIENCIA
Estudios de Básica Primaria	▪ Conocimientos en el área. ▪ Conocimientos en fontanería y mantenimiento de estructuras.	▪ Asumir y cumplir Responsabilidades. ▪ Comportamiento social universalmente aceptado (inteligencia emocional y ética) ▪ Adaptación al cambio. ▪ Trabajo en equipo ▪ Compromiso Institucional ▪ Iniciativa, identificación de oportunidades ▪ Tolerancia al Riesgo ▪ Buenas relaciones interpersonales.	Mínimo un año de experiencia en actividades similares y conocimiento de la zona.

RESPONSABILIDAD

- Inspeccionar las bocatomas y desarenadores para dar un mantenimiento oportuno.
- Limpiar las rejillas de las captaciones.
- Limpiar y evacuar lodos de los desarenadores.
- Inspeccionar diariamente los alrededores de las quebradas para evitar una posible contaminación o alteración de su cause normal.

- Informar cualquier anomalía que pueda afectar la conducción de agua cruda o sus componentes.
- Presentar un informe periódico a su superior sobre las labores desarrolladas.
- Velar porque ninguna persona extraña intervenga en el funcionamiento de la conducción de agua cruda.
- Salvaguardar los bienes asignados por la empresa para la realización de sus actividades.
- Cumplir las demás asignaciones que se le deleguen y sean inherentes a su cargo.
- Cumplir con los lineamientos del programa de Salud Ocupacional.
- Ejecutar acciones correctivas y preventivas del proceso en el que participa.
- Colaborar con la elaboración de los planes de mejoramiento del proceso.
- Participar proactivamente en el desarrollo de las auditorias para el mejoramiento continuo del proceso.
- Las demás que se asignen de acuerdo con la naturaleza de su cargo y con la programación general de la Empresa.
- Además, las que la constitución, la ley, los Decretos, los reglamentos, las resoluciones, los estatutos y demás que determinen normatividad en relación con sus funciones.

AUTORIDAD

COMUNICACIÓN

Se lleva a cabo por medio de:
- Telefónico
- Carteleras
- Reuniones
- Oficios
- Otros medios de comunicación Institucional

OBSERVACIONES: Los requisitos de educación pueden ser superados por la experiencia certificada y las habilidades demostradas.

ROL: Guardabosques

PROCESOS EN QUE PARTICIPA: Acueducto

DEPENDENCIA JERÁRQUICA: **DEPENDE DE:** Jefe Plantas de Tratamiento
DEPENDEN: No aplica

EDUCACIÓN	FORMACIÓN	HABILIDADES	EXPERIENCIA
Título de Bachiller otorgada por una Institución reconocida en el País.	▪ Conocimientos en el área. ▪ Conocimientos en Sistemas de Gestión.	▪ Asumir y cumplir Responsabilidades. ▪ Comportamiento social universalmente aceptado (inteligencia emocional y ética) ▪ Adaptación al cambio. ▪ Trabajo en equipo ▪ Compromiso Institucional ▪ Iniciativa, identificación de oportunidades ▪ Tolerancia al Riesgo ▪ Buenas relaciones interpersonales.	Mínimo un año de experiencia en actividades similares y conocimiento de la zona.

RESPONSABILIDAD

- Vigilar, preservar y mantener los cercados de las zonas aledañas a los nacimientos y fuentes de agua que alimentan las plantas de tratamiento del acueducto
- Reforestar los nacimientos de aguas
- Vigilar la preservación de las fuentes de agua.
- Avisar al superior inmediato cualquier anomalía que se presente en los nacimientos
- Seguir las indicaciones que le hagan sus superiores en cuanto a lo relacionado con sus labores.
- Presentar los informes correspondientes de las labores realizadas.
- Utilizar adecuadamente los diferentes elementos de seguridad y de trabajo, necesarios para el cumplimiento de sus labores
- Las demás que se le asignen de acuerdo con la naturaleza de su cargo y la programación general de la Empresa.
- Las que la Constitución, la Ley, los Decretos, Los reglamentos, las resoluciones, los estatutos y demás que determinen la Normatividad en relación con sus funciones.

AUTORIDAD

COMUNICACIÓN

Se lleva a cabo por medio de:

- Telefónico
- Carteleras
- Reuniones
- Oficios
- Otros medios de comunicación Institucional

OBSERVACIONES:

	Guía para la Gestión de Talento Humano	Código	GTH-01 v.00
		Página	1 de 4

ROL: Jefe de Obras y Mantenimiento de Redes

PROCESOS EN QUE PARTICIPA: Acueducto y Alcantarillado

DEPENDENCIA JERÁRQUICA: **DEPENDE DE:** Gerencia General
DEPENDEN: Ayudantes, oficiales, fontaneros de acueducto y alcantarillado, operador de maquinaria, conductor, Inspector.

EDUCACIÓN	FORMACIÓN	HABILIDADES	EXPERIENCIA
• Titulo Técnico o Profesional otorgado por una Institución reconocida por el Gobierno Nacional en las Áreas de Ingeniería Civil, Ingeniería Mecánica o Sanitaria o a fines.	• Conocimientos en sistemas de Gestión de Calidad. • Cursos, seminarios, diplomados en Acueducto y Alcantarillado • Manejo de programas • Elaboración de planos • Conocimientos de informática (Word, Excel, Power Point)	• Toma de decisiones y creatividad • Ética • Responsabilidad • Atención, memoria, concentración. • Resolución de conflictos. • Comportamiento social universalmente aceptado (inteligencia emocional y ética) • Adaptación al cambio. • Trabajo en equipo • Liderazgo y proactividad • Gestión y utilización de recursos e información. • Orientación al servicio • Capacidad de transformar e innovar. • Compromiso Institucional	Dos años de experiencia certificada en el ejercicio profesional o áreas afines

		• Iniciativa, identificación de oportunidades • Tolerancia al Riesgo	

RESPONSABILIDAD

- Cumplir con las labores asignadas
- Cumplir con los horarios de labores que le sean asignadas
- Utilizar adecuadamente los implementos de seguridad industrial
- Ejecutar las acciones correctivas y preventivas del proceso en el que participa
- Cumplir con lo estipulado en el reglamento
- Responder ante gerencia general por las actividades desarrolladas en el proceso de operación de redes y obras de acueducto
- Diligenciar formatos de control y seguimiento de actividades programadas
- Recolectar, organizar y procesar la información de los registros entregados por conductor, fontaneros, operadores de maquinaria, inspector y diligenciados por el mismo
- Elaborar informes de actividades y avance en el plan operativo y de acción de la empresa
- Calcular y/o formular los indicadores de gestión para acueducto y Alcantarillado
- Recibir, revisar y aprobar planos internos hidráulicos, sanitarios y pluviales de edificaciones, loteos y urbanizaciones de conformidad con las normas establecidas en RAS-2000
- Recibir y verificar en catastro de redes y campo, y autorizar la disponibilidad de servicios de acueducto y Alcantarillado para edificaciones, loteo y urbanizaciones.
- Recibir los reportes de acueducto y alcantarillado enviados por atención al cliente
- Establecer la pertinencia de la novedad y establecer su atención
- Solicitar los recursos necesarios para el desarrollo de actividades de acueducto y Alcantarillado a AB (Adquisición de Bienes y Servicios) y GTH(gestión de talento humano)
- Programar las actividades de mantenimiento de la red de acueducto y Alcantarillado
- Establecer los requerimientos técnicos de acueducto y Alcantarillado en proyectos de inversión

- Adelantar estudios topográficos y preliminares para proyectos de inversión
- Elaborar diseños hidráulicos de los proyectos de inversión
- Establecer cantidad de obra, recursos, costos, duraciones y la programación de proyectos de inversión
- Entregar los proyectos de inversión a planeación para su programación.
- Coordinar la ejecución de proyectos de inversión de acuerdo con su proyección
- Elaborar actas de inicio, modificación, prorroga, suspensión, terminación y liquidación de proyectos de inversión
- Programar la conexión de acometidas domiciliarias de agua potable y Alcantarillado
- Servir como interventor en proyectos de inversión y convenios interadministrativos referentes a acueducto
- Fomentar el uso de implementos de seguridad industrial en los trabajadores a su cargo
- Actualizar el catastro de redes de acueducto y alcantarillado
- Asistir técnicamente a la planeación estratégica de la empresa
- Coordinar la prestación de servicios externos de acueducto y Alcantarillado
- Atender reparaciones en horarios nocturnos y/o en días no laborales de acuerdo con lo ordenado.
- Calcular y analizar los indicadores de gestión del proceso.
- Medir la satisfacción del cliente
- Realizar la medición, análisis y mejora del proceso.
- Realizar el seguimiento a las acciones correctivas y preventivas del proceso a cargo.
- Elaborar los planes de mejoramiento del proceso.
- Liderar las reuniones del grupo de mejoramiento del proceso.
- Liderar adecuadamente como una herramienta para el mejoramiento continuo del proceso y la retroalimentación con los clientes.
- Las demás que se asignen de acuerdo con la naturaleza de su cargo y con la programación general de la Empresa.
- Además, las que la constitución, la ley, los Decretos, los reglamentos, las resoluciones, los estatutos y demás que determinen normatividad en relación con sus funciones.

AUTORIDAD
• Hacer cumplir las normas legales y reglamentarias • Gestionar recursos • Solicitar informes al personal a cargo • Evaluar y decidir acciones a tomar en caso de multas o sanciones • Tomar acciones correctivas y preventivas para el mejoramiento continuo del proceso • Decidir sobre situaciones particulares que no están contempladas en la normatividad
COMUNICACIÓN
Se lleva a cabo por medio de: • Telefónico • Carteleras • Reuniones • Oficios • Otros medios de comunicación Institucional

OBSERVACIONES:

_____

_____

ROL: Fontanero de Acueducto

PROCESOS EN QUE PARTICIPA: Acueducto

DEPENDENCIA JERÁRQUICA: **DEPENDE DE:** Jefe de Obras y Mantenimiento de Redes
DEPENDEN: Oficial y Ayudante de Obra

EDUCACIÓN	FORMACIÓN	HABILIDADES	EXPERIENCIA
Titulo bachiller otorgado por una institución debidamente reconocida por el Gobierno Nacional.	• Conocimientos en Sistemas de Gestión • Cursos sobre mantenimiento de acueducto • Cursos de Fontanería	• Conciencia para utilización de seguridad industrial • Atención, memoria y concentración • Trabajo en equipo • Cumplimiento de ordenes • Manejo de herramientas menores • Honorabilidad, ética y buenas conductas • Resolución de conflictos • Gestión y utilización de recursos e información • Orientación al servicio • Compromiso institucional • Tolerancia al riesgo • Operación de estructuras hidráulicas	Experiencia certificada no menor de dos años en fontanería de acueducto

RESPONSABILIDAD

- Cumplir con las labores asignadas
- Cumplir con los horarios de labores que le sean asignadas
- Utilizar adecuadamente los implementos de seguridad industrial
- Hacer uso adecuado y responsable de la herramienta asignada
- Ejecutar las acciones correctivas y preventivas del proceso en el que participa
- Cumplir con lo estipulado en el reglamento interno de la empresa
- Efectuar reparaciones en red de acueducto
- Efectuar instalaciones de acometidas de agua potable
- Atender reparaciones en horarios nocturnos y/o días laborales de acuerdo al plan operativo
- Realizar inspecciones para determinar la viabilidad de llevar a cabo instalaciones de acometidas de agua potable solicitadas por los usuarios en coordinación con la oficina comercial
- Efectuar mantenimiento preventivo de equipos de bombeo
- Efectuar las instalaciones y mantenimiento de válvulas, flotadores, macromedidores, hidrantes y demás accesorios del acueducto
- Mantenimiento y limpieza de cámaras y válvulas de quiebre de presión
- Realizar las purgas en el sistema de acueducto mediante el uso de hidrantes de acuerdo al plan operativo
- Efectuar la instalación y/o reparación de las estaciones de medición de presión
- Realizar mantenimiento a las conducciones y aducciones del sistema de acueducto de acuerdo al plan de mantenimiento
- Efectuar la reparación y/o instalación de acometidas de agua potable
- Diligenciar los formatos de control de actividades programadas de emergencia y entregarlos al jefe de obras y mantenimiento de redes
- Las demás que se asignen de acuerdo con la naturaleza de su cargo y con la programación general de la Empresa.
- Además, las que la constitución, la ley, los Decretos, los reglamentos, las resoluciones, los estatutos y demás que determinen normatividad en relación con sus funciones.

AUTORIDAD

COMUNICACIÓN
Se lleva a cabo por medio de: ▪ Informes ▪ Telefónico ▪ Carteleras ▪ Reuniones ▪ Oficios ▪ Otros medios de comunicación Institucional

OBSERVACIONES:
Los requisitos de educación pueden ser superados por la experiencia certificada y las habilidades demostradas.

ROL: Inspector de Redes y equipo de Bombeo

PROCESOS EN QUE PARTICIPA: Acueducto

DEPENDENCIA JERÁRQUICA: **DEPENDE DE:** Jefe de Obras y Mantenimiento de Redes
DEPENDEN:

EDUCACIÓN	FORMACIÓN	HABILIDADES	EXPERIENCIA
Básica Primaria	• Conocimientos en mantenimiento de acueducto • Conocimientos de Fontanería	• Conciencia para utilización de seguridad industrial • Atención, memoria y concentración • Trabajo en equipo • Cumplimiento de ordenes • Manejo de herramientas menores • Honorabilidad, ética y buenas conductas • Resolución de conflictos • Gestión y utilización de recursos e información • Orientación al servicio • Compromiso institucional • Tolerancia al riesgo • Operación de estructuras hidráulicas	Experiencia certificada no menor de dos años en actividades similares.

RESPONSABILIDAD

- Cumplir con las labores asignadas
- Cumplir con los horarios de labores que le sean asignadas

- Utilizar adecuadamente los implementos de seguridad industrial
- Hacer uso adecuado y responsable de la herramienta asignada
- Ejecutar las acciones correctivas y preventivas del proceso en el que participa
- Cumplir con lo estipulado en el reglamento interno de la empresa
- Vigilar las redes de acueducto
- Atender reparaciones en horarios nocturnos y/o días laborales de acuerdo al plan operativo
- Realizar inspecciones periódicas
- Operar los equipos de bombeo
- Reportar con la mayor brevedad posible las novedades que observe en las redes de conducción y operación de los equipos para efectuar diagnósticos de mantenimiento.
- Cooperar en los trabajos de Mantenimiento.
- Diligenciar los formatos de control de actividades programadas de emergencia y entregarlos al jefe de obras y mantenimiento de redes
- Las demás que se asignen de acuerdo con la naturaleza de su cargo y con la programación general de la Empresa.
- Además, las que la constitución, la ley, los Decretos, los reglamentos, las resoluciones, los estatutos y demás que determinen normatividad en relación con sus funciones.

AUTORIDAD

COMUNICACIÓN

Se lleva a cabo por medio de:

- Informes
- Telefónico
- Carteleras
- Reuniones
- Oficios
- Otros medios de comunicación Institucional

OBSERVACIONES: Los requisitos de educación pueden ser superados por la experiencia certificada y las habilidades demostradas.

ROL: Fontanero de Alcantarillado

PROCESOS EN QUE PARTICIPA: Alcantarillado

DEPENDENCIA JERÁRQUICA: **DEPENDE DE:** Jefe de Obras y Mantenimiento de Redes
DEPENDEN: Oficial y Ayudante de Obra

EDUCACIÓN	FORMACIÓN	HABILIDADES	EXPERIENCIA
Básica Primaria	• Conocimientos en Sistemas de Gestión • Cursos sobre mantenimiento de alcantarillado • Cursos de Fontanería • Cursos de instalación de tuberías de alcantarillado.	• Conciencia par utilización de seguridad industrial. • Atención, memoria y concentración. • Trabajo en equipo. • Cumplimiento de órdenes. • Manejo de herramientas menores. • Honorabilidad ética y buena conducta. • Resolución de conflictos. • Gestión y utilización de recursos e información. • Orientación al servicio. • Orienta al aprendizaje para el desarrollo del trabajo. • Compromiso institucional. • Tolerancia al riesgo. • Operación de estructuras hidráulicas.	Experiencia certificada no menor de dos años en fontanería de alcantarillado

RESPONSABILIDAD

- Cumplir con las labores.
- Cumplir con los horarios de labores asignados.
- Utilizar adecuadamente los implementos de seguridad industrial.
- Hacer uso adecuado y responsable de la herramienta asignada.
- Ejecutar las acciones correctivas y preventivas del proceso en el que participa.
- Cumplir con lo estipulado en el reglamento interno de la empresa.
- Atender reparaciones en horarios nocturnos y/o en días no laborales de acuerdo al plan operativo.
- Efectuar reparaciones en la red de alcantarillado.
- Efectuar conexiones domiciliarias de alcantarillado.
- Realizar inspecciones para determinar la viabilidad de llevar a cabo conexiones domiciliarias de alcantarillado solicitadas por los usuarios en coordinación con la oficina comercial.
- Efectuar la instalación y/o reparación de conexiones domiciliarias de alcantarillado.
- Realizar limpieza de colectores, interceptores y emisarios de alcantarillado por medio de sondeo mecánico manual.
- Realizar limpieza de pozos de inspección.
- Diligenciar los formatos de control de actividades programadas, de emergencia y entregarlos al Jefe de Obras y Mantenimiento de Redes.
- Las demás que se asignen de acuerdo con la naturaleza de su cargo y con la programación general de la Empresa.
- Además, las que la constitución, la ley, los Decretos, los reglamentos, las resoluciones, los estatutos y demás que determinen normatividad en relación con sus funciones.

AUTORIDAD

COMUNICACIÓN

Se lleva a cabo por medio de:

- Informes

120

- Telefónico
- Carteleras
- Reuniones
- Oficios
- Otros medios de comunicación Institucional

OBSERVACIONES:
Los requisitos de educación pueden ser superados por la experiencia certificada y las habilidades demostradas.

	Guía para la Gestión de Talento Humano	Código	GTH-01 v.00
		Página	1 de 2

ROL: Conductor de Obras

PROCESOS EN QUE PARTICIPA: Acueducto y Alcantarillado

DEPENDENCIA JERÁRQUICA: **DEPENDE DE:** Jefe de Obras y Mantenimiento de Redes
DEPENDEN:

EDUCACIÓN	FORMACIÓN	HABILIDADES	EXPERIENCIA
Titulo bachiller otorgado por una institución debidamente reconocida por el Gobierno Nacional.	• Cursos de conducción certificados • Licencia de conducción • Cursos de mecánica	• Conciencia para utilización de seguridad industrial • Atención, memoria y concentración • Trabajo en equipo • Cumplimiento de ordenes • Honorabilidad, ética y buenas conductas • Visión en optimas condiciones • Respeto por las señales de transito • Resolución de conflictos • Orientación al servicio • Compromiso institucional • Tolerancia al riesgo	Experiencia certificada no menor de dos años como conductor.

RESPONSABILIDAD

- Cumplir con las labores asignadas
- Cumplir con los horarios de labores que le sean asignados
- Utilizar adecuadamente los implementos de seguridad industrial
- Ejecutar las acciones correctivas y preventivas del proceso en el que participa

- Cumplir con lo estipulado en el reglamento interno de la empresa
- Atender reparaciones en horarios nocturnos y/o días no laborales de acuerdo al plan operativo
- Hacer uso adecuado y responsable el vehículo asignado
- Informar sobre las anomalías en la operación del vehículo al jefe de obras y mantenimiento de redes.
- Transportar de manera segura personal técnico de acueducto y alcantarillado
- Transportar materiales, herramientas y equipos para el servicio de acueducto y alcantarillado
- Mantener en buen estado el vehículo asignado
- Mantener al día la hoja de vida y de consumo de combustible y aditivos del vehículo
- Diligenciar formato de control de actividades programadas y de emergencia para entregarlas al jefe de Obras y Mantenimiento de Redes
- Realizar el transporte de escombros y sobrantes de las actividades de acueducto y alcantarillado
- Las demás que se asignen de acuerdo con la naturaleza de su cargo y con la programación general de la Empresa.
- Además, las que la constitución, la ley, los Decretos, los reglamentos, las resoluciones, los estatutos y demás que determinen normatividad en relación con sus funciones.

AUTORIDAD

COMUNICACIÓN

Se lleva a cabo por medio de:
- Informes
- Telefónico
- Carteleras
- Reuniones
- Oficios
- Otros medios de comunicación Institucional

OBSERVACIONES:
Los requisitos de educación pueden ser superados por la experiencia certificada y las habilidades demostradas.

123

ROL: Operador de maquinaria

PROCESOS EN QUE PARTICIPA: Acueducto y Alcantarillado

DEPENDENCIA JERÁRQUICA: **DEPENDE DE:** Jefe de Obras y Mantenimiento de Redes
DEPENDEN:

EDUCACIÓN	FORMACIÓN	HABILIDADES	EXPERIENCIA
Titulo bachiller otorgado por una institución debidamente reconocida por el Gobierno Nacional.	• Cursos de conducción certificados • Licencia de conducción • Cursos de mecánica • Curso de manejo y operación de maquinarias de obra	• Conciencia para utilización de seguridad industrial • Atención, memoria y concentración • Trabajo en equipo • Cumplimiento de ordenes • Honorabilidad, ética y buenas conductas • Visión en optimas condiciones • Respeto por las señales de transito • Resolución de conflictos • Orientación al servicio • Compromiso institucional • Tolerancia al riesgo	Experiencia certificada no menor de dos años en operación de equipos de obra.

RESPONSABILIDAD

- Cumplir con las labores asignadas
- Cumplir con los horarios de labores que le sean asignadas
- Utilizar adecuadamente los implementos de seguridad industrial
- ejecutar las acciones correctivas y preventivas del proceso en el que participa

- cumplir con lo estipulado en el reglamento interno de la empresa
- atender reparaciones en horarios nocturnos y/o días no laborales de acuerdo al plan operativo de la empresa
- hacer uso adecuado y responsable del vehículo asignado
- informar sobre anomalías en la operación del vehículo al jefe de Obras y Mantenimiento de Redes
- mantener en buen estado el vehículo asignado
- mantener al día la hoja de vida y de consumo de combustible y aditivos del vehículo
- diligenciar formato de control de actividades programadas y de emergencia para entregarlos al jefe de Obras y Mantenimiento de Redes
- operar cargadores, vibrocompactadoras, ranas, canguros, compresores, taladros y retroexcavadoras
- Las demás que se asignen de acuerdo con la naturaleza de su cargo y con la programación general de la Empresa.
- Además, las que la constitución, la ley, los Decretos, los reglamentos, las resoluciones, los estatutos y demás que determinen normatividad en relación con sus funciones.

AUTORIDAD

COMUNICACIÓN

Se lleva a cabo por medio de:

- Informes
- Telefónico
- Carteleras
- Reuniones
- Oficios
- Otros medios de comunicación Institucional

OBSERVACIONES:

Los requisitos de educación pueden ser superados por la experiencia certificada y las habilidades demostradas.

ROL: Oficial de obra

PROCESOS EN QUE PARTICIPA: Acueducto y Alcantarillado

DEPENDENCIA JERÁRQUICA: **DEPENDE DE:** Jefe de Obras y Mantenimiento de Redes
DEPENDEN:

EDUCACIÓN	FORMACIÓN	HABILIDADES	EXPERIENCIA
Básica Primaria	• Cursos de Construcción	• Conciencia para utilización de seguridad industrial • Atención, memoria y concentración • Trabajo en equipo • Cumplimiento de ordenes • Manejo de herramientas menores • Honorabilidad, ética y buenas conductas • Elaboración de concretos y morteros • Colocación de mampostería • Figuración de aceros • Manejo de formaletas y entibados	Experiencia certificada no menor de un año en labores de obras.

RESPONSABILIDAD

- Cumplir con las labores asignadas
- Cumplir con los horarios de labores que le sean asignadas
- Ayudar como asistente en labores de fontanería y construcción
- Utilizar adecuadamente los implementos de seguridad industrial

- Hacer uso adecuado y responsable de la herramienta asignada
- Ejecutar las acciones correctivas y preventivas del proceso en el que participa
- Cumplir con lo estipulado en el reglamento interno de la empresa
- Servir de mano de obra en mantenimiento de redes de acueducto y alcantarillado
- Construir atraques, cajas de válvulas, bacinetes, estructuras de contención, estructuras de almacenamiento para acueducto y alcantarillado
- Realizar mantenimientos y limpiezas
- Preparar la liga asfáltica para las reparaciones de pavimento asfaltico
- Realizar el riego de ligas en las cajas a pavimentar
- Realizar la reparación en pisos andenes y pavimentos
- Las demás que se asignen de acuerdo con la naturaleza de su cargo y con la programación general de la Empresa.
- Además, las que la constitución, la ley, los Decretos, los reglamentos, las resoluciones, los estatutos y demás que determinen normatividad en relación con sus funciones.

AUTORIDAD

COMUNICACIÓN

Se lleva a cabo por medio de:
- Informes
- Telefónico
- Carteleras
- Reuniones
- Oficios
- Otros medios de comunicación Institucional

OBSERVACIONES:
Los requisitos de educación pueden ser superados por la experiencia certificada y las habilidades demostradas.

ROL: Ayudante de Obra

PROCESOS EN QUE PARTICIPA: Acueducto y Alcantarillado

DEPENDENCIA JERÁRQUICA: **DEPENDE DE:** Jefe de Obras y Mantenimiento de Redes
DEPENDEN:

EDUCACIÓN	FORMACIÓN	HABILIDADES	EXPERIENCIA
Básica Primaria		• Conciencia para utilización de seguridad industrial • Atención, memoria y concentración • Trabajo en equipo • Cumplimiento de ordenes • Manejo de herramientas menores • Honorabilidad, ética y buenas conductas	Experiencia de 6 meses en labores de obras.

RESPONSABILIDAD

- Cumplir con las labores asignadas
- Cumplir con los horarios de labores que le sean asignadas
- Realizar excavaciones y llenos de zanjas para instalación de tuberías o construcción de elementos en las redes
- Realizar recolección de escombros, sobrantes y limpiezas de áreas de trabajo
- Ayudar como asistente en labores de fontanería y construcción
- Utilizar adecuadamente los implementos de seguridad industrial
- Hacer uso adecuado y responsable de la herramienta asignada
- Ejecutar las acciones correctivas y preventivas del proceso en el que participa
- Cumplir con lo estipulado en el reglamento interno de la empresa
- Realizar cajas para reparación parcial de pavimentos

- Atender reparaciones en horarios nocturnos y/o días no laborales de acuerdo al plan operativo
- Las demás que se asignen de acuerdo con la naturaleza de su cargo y con la programación general de la Empresa.
- Además, las que la constitución, la ley, los Decretos, los reglamentos, las resoluciones, los estatutos y demás que determinen normatividad en relación con sus funciones.

AUTORIDAD

COMUNICACIÓN

Se lleva a cabo por medio de:

- Informes
- Telefónico
- Carteleras
- Reuniones
- Oficios
- Otros medios de comunicación Institucional

OBSERVACIONES:

Los requisitos de educación pueden ser superados por la experiencia certificada y las habilidades demostradas.

- Programar la conexión de acometidas domiciliarias de agua potable y Alcantarillado
- Servir como interventor en proyectos de inversión y convenios interadministrativos referentes a acueducto
- Fomentar el uso de implementos de seguridad industrial en los trabajadores a su cargo
- Actualizar el catastro de redes de acueducto y alcantarillado
- Asistir técnicamente a la planeación estratégica de la empresa
- Coordinar la prestación de servicios externos de acueducto y Alcantarillado
- Atender reparaciones en horarios nocturnos y/o en días no laborales de acuerdo con lo ordenado.
- Calcular y analizar los indicadores de gestión del proceso.
- Medir la satisfacción del cliente
- Realizar la medición, análisis y mejora del proceso.
- Realizar el seguimiento a las acciones correctivas y preventivas del proceso a cargo.
- Elaborar los planes de mejoramiento del proceso.
- Liderar las reuniones del grupo de mejoramiento del proceso.
- Liderar adecuadamente como una herramienta para el mejoramiento continuo del proceso y la retroalimentación con los clientes.
- Las demás que se asignen de acuerdo con la naturaleza de su cargo y con la programación general de la Empresa.
- Además, las que la constitución, la ley, los Decretos, los reglamentos, las resoluciones, los estatutos y demás que determinen normatividad en relación con sus funciones.

AUTORIDAD

- Hacer cumplir las normas legales y reglamentarias
- Gestionar recursos
- Solicitar informes al personal a cargo
- Evaluar y decidir acciones a tomar en caso de multas o sanciones
- Tomar acciones correctivas y preventivas para el mejoramiento continuo del proceso
- Decidir sobre situaciones particulares que no están contempladas en la normatividad

COMUNICACIÓN

Se lleva a cabo por medio de:

- Telefónico
- Carteleras
- Reuniones
- Oficios
- Otros medios de comunicación Institucional

OBSERVACIONES:

_____

_____

131

EMPOPAMPLONA S.A. E.S.P.
EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS

ASEO

ROL: Jefe Técnico Operativo de Aseo

PROCESOS EN QUE PARTICIPA: Procedimientos del proceso de Aseo

DEPENDENCIA JERÁRQUICA: DEPENDE DE: Gerente General
DEPENDEN: Supervisor de aseo, Supervisor de Relleno sanitario, Conductores, Auxiliares y Escobitas

EDUCACIÓN	FORMACIÓN	HABILIDADES	EXPERIENCIA
• Título Profesional otorgado por una Institución reconocida por el Gobierno Nacional en Áreas de Ingeniería Ambiental o afines.	• Conocimientos Sistemas de Gestión	• Liderazgo • Capacidad de concertación • Resolución de conflictos • Autonomía para tomar decisiones • Atención, memoria y concentración • Comportamiento social aceptado • Adaptación al cambio • Trabajo en equipo • Disposición de aprendizaje para el desarrollo del trabajo • Elaboración de Informes	Un (1) año de experiencia en el cumplimiento de actividades similares a las funciones del cargo.

RESPONSABILIDADES

- Cumplir y hacer cumplir las funciones de cada uno de los funcionarios asignados a su cargo
- Planear oportunamente los recursos para la prestación eficiente de los servicios
- Velar por el desarrollo de las rutas de aseo, recolección y disposición de residuos sólidos
- Velar por el desarrollo eficiente de la operación y proyección del relleno sanitario
- Proponer y ejecutar proyectos tendientes a la conservación de la minimización del impacto de las actividades propias del proceso sanitario al medio ambiente
- Comprometido con el manejo de las micro cuencas, planes de manejo Ambiental y realización de campañas educativas para la sensibilización de los usuarios del manejo de agua y el manejo de las basuras.
- Liderar campañas tendientes a la educación ambiental
- Contribuir con la protección del medio ambiente y el buen uso de los recursos naturales.
- Identificar los problemas inherentes a su función, las solicitudes, inquietudes y sugerencias de loa usuarios y darles la solución adecuada
- Identificar necesidades de capacitación y entrenamiento
- Elaborar los informes que soliciten el Gerente, la Junta Directiva o las entidades de Control de manera oportuna
- Elaborar y enviar de manera oportuna la relación de jornales a la Oficina de Talento Humano
- Liderar el grupo de mejoramiento del proceso de aseo
- Identificar acciones correctivas y preventivas
- Identificar no conformidades
- Las demás que se le asignen de acuerdo con la naturaleza de su cargo y con la programación general de la empresa.
- Además las responsabilidades que la Constitución, la Ley, los Decretos, los Reglamentos, las Resoluciones, los estatutos y demás determinen en relación con sus funciones.

- Alarios identificar

AUTORIDAD
• Delegar funciones • Cambiar las rutas de recolección de aseo • Solicitar requerimientos al proceso de Adquisición de Bienes y Servicios • Elaboración de correspondencia
COMUNICACIÓN Se lleva a cabo por medio: ▪ Telefónico ▪ Actas ▪ Carteleras ▪ Reuniones ▪ Oficios ▪ Comunicaciones Internas

OBSERVACIONES: _____

_____

ROL: Supervisor de Recolección, Transporte y Barrido

PROCESOS EN QUE PARTICIPA: Barrido y limpieza de calles, parques y vías públicas Recolección y Transporte de Residuos Sólidos Urbanos

DEPENDENCIA JERÁRQUICA: DEPENDE DE: Jefe Técnico Operativo de Aseo
DEPENDEN: Conductores y Escobitas

EDUCACIÓN	FORMACIÓN	HABILIDADES	EXPERIENCIA
• Título de Bachiller otorgado por una Institución reconocida por el Gobierno Nacional.	• Cursos en el área de desempeño • Conocimientos en Sistemas de Gestión	• Conocimiento del Trabajo • Oportunidad en la entrega de Informes • Conducta ética • Cuidado profesional • Presentación ecuánime • Atención, memoria y concentración • Comportamiento social aceptado • Adaptación al cambio • Liderazgo • Trabajo en equipo • Disposición de aprendizaje para el desarrollo del trabajo	Seis (6) meses de experiencia en el cumplimiento de actividades similares a las funciones del cargo.

RESPONSABILIDADES

- Entregar y velar por el buen uso de los implementos de dotación para el desarrollo del trabajo y seguridad industrial de los escobitas y auxiliares de aseo .
- Velar y verificar los tramites de afiliación y desafiliación del personal
- Supervisar el cumplimiento del horario y el desarrollo de las tareas asignadas a escobitas y auxiliares de aseo
- Supervisar que el barrido y limpieza de las calles, vías y parques se desarrolle de manera eficiente
- Reportar al Jefe Técnico Operativo las irregularidades que se presenten en cuanto al desarrollo de las funciones
- Reportar al Jefe Técnico Operativo las inquietudes, sugerencias y solicitudes de los usuarios
- Contribuir con el buen uso de los implementos y materiales de aseo.
- Participar en el grupo de mejoramiento del proceso de aseo
- Implementar las acciones correctivas y preventivas
- Identificar no conformidades
- Las demás que se le asignen de acuerdo con la naturaleza de su cargo y con la programación general de la empresa.
- Además, la que la constitución, la ley, los decretos, los reglamentos, las resoluciones, los estatutos y demás que determinen normatividad en relación con sus funciones.

AUTORIDAD

- Delegar funciones a los escobitas y auxiliares de aseo
- Entregar implementos de aseo

COMUNICACIÓN

Se lleva a cabo por medio:

- Telefónico
- Actas
- Carteleras
- Reuniones
- Comunicaciones Internas

OBSERVACIONES: _____

13

ROL: Supervisor de Relleno Sanitario

PROCESOS EN QUE PARTICIPA: Disposición Final de Residuos Sólidos Urbanos

DEPENDENCIA JERÁRQUICA: DEPENDE DE: Jefe Técnico Operativo de Aseo
DEPENDEN: Auxiliar de Relleno Sanitario

EDUCACIÓN	FORMACIÓN	HABILIDADES	EXPERIENCIA
• Bachiller Académico otorgado por una institución reconocida por el Gobierno Nacional.	• Cursos en el área de desempeño • Conocimientos en Sistemas de Gestión	• Conocimiento del Trabajo • Cuidado profesional • Atención, memoria y concentración • Comportamiento social aceptado • Adaptación al cambio • Liderazgo • Trabajo en equipo • Disposición de aprendizaje para el desarrollo del trabajo	Seis (6) meses de experiencia en el cumplimiento de actividades similares a las funciones del cargo.

RESPONSABILIDADES

- Entregar y velar por el buen uso de los implementos de dotación para el desarrollo del trabajo y seguridad industrial
- Supervisar el cumplimiento del horario y el desarrollo de las tareas asignadas
- Supervisar que se realice la construcción y mantenimiento de filtros, chimeneas, cunetas de aguas lluvias y demás que se requieran para el correcto funcionamiento del relleno sanitario.
- Velar por que se prepare y cargue el material que será utilizado para la cobertura de residuos sólidos.

- Velar por la limpieza y mantenimiento de las celdas del relleno sanitario.
- Determinar la ubicación de los residuos sólidos de parte de los conductores
- Contribuir con la protección del medio ambiente y el buen uso de los recursos naturales.
- Reportar al Jefe Técnico Operativo las irregularidades que se presenten en cuanto al desarrollo de las funciones
- Reportar al Jefe Técnico Operativo las inquietudes, sugerencias y solicitudes de los usuarios
- Contribuir con el buen uso de los implementos y materiales de aseo.
- Participar en el grupo de mejoramiento del proceso de aseo
- Implementar las acciones correctivas y preventivas
- Identificar no conformidades
- Las demás que se le asignen de acuerdo con la naturaleza de su cargo y con la programación general de la Empresa.
- Además las que la constitución, la ley, los decretos, los reglamentos, las resoluciones, los estatutos y demás que determine normatividad en relación con sus funciones.

AUTORIDAD

- No aplica

COMUNICACIÓN

Se lleva a cabo por medio:

- Telefónico
- Actas
- Carteleras
- Reuniones
- Comunicaciones Internas

OBSERVACIONES: _____

ROL: Obrero Relleno Sanitario

PROCESOS EN QUE PARTICIPA: Disposición Final de Residuos Sólidos Urbanos

DEPENDENCIA JERÁRQUICA: DEPENDE DE: Supervisor del Relleno Sanitário
DEPENDEN: No Aplica

EDUCACIÓN	FORMACIÓN	HABILIDADES	EXPERIENCIA
▪ Educación básica primaria por una institución reconocida por el gobierno nacional.	▪ Curso básico sobre la labor a desempeñar	• Atención, memoria y concentración • Comportamiento social aceptado • Adaptación al cambio • Trabajo en equipo • Habilidad para trabajos de obra • Liderazgo • Paciencia • Disposición de aprendizaje para el desarrollo del trabajo	▪ Seis (6) meses de experiencia en el cumplimiento de actividades similares a las funciones del cargo.

RESPONSABILIDADES

- Utilizar los implementos y dotación de seguridad entregados por la empresa para el correcto desarrollo de sus labores.
- Cuidar y mantener los elementos de trabajo para tal fin
- Cumplir con el horario asignado
- Trabajar en la construcción y mantenimiento de filtros, chimeneas, cunetas de aguas lluvias y demás que se requieran para el correcto funcionamiento del relleno sanitario.
- Preparar y cargar el material que será utilizado para la cobertura de residuos sólidos.
- Contribuir con la limpieza y mantenimiento de las celdas del relleno sanitario.

- Contribuir con la protección del medio ambiente y el buen uso de los recursos naturales.
- Participar en el grupo de mejoramiento del proceso de Aseo.
- Implementar las acciones correctivas y preventivas
- Identificar no conformidades
- Las demás que le sean asignadas de acuerdo con la naturaleza de su cargo.
- Además las responsabilidades que la Constitución, la Ley, los Decretos, los Reglamentos, las Resoluciones, los estatutos y demás determinen en relación con sus funciones.

AUTORIDAD

- No Aplica

COMUNICACIÓN

Se lleva a cabo por medio de:
- Telefónico
- Actas
- Carteleras
- Reuniones
- Comunicaciones Internas

OBSERVACIONES: _____

ROL: Conductor de Aseo

PROCESOS EN QUE PARTICIPA: Recolección y Transporte de Residuos Sólidos Urbanos Disposición Final de Residuos Sólidos Urbanos

DEPENDENCIA JERÁRQUICA: DEPENDE DE: Jefe Técnico Operativo de Aseo
DEPENDEN: Auxiliares de recolección

EDUCACIÓN	FORMACIÓN	HABILIDADES	EXPERIENCIA
▪ Título de Bachiller realizado en una Institución educativa reconocida en el país	▪ Curso de conducción ▪ Conocimientos en Sistemas de Gestión	• Atención, memoria y concentración • Comportamiento social aceptado • Adaptación al cambio • Trabajo en equipo • Habilidad para conducir • Liderazgo • Paciencia • Disposición de aprendizaje para el desarrollo del trabajo	▪ Seis (6) meses de experiencia en el cumplimiento de actividades similares a las funciones del cargo. ▪ Pase de conducción mínimo 4 categoría

RESPONSABILIDADES

- Utilizar los implementos y dotación de seguridad entregados por la empresa para el correcto desarrollo de sus labores.
- Cuidar y mantener los elementos de trabajo para tal fin
- Cumplir con el horario asignado para la ruta a su cargo
- Hacer los recorridos de acuerdo a la ruta establecida, teniendo en cuenta los tiempos necesarios para realizar la recolección de manera eficiente
- Coordinar y supervisar el trabajo de los ayudantes de compactador y en caso de cualquier anomalía informar al supervisor inmediato
- Reportar los daños del vehículo a su jefe inmediato

- Reportar los daños del vehículo a su jefe inmediato
- Mantener en buen estado el vehículo asignado.
- Mantener y conservar el vehículo en buen estado de funcionamiento
- Comunicar de manera oportuna las necesidades que se presenten con respecto al vehículo o a las rutas para brindar un servicio oportuno de recolección y disposición de residuos sólidos urbanos
- Participar en el grupo de mejoramiento del proceso de aseo
- Implementar las acciones correctivas y preventivas
- Identificar no conformidades
- Las demás que se le asignen de acuerdo con la naturaleza de su cargo.
- Además las responsabilidades que la Constitución, la Ley, los Decretos, los Reglamentos, las Resoluciones, los estatutos y demás determinen en relación con sus funciones.

AUTORIDAD

- No Aplica

COMUNICACIÓN

Se lleva a cabo por medio de:
- Telefónico
- Actas
- Carteleras
- Reuniones
- Comunicaciones Internas

OBSERVACIONES:
Los requisitos de educación pueden ser superados con la experiencia certificada y las habilidades demostradas.

ROL: Conductor de Buldócer

PROCESOS EN QUE PARTICIPA: Disposición Final de Residuos Sólidos Urbanos

DEPENDENCIA JERÁRQUICA: DEPENDE DE: Jefe Técnico Operativo de Aseo
DEPENDEN: Auxiliares de recolección

EDUCACIÓN	FORMACIÓN	HABILIDADES	EXPERIENCIA
▪ Título de Bachiller otorgado por una Institución reconocida en el país	▪ Curso de conducción	• Atención, memoria y concentración • Comportamiento social aceptado • Adaptación al cambio • Trabajo en equipo • Habilidad para conducir • Liderazgo • Paciencia • Disposición de aprendizaje para el desarrollo del trabajo	▪ Seis (6) meses de experiencia en el cumplimiento de actividades similares a las funciones del cargo. ▪ Pase de conducción mínimo 4 categoría

RESPONSABILIDADES

- Utilizar los implementos y dotación de seguridad entregados por la empresa para el correcto desarrollo de sus labores.
- Cuidar y mantener los elementos de trabajo para tal fin
- Cumplir con el horario asignado
- Compactar los residuos sólidos urbanos que ingresen al relleno sanitario, teniendo en cuenta los tiempos necesarios para realizar la tarea de manera eficiente
- Mantener y conservar el vehículo en buen estado de funcionamiento
- Comunicar de manera oportuna las necesidades que se presenten con respecto al vehículo para brindar un servicio

- Mantener y conservar el vehículo en buen estado de funcionamiento
- Comunicar de manera oportuna las necesidades que se presenten con respecto al vehículo para brindar un servicio oportuno de compactación de residuos sólidos urbanos
- Participar en el grupo de mejoramiento del proceso de Aseo.
- Implementar las acciones correctivas y preventivas
- Identificar no conformidades
- Las demás que le sean asignadas de acuerdo a la naturaleza de su cargo.
- Además las responsabilidades que la Constitución, la Ley, los Decretos, los Reglamentos, las Resoluciones, los estatutos y demás determinen en relación con sus funciones.

AUTORIDAD

- No Aplica

COMUNICACIÓN

Se lleva a cabo por medio de:
- Telefónico
- Actas
- Carteleras
- Reuniones
- Comunicaciones Internas

OBSERVACIONES:
Los requisitos de educación pueden ser superados por la experiencia certificada y las habilidades demostradas.

ROL: Auxiliares de Recolección

PROCESOS EN QUE PARTICIPA: Barrido y Limpieza de Calles, Parques y Vías Públicas

DEPENDENCIA JERÁRQUICA: DEPENDE DE: Supervisor de Aseo
DEPENDEN: No Aplica

EDUCACIÓN	FORMACIÓN	HABILIDADES	EXPERIENCIA
▪ No se requiere	▪ Cursos en el área de desempeño	• Trabajo en equipo • Atención, memoria y concentración. • Comportamiento social aceptado • Adaptación al cambio • Disposición de aprendizaje para el desarrollo del trabajo • Destreza en labores de construcción	Seis (6) meses de experiencia en el cumplimiento de actividades similares a las funciones del cargo.

RESPONSABILIDADES

- Ingresar a las horas estipuladas por el jefe del área de supervisión de aseo
- Utilizar los implementos y dotación de seguridad entregados por la empresa para el correcto desarrollo de sus labores.
- Cuidar y mantener los elementos de trabajo para tal fin
- Efectuar la recolección de residuos en la ruta asignada evitando dejar residuos en la vía, si esto ocurre debe recogerlos
- Ser respetuoso con los usuarios, brindar el mejor servicio y atender cualquier solicitud
- Comunicar las inquietudes o solicitudes de los usuarios al Supervisor de Aseo
- Participar en el grupo de mejoramiento del proceso de aseo

- Implementar las acciones correctivas y preventivas
- Identificar no conformidades
- Las demás que se le asignen de acuerdo con la naturaleza de su cargo y con la programación general de la empresa.
- Además las responsabilidades que la Constitución, la Ley, los Decretos, los Reglamentos, las Resoluciones, los estatutos y demás determinen en relación con sus funciones

AUTORIDAD

- No Aplica

COMUNICACIÓN

Se lleva a cabo por medio de:
- Telefónico
- Actas
- Carteleras
- Reuniones
- Comunicaciones Internas

OBSERVACIONES: _____

ROL: Escobitas

PROCESOS EN QUE PARTICIPA: Barrido y Limpieza de Calles, Parques y Vías Públicas

DEPENDENCIA JERÁRQUICA: DEPENDE DE: Supervisor de Aseo
DEPENDEN: No Aplica

EDUCACIÓN	FORMACIÓN	HABILIDADES	EXPERIENCIA
▪ No se requiere	• No aplica	• Trabajo en equipo • Atención, memoria y concentración. • Comportamiento social aceptado • Adaptación al cambio • Disposición de aprendizaje para el desarrollo del trabajo • Destreza en barrido, limpieza y recolección de basuras	Seis (6) meses de experiencia en el cumplimiento de actividades similares a las funciones del cargo.

RESPONSABILIDADES

- Ingresar a las horas estipuladas por el Supervisor de Aseo
- Utilizar los implementos y dotación de seguridad entregados por la empresa para el correcto desarrollo de sus labores.
- Cuidar y mantener los elementos de trabajo para tal fin
- Efectuar el barrido de las calles asignadas
- Recolectar los residuos de forma correcta y oportuna en los recipientes destinados a tal fin
- Cumplir con la ruta asignada
- Ser respetuoso con los usuarios, brindar el mejor servicio y atender cualquier solicitud
- Comunicar las inquietudes o solicitudes de los usuarios al Supervisor de Aseo

- Participar en el grupo de mejoramiento del proceso de aseo
- Implementar las acciones correctivas y preventivas
- Identificar no conformidades
- Las demás que se le asignen de acuerdo con la naturaleza de su cargo y con la programación general de la empresa.
- Además las responsabilidades que la Constitución, la Ley, los Decretos, los Reglamentos, las Resoluciones, los estatutos y demás determinen en relación con sus funciones

AUTORIDAD

- No Aplica

COMUNICACIÓN

Se lleva a cabo por medio de:
- Telefónico
- Actas
- Carteleras
- Reuniones
- Comunicaciones Internas

OBSERVACIONES: _____

EMPOPAMPLONA S.A. E.S.P.
EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS

DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO Y FINANCIERO

EMPOPAMPLONA S.A. E.S.P.
EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS

GESTION DEL TALENTO HUMANO

ROL: Jefe de Talento Humano

PROCESOS EN QUE PARTICIPA: Todos los procedimientos de Gestión del Talento Humano

DEPENDENCIA JERÁRQUICA: **DEPENDE DE:** Alta Dirección
DEPENDEN: Auxiliar de Talento Humano, Servicios Generales, Vigilantes, Mensajero

EDUCACIÓN	FORMACIÓN	HABILIDADES	EXPERIENCIA
• Título profesional otorgado por una Institución Reconocida por el Gobierno Nacional en Áreas de Administración de Empresas, Ingeniero Industrial o afines.	• Seminarios: En gestión de talento humano, salud ocupacional, seguridad industrial, seguridad social. • Manejo de sistemas contables • Manejo de software (Word, Excel, etc.) • Conocimientos en Sistemas de Gestión.	• Toma de decisiones y creatividad • Atención, memoria, concentración • Manejo de conflicto y resolución • Comportamiento social y universalmente aceptado • Adaptación al cambio • Trabajo en equipo • Liderazgo y pro actividad • Responsabilidad • Gestión y utilización de los recursos e información • Buenas relaciones interpersonales • Orientación al servicio • Capacidad de transformar e innovar • Compromiso institucional • Iniciativa e identificación de oportunidades	Mínimo de un año de experiencia en gestión de talento humano o Titulo postgrado en Especialista en Gestión de Talento Humano o Administración de Recursos Humanos, o afines.

RESPONSABILIDADES

-
- Llevar a cabo el proceso de selección, reclutamiento y vinculación de personal
- Velar por el cumplimiento del reglamento interno de la empresa e informar a la gerencia para las sanciones respectivas.
- Aplicar la normatividad contenido en el código sustantivo del trabajo ley 789 de 2002.
- Revisar la documentación correspondiente a los aspirantes a laborar dentro de la empresa para realizar la respectiva selección, entrevista y contratación del personal que se vincula a la misma.
- Recolección de hojas de vida de aspirantes para efectos de selección de personal
- Afiliación de empleados en seguridad social, riesgos profesionales y parafiscales
- Diseñar y desarrollar planes en salud ocupacional
- Elaborar la nomina quincenal de la empresa, mediante la relación de los días trabajados, salarios de los cargos, los recargos y los respectivos descuentos.
- Elaborar la liquidación de las prestaciones sociales del personal y sus respectivos aportes parafiscales.
- Verificar y autorizar el pago de las horas extras, recargos nocturnos y dominicales a los empleados que tengan derecho.
- Verificar la entrega de dotación al personal que tenga derecho al mismo, según lo preceptuado a la ley
- Elaboración de informes a los entes de control
- Realizar la liquidación de primas, verificar el pago de aportes de seguridad social y realizar la afiliación de riesgos profesionales del personal eventual
- Expedición de certificados laborales
- Mantener actualizado el historial de hojas de vida
- Planeación de capitación en formación integral de los empleados
- Programación y liquidación de las vacaciones y otras prestaciones de ley
- Controlar asistencia y permisos de los empleados
- Elaboración y entrega de preavisos de culminación de contratos
- Liquidación de contratos
- Evaluación de desempeño
- Calcular y analizar los indicadores de Gestión del proceso
- Medir la satisfacción de los clientes internos y externos
- Realizar la medición, análisis y mejora del proceso
- Realizar el seguimiento a las acciones correctivas y preventivas del proceso a cargo
- Ejecutar las acciones correctivas y preventivas del proceso

- Participar activamente en las reuniones del grupo de mejoramiento
- Participar proactivamente en el desarrollo de las autoridades para el mejoramiento continuo del proceso.
- Inspeccionar que los trabajadores cumplan con su horario y funciones asignadas dentro y fuera de la Empresa.
- Las demás que se le asignen de acuerdo a la naturaleza de su cargo y con la programación general de la Empresa
- Además las que la constitución, la ley, los Decretos, los Reglamentos, las Resoluciones, los Estatutos y demás Normatividad dispongan para la correcta ejecución de sus funciones

AUTORIDAD

- Decidir sobre las situaciones particulares que no estén contempladas en la normatividad
- Solicitar información acerca del personal y su gestión
- Evaluar y decidir las acciones a tomar en el caso de la aplicación de sanciones disciplinarias.
- Tomar acciones correctivas y preventivas para el mejoramiento continuo del proceso

COMUNICACIÓN

- Se lleva a cabo por medio de:
- Telefónico
- Actas
- Carteleras
- Reuniones
- Oficios
- Correo Electrónico

OBSERVACIONES: _____

ROL: Auxiliar de Talento Humano

PROCESOS EN QUE PARTICIPA: Selección y Vinculación del Personal Inducción y Entrenamiento del Personal Elaboración de Nómina

DEPENDENCIA JERÁRQUICA: DEPENDE DE: Jefe de Recursos Humanos
DEPENDEN: No Aplica

EDUCACIÓN	FORMACIÓN	HABILIDADES	EXPERIENCIA
• Titulo técnico profesional en Auxiliar contable, comercial y/o secretariado	• Seminarios: En administración de recursos de talento humano, salud ocupacional, seguridad industrial, seguridad social. • Manejo de sistemas contables • Manejo de software (Word, Excel, etc) • Conocimientos en Sistemas de Gestión de Calidad	• Atención, memoria, concentración • Comportamiento social y universalmente aceptado • Adaptación al cambio • Trabajo en equipo • Responsabilidad • Buenas relaciones interpersonales • Orientación al servicio • Compromiso institucional • Discreción • Honestidad	Mínimo un (1) año de experiencia en secretariado y auxiliar contable

RESPONSABILIDADES

- Realizar la vinculación y el retiro del personal a las cajas de compensación E.P.S – A.R.P
- Ayudar a elaborar los informes que le sean solicitados por la gerencia, control interno o demás departamentos o entes, a fin de cumplir con sus actividades
- Recolección de hojas de vida de aspirantes a la empresa

- Diligenciamiento de formularios de afiliación de empleados en seguridad social, riesgos profesionales.
- Ayudar a mantener actualizado el historial de hojas de vida
- Entrega de preavisos de culminación de contratos
- Participar en el cálculo y análisis de los indicadores de Gestión del proceso
- Colaborar en la elaboración de los planes de mejoramiento del proceso
- Colaborar en la actualización del proceso y hacer un uso efectivo de la información disponible.

AUTORIDAD

- No aplica

COMUNICACIÓN

Se lleva a cabo por medio de:
- Telefónico
- Actas
- Carteleras
- Reuniones
- Oficios
- Correo Electrónico

OBSERVACIONES: _____

_____

ROL: Mensajero

PROCESOS EN QUE PARTICIPA: Todos los Procesos

DEPENDENCIA JERÁRQUICA: DEPENDE DE: Jefe de Talento Humano
DEPENDEN: No Aplica

EDUCACIÓN	FORMACIÓN	HABILIDADES	EXPERIENCIA
Titulo Bachiller otorgado por una institución reconocida por el gobierno	• Cursos de manejo de correspondencia • Cursos de relaciones interpersonales • Cursos de Atención al Cliente	• Comportamiento social y universalmente aceptado • Adaptación al cambio • Trabajo en equipo • Responsabilidad, puntualidad • Buenas relaciones interpersonales • Orientación al servicio • Compromiso institucional • Ética y Honorabilidad • Sentido del Orden • Discreción	Mínimo de Seis(6) meses en el cumplimiento de actividades similares al cargo

RESPONSABILIDADES

- Recibir, enviar la correspondencia de la Empresa.
- Tramites bancarios, corporaciones, tales como consignaciones o depósitos, retiros de dinero en efectivo y/o títulos valores entre otros.

- Responder por los elementos de trabajo asignados para cumplir con sus actividades laborales y de igual manera los documentos y bienes encomendados.
- Apoyar las diferentes labores que se requieren en las demás dependencias.
- Colaborar activamente en el desarrollo del proceso SGC.
- Mantener en confiabilidad y reserva la mensajería Interna y Externa de la Empresa.
- Las demás que se le asignen de acuerdo a la naturaleza de su cargo y con la programación general de la Empresa
- Además las que la constitución, la ley, los Decretos, los Reglamentos, las Resoluciones, los Estatutos y demás Normatividad dispongan para la correcta ejecución de sus funciones

AUTORIDAD

- No aplica

COMUNICACIÓN

Se lleva a cabo por medio de:

- Comunicados internos
- Carteleras
- Telefónica

OBSERVACIONES: _____

ROL: Vigilante

PROCESOS EN QUE PARTICIPA: Gestión de Talento Humano

DEPENDENCIA JERÁRQUICA: DEPENDE DE: Jefe de Talento Humano
DEPENDEN: No Aplica

EDUCACIÓN	FORMACIÓN	HABILIDADES	EXPERIENCIA
• Básica Primaria y/o Título de Bachiller otorgado por una Institución reconocida por el Gobierno Nacional.	• Cursos de vigilancia y seguridad • Conocimientos en Sistemas de Gestión	• Comportamiento social y universalmente aceptado • Adaptación al cambio • Trabajo en equipo • Responsabilidad, puntualidad • Buenas relaciones interpersonales • Orientación al servicio • Compromiso institucional • Ética y honorabilidad • Honestidad	Mínimo de Seis(6) meses en el cumplimiento de actividades similares al cargo

RESPONSABILIDADES

- Velar por la seguridad del lugar asignado.
- Identificar el personal ajeno a la institución que ingresa a la misma y constatar el destino de visita.
- Vigilar la entrada y salida de bienes de la empresa.
- Atender el teléfono en el horario extemporáneo al de oficina y reportar las novedades y urgencias que le den a conocer a quien corresponda y brindar la información solicitada por el usuario en casos requeridos.

- Registrar la entrada y salida del personal que labora en la empresa.
- Abrir y cerrar las puertas de entrada a las instalaciones de la empresa.
- Colaborar activamente en el desarrollo del proceso SGC.
- Las demás que se le asignen de acuerdo a la naturaleza de su cargo y con la programación general de la Empresa
- Además las que la constitución, la ley, los Decretos, los Reglamentos, las Resoluciones, los Estatutos y demás Normatividad dispongan para la correcta ejecución de sus funciones

AUTORIDAD

- No aplica

COMUNICACIÓN

Se lleva a cabo por medio de:

- Comunicación Interna
- Carteleras
- Telefónica

OBSERVACIONES: _____

ROL: Auxiliar de Servicios Generales

PROCESOS EN QUE PARTICIPA: Gestión de Talento Humano

DEPENDENCIA JERÁRQUICA: DEPENDE DE: Jefe de Talento Humano
DEPENDEN: No Aplica

EDUCACIÓN	FORMACIÓN	HABILIDADES	EXPERIENCIA
• Básica Primaria	• Conocimiento en el Área asignada. • Conocimiento en Sistemas de Gestión	• Comportamiento social y universalmente aceptado • Adaptación al cambio • Trabajo en equipo • Responsabilidad, puntualidad • Buenas relaciones interpersonales • Orientación al servicio • Compromiso institucional	Mínimo de Seis(6) meses en el cumplimiento de actividades similares al cargo

RESPONSABILIDADES

- Realizar la limpieza de las dependencias de la empresa y velar por la adecuada presentación de las oficinas.
- Utilizar y mantener en buen estado los utensilios entregados para su labor.
- Cuidar de las plantas, que se encuentran en la empresa.
- Atender los servicios de cafetería.
- Colaborar activamente en el desarrollo del proceso SGC.
- Las demás que se le asignen de acuerdo a la naturaleza de su cargo y con la programación general de la Empresa

- Además las que la constitución, la ley, los Decretos, los Reglamentos, las Resoluciones, los Estatutos y demás Normatividad dispongan para la correcta ejecución de sus funciones

AUTORIDAD

- No aplica

COMUNICACIÓN

Se lleva a cabo por medio de:

- Comunicación Interna
- Carteleras

OBSERVACIONES: los requisitos de educación pueden ser superados por la experiencia certificada y las habilidades demostradas

EMPOPAMPLONA S.A. E.S.P.
EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS

ADQUISICION DE BIENES Y SERVICIOS

ROL: Líder del Proceso de Adquisiciones Bienes y Servicios

PROCESOS EN LOS QUE PARTICIPA: Adquisición de Bienes y Servicios

DEPENDENCIA JERÁRQUICA: **DEPENDEN DE:** Alta Gerencia
DEPENDEN: Auxiliares del Proceso

EDUCACIÓN	FORMACIÓN	HABILIDADES	EXPERIENCIA
• Título Técnico, tecnológico o profesional otorgado por una Institución reconocida por el Gobierno Nacional en Áreas de Ciencias Económicas, Administrativas y/o Contables.	• Cursos en el área de desempeño • Conocimientos en sistemas de Gestión • Formación en manejo de inventarios • Formación en manejo de sistemas contables	• Conocimiento del Trabajo • Utilización de Recursos • Oportunidad en la entrega de trabajos • Capacidad de toma de decisiones. • Responsabilidad por procesos y su ejecución • Relaciones interpersonales • Atención al usuario • Aptitud verbal. • Honestidad • Orientación al Servicio	Un (1) año de experiencia actividad específica o relacionada

RESPONSABILIDADES

- Adquisición de elementos con atributos de calidad, economía y equidad, teniendo en cuenta el control de los activos de la empresa.
- Utilizar criterios de racionalización, conveniencia, pulcritud y transparencia en todos y cada uno de los procesos de programación, adquisición y suministro de insumos y materiales necesarios para apoyar el normal funcionamiento de

todas las actividades de la institución.

- Cumplir con los lineamientos establecidos por el Manual de Contratación vigente.
- Suministrar oportunamente los elementos requeridos por las dependencias que conforman la Empresa.
- Mantener actualizado el registro de Proveedores.
- Realizar la evaluación y reevaluación de los proveedores.
- En coordinación con el jefe inmediato, tramitar las cotizaciones para la adquisición de bienes y suministros, previa aprobación de la disponibilidad presupuestal y de acuerdo con la Relación Mensual de Compras.
- Reunir la documentación necesaria que sirva de soporte al reconocimiento y pago de la deuda a los proveedores.
- Informar a Control Interno y Revisoría fiscal anomalías en la entrada y salida de bienes y elementos.
- Responder por faltantes y sobrantes, que no sean ocasionados por fuerza mayor o caso fortuito o comisionados por otro trabajador.
- Realizar las respectivas entradas y salidas de almacén de acuerdo con los movimientos de materiales.
- Realizar las órdenes de pedido según las necesidades de la empresa para legalizar la entrada de elementos.
- Realizar las órdenes de compra para legalizar el pago de elementos, recibidos en almacén.
- Llevar actualizados los inventarios de acuerdo a los parámetros establecidos por la institución.
- Velar por la correcta clasificación y codificación de los artículos para la elaboración de inventarios.
- Elaborar los inventarios de las diferentes dependencias.
- Coordinar el mantenimiento y reparación de los vehículos, motos y diferentes elementos (el cilindro, la rana, la mezcladora, motobombas, motores de la planta, válvula, entre otros).
- Autorizar y controlar el consumo de combustible para los automotores y motos.
- Cumplimiento del Sistema de Gestión de la Calidad SGC de su proceso.
- Las demás que le asigne el jefe inmediato de acuerdo con la naturaleza del cargo.
- Además, las que la constitución, la ley, los decretos, los reglamentos, las resoluciones, los estatutos y demás que determinen normatividad en relación con sus funciones.

AUTORIDAD

- Elaborar y ejecutar el Plan de Compras
- Cotizar precios para la adquisición de bienes y servicios
- Solicitar disponibilidad Presupuestal

- Realizar las órdenes de pedido según las necesidades de la empresa para legalizar la entrada de elementos.
- Certificar la entrada de elementos a la empresa.

COMUNICACIÓN

Se lleva a cabo por medio de:

- Telefónico
- Actas
- Carteleras
- Reuniones
- Oficios
- Correo Electrónico

OBSERVACIONES: _____

ROL: Auxiliar del Proceso de Adquisiciones Bienes y Servicios

PROCESOS EN QUE PARTICIPA: Adquisición de Bienes y Servicios

DEPENDENCIA JERÁRQUICA: **DEPENDEN DE:** Líder del Proceso de Adquisición de Bienes y Servicios
DEPENDEN: Pasantes y funcionario asignados de la dependencia

EDUCACIÓN	FORMACIÓN	HABILIDADES	EXPERIENCIA
• Título de Bachiller otorgado por una Institución reconocida por el Gobierno Nacional.	• Cursos en el área de desempeño • Conocimientos en Sistemas de Gestión • Formación en manejo de inventarios • Formación en sistemas contables • Manejo de archivos	• Conocimiento del Trabajo • Utilización de Recursos • Oportunidad en la entrega de trabajos • Capacidad de toma de decisiones. • Responsabilidad por procesos y su ejecución • Relaciones interpersonales • Atención al usuario • Aptitud verbal. • Orientación al servicio • Honestidad	Un (1) año de experiencia actividad específica o relacionada

RESPONSABILIDADES

- Recibir y verificar los elementos, junto con el interventor cuando sea el caso, que sean entregados por los proveedores.
- Recibir, organizar y responder por los bienes en depósito estableciendo mecanismos de organización, conservación y buen uso de los mismos, evitando pérdidas, hurtos o deterioro.
- Hacer entrega física de los bienes recibidos a las distintas dependencias.

ROL: Auxiliar del Proceso de Adquisiciones Bienes y Servicios

PROCESOS EN QUE PARTICIPA: Adquisición de Bienes y Servicios

DEPENDENCIA JERÁRQUICA: **DEPENDEN DE:** Líder del Proceso de Adquisición de Bienes y Servicios
DEPENDEN: Pasantes y funcionario asignados de la dependencia

EDUCACIÓN	FORMACIÓN	HABILIDADES	EXPERIENCIA
• Título de Bachiller otorgado por una Institución reconocida por el Gobierno Nacional.	• Cursos en el área de desempeño • Conocimientos en Sistemas de Gestión • Formación en manejo de inventarios • Formación en sistemas contables • Manejo de archivos	• Conocimiento del Trabajo • Utilización de Recursos • Oportunidad en la entrega de trabajos • Capacidad de toma de decisiones. • Responsabilidad por procesos y su ejecución • Relaciones interpersonales • Atención al usuario • Aptitud verbal. • Orientación al servicio • Honestidad	Un (1) año de experiencia actividad específica o relacionada

RESPONSABILIDADES

- Recibir y verificar los elementos, junto con el interventor cuando sea el caso, que sean entregados por los proveedores.
- Recibir, organizar y responder por los bienes en depósito estableciendo mecanismos de organización, conservación y buen uso de los mismos, evitando pérdidas, hurtos o deterioro.
- Hacer entrega física de los bienes recibidos a las distintas dependencias.

- Realizar las respectivas entradas y salidas de almacén de acuerdo con los movimientos de materiales.
- Responder por el diligenciamiento de los formatos establecidos para el recibo y entrega de bienes.
- Elaborar mensualmente la relación de bienes que se deban asegurar.
- Controlar el traslado de bienes devolutivos entre las distintas dependencias.
- Informar al superior inmediato en forma oportuna sobre las inconsistencias y anomalías relacionadas con las tareas elementos o documentos encomendados.
- Las demás que le asigne el jefe inmediato de acuerdo con la naturaleza del cargo.
- Además, las que la constitución, la ley, los decretos, los reglamentos, las resoluciones, los estatutos y demás que determinen normatividad en relación con sus funciones.

AUTORIDAD

- Apoyar el desarrollo del Plan de Compras
- Cotizar precios para la adquisición de bienes y servicios
- Diligenciar el formato de Solicitud de disponibilidad Presupuestal

COMUNICACIÓN

Se lleva a cabo por medio de:

- Telefónico
- Actas
- Carteleras
- Reuniones
- Oficios

OBSERVACIONES: _____

EMPOPAMPLONA S.A. E.S.P.
EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS

GESTION FINANCIERA

ROL: Líder del Proceso de Contabilidad

PROCESOS EN QUE PARTICIPA: Gestión Financiera

DEPENDENCIA JERÁRQUICA: **DEPENDEN DE:** Líder del Proceso de Gestion Financiera
DEPENDEN: Auxiliar de Contabilidad.

EDUCACIÓN	FORMACIÓN	HABILIDADES	EXPERIENCIA
• Título Universitario de Contaduría Pública otorgado por una Institución reconocida por el Gobierno Nacional. • Tarjeta profesional.	• Cursos en el área de desempeño • Conocimientos en Sistemas de Gestión • Capacitación en temas relacionados con las ciencias contables en general. • Certificado de antecedentes disciplinario y judiciales expedido por la junta central de contadores	• Compromiso Institucional • Responsabilidad • Liderazgo • Relaciones interpersonales • Iniciativa • Capacidad para la toma de decisiones • Utilización de Recursos • Atención al Usuario • Oportunidad • Confidencialidad • Honestidad • Discreción	Un (1) año de experiencia actividad específica o relacionada

RESPONSABILIDADES

- Presentación de estados financieros
- Informes de Gestión Financiera y de control contable a los organismos de control y vigilancia del estado
- Revisión de informes contables expedidos por recaudos, inventarios y egresos generados por dependencias
- Registrar las operaciones de contabilidad general de acuerdo a la normatividad vigente.
- Proyectar las provisiones y reservas necesarias para cumplir las obligaciones a corto, mediano y largo plazo.
- Rendir los informes contables solicitados por los organismos de inspección, control y vigilancia en los términos establecido
- Propender y sugerir los mecanismos más idóneos ara garantizar la estructura patrimonial de la empresa
- Elaborar diligentemente las declaraciones de impuestos y complementarios que la empresa debe cumplir
- Llevar la contabilidad separada por servicios (centro de costos) y Costos ABC.
- Salvaguardar los bienes y elementos que la empresa le asignen para el cumplimiento de las labores.
- Rendir a los entes de control todos los informes que sean solicitados en los tiempos que ellos establezcan y con la periodicidad que le sea determinada
- Llevar los registros de la contabilidad general, presupuestal, de costos y patrimonial de la Empresa en forma actualizada y tomando en cuenta las normas vigentes.
- Coordinar las actividades de paga de cada uno de los compromisos debidamente legalizados y ordenados por la Gerencia o por los funcionarios que hallan recibido delegación para ejercer esta función, siempre que se cumplan las Normas fiscales vigentes.
- Ejercer el control contable de las transacciones financieras que desarrolle la Empresa.
- Las demás funciones que le sean asignadas por el jefe inmediato y que estén relacionadas con la naturaleza del cargo.
- Además las que la constitución, la ley, los Decretos, los reglamentos, las resoluciones, los estatutos y demás que determinen normatividad en relación con sus funciones.

AUTORIDAD

- Dar fè Publica a los estado Financieros
- Certificar Estados Financieros
- Asesorar al gerente en la elaboración de los proyectos de acuerdo que impliquen nuevas erogaciones e ilustrados sobre la situación financiera que registra la entidad
- Coordinar las actividades de paga de los compromisos debidamente legalizados y ordenados por la gerencia o por los funcionarios que hayan recibido delegación para ejercer esta facultad, siempre que se cumplan las normas fiscales vigentes
- Ejercer el control contable de las transacciones financieras que desarrolle la empresa.

COMUNICACIÓN

Se lleva a cabo por medio de:

- Telefónico
- Actas
- Carteleras
- Reuniones
- Oficios
- Correo Electrónico

OBSERVACIONES: _____

ROL: Auxiliar del proceso de Contabilidad

PROCESOS EN QUE PARTICIPA: Gestión Financiera

DEPENDENCIA JERÁRQUICA: **DEPENDEN DE:** Líder del Procedimento de Contabilidad
DEPENDEN: Pasantes asignados

EDUCACIÓN	FORMACIÓN	HABILIDADES	EXPERIENCIA
Titulo tecnólogo o tecnológico en áreas contables otorgado por una institución educativa certificada por el gobierno nacional	▪ Cursos en el área de desempeño ▪ Conocimientos en Sistemas de Gestión ▪ Formación en materia relacionada contabilidad general	• Responsabilidad • Confiabilidad • Conocimientos del Trabajo • Calidad • Atención, memoria, concentración. • Ética • Responsabilidad • Comportamiento social • Utilización de Recursos • Compromiso Institucional • Relaciones Interpersonales • Iniciativa • Colaboración • Atención al Usuario	Seis (6) meses de experiencia actividad específica o relacionada

RESPONSABILIDADES

-
- Ejecutar los diversos trabajos de oficinas relacionadas con el área Contable tales como registros contables, manejo de archivo, materiales, verificación y clasificación de cartas o documentos, tramitación de documentos y tareas similares cuando sea el caso.
- Recibir, radicar, revisar, clasificar, tramitar y controlar, con la debida discrecionalidad datos y elementos relacionados con los asuntos propios de la dependencia.
- En coordinación con el Jefe inmediato, digitar documentos, informes, estadísticas y correspondencias.
- Informar al superior inmediato, en forma oportuna, sobre las inconsistencias o anomalías relacionadas con las tareas, elementos o documentos encomendados.
- Dar trato respetuoso al público, presentando un servicio adecuado y promoviendo buena imagen a la institución.
- Apoyo en la preparación de informes trimestrales y anuales a los diferentes entes de control.
- Pago de nómina en general.
- Giro de cuentas.
- Conciliaciones bancarias
- Revisión de soportes contables
- Elaboración de legajos de contabilidad y presupuesto.
- Digitación de los informe de contabilidad y presupuesto.
- Manejo del programa contable
- Embargos y desembargos.
- Movimiento mensual de cuentas.
- Balance General.
- Informar al superior inmediato, en forma oportuna, sobre las inconsistencias o anomalías relacionadas con las tareas, elementos o documentos encomendados.
- Las demás funciones que le sean asignadas por el jefe inmediato y que estén relacionadas con la naturaleza del cargo.
- Además las que la constitución, la ley, los Decretos, los reglamentos, las resoluciones, los estatutos y demás que determinen normatividad en relación con sus funciones.

AUTORIDAD
• Informar al superior inmediato, en forma oportuna, sobre las inconsistencias o anomalías relacionadas con las tareas, elementos o documentos encomendados • Actualizar la base de datos • Contabilización de los rubros que generan flujo de efectivo • Consolidar y depurar los estados financieros.

COMUNICACIÓN
Se lleva a cabo por medio de: ▪ Telefónico ▪ Actas ▪ Comunicaciones Internas ▪ Reuniones ▪ Oficios

OBSERVACIONES: _____

_____

ROL: Líder del Proceso de Presupuesto

PROCESOS EN QUE PARTICIPA: Elaboración, Presentación y Aprobación del Presupuesto.

DEPENDENCIA JERÁRQUICA: **DEPENDEN DE:** Gerente General
DEPENDEN: Tesorería y Contabilidad.

EDUCACIÓN	FORMACIÓN	HABILIDADES	EXPERIENCIA
• Título Universitario de Contaduría Pública otorgado por una Institución reconocida por el Gobierno Nacional. • Tarjeta Profesional	• Cursos en el área de desempeño • Conocimientos en sistemas de Gestión. • Capacitación en materia contable en general actualizada.	• Responsabilidad • Confiabilidad • Conocimientos del Trabajo • Cantidad • Calidad • Utilización de Recursos • Compromiso Institucional • Relaciones Interpersonales • Iniciativa • Colaboración • Atención al Usuario • Honestidad • Discreción.	Un (1) año de experiencia actividad específica o relacionada

RESPONSABILIDADES

- Elaborar, refrendar y responder por los estados financieros de la Empresa.
- Presentar y sustentar los informes financieros contables y presupuestales acatando las disposiciones pertinentes, ante los organismos de control nacionales, departamentales y administrativos.
- Efectuar diariamente los registros contables que se realizan en la empresa de conformidad con el plan contable y las normas administrativas y fiscales.
- Rendir los informes contables que requieran los organismos de control de conformidad con las normas legales sobre la materia.
- Preparar anualmente el proyecto de presupuesto de la empresa en coordinación con la oficina de planeación.
- Verificar y controlar la normal ejecución del presupuesto según la programación del programa anual mensualizado de caja.
- Certificar la disponibilidad presupuestal y las reservas que demanden las diversas obligaciones.
- Asesorar o supervisar a las facultades y a los centros en el manejo contable.
- Elaborar los informes de ejecución presupuestal y efectuar las reservas para atender las diferentes necesidades de la Empresa.
- Coayudar en la elaboración de los estudios par proponer planes, programas y demás acciones relacionadas con la gestión financiera y presupuestal en coordinación con el proceso de plantación y gerencia.
- Las demás que le asigne el jefe inmediato de acuerdo con la naturaleza del cargo.
- Además las que la constitución, la ley, los Decretos, los Reglamentos, las Resoluciones, los Estatutos y demás Normatividad dispongan para la correcta ejecución de sus funciones

AUTORIDAD

- Certificar estados financieros
- Enviar informes de gestión financiera a los organismos e control y vigilancia del estado
- Presentar el proyecto de presupuesto ante la alta dirección

37

COMUNICACIÓN
Se lleva a cabo por medio de: ▪ Telefónico ▪ Actas ▪ Carteleras ▪ Reuniones ▪ Oficios

OBSERVACIONES: _____

ROL: Líder del proceso de Tesorería

PROCESOS EN QUE PARTICIPA: Gestión Financiera

DEPENDENCIA JERÁRQUICA: **DEPENDEN DE:** Líder del Proceso de Gestión Financiera
DEPENDEN: Auxiliar de Tesorería

EDUCACIÓN	FORMACIÓN	HABILIDADES	EXPERIENCIA
Titulo Universitario de Contaduría Publica otorgado por una institución Universitaria adscrita al ministerio de educación	Cursos en el área de desempeño Conocimientos en Sistemas de Gestión Formación en materia relacionada con el manejo de efectivo, pagos, devoluciones.	• Compromiso Institucional • Responsabilidad • Liderazgo • Relaciones interpersonales • Iniciativa • Capacidad para la toma de decisiones • Utilización de Recursos • Atención al Usuario • Oportunidad • Confidencialidad • Honestidad • Discreción • Honorabilidad • Trabajo en equipo	Un (1) año de experiencia actividad específica o relacionada

RESPONSABILIDADES

- Programar mensualmente los pagos de los diferentes obligaciones de la Empresa de acuerdo con la disponibilidad efectiva de caja
- Elaborar el boletín diario de ingreso y egresos registrando al día las operaciones en efectivos y demás titulo valores,
- Efectuar el arqueo diario de caja.
- Llevar actualizados los libros de bancos manteniendo informado al Jefe de Departamento sobre saldos y operaciones en cada cuenta
- Elaborar y realizar pagos correspondientes a empleados y proveedores de la empresa.
- Elaborar los comprobantes de contabilidad.
- Llevar y mantener actualizado los registros de carácter técnico administrativo o financiero; verificar la exactitud de los mismos y presentar los informes correspondientes.
- Informar al superior inmediato, en forma oportuna, sobre las inconsistencias o anomalías relacionadas con las tareas, elementos o documentos encomendados.
- Las demás funciones que le sean asignadas por el jefe inmediato y que estén relacionadas con la naturaleza del cargo.
- Además las que la constitución, la ley, los Decretos, los reglamentos, las resoluciones, los estatutos y demás que determinen normatividad en relación con sus funciones.

AUTORIDAD

- Firmar pagares
- Verificar el cumplimiento de todos los soportes y requerimientos establecidos para el pago de proveedores.
- Controlar el vencimiento de los depósitos a término, para cobrar oportunamente el interés.
- Suministrar la información requerida por la revisoría fiscal, contabilidad y control interno.
- Manejo y movimiento diario de los libros auxiliaros de los bancos
- Elaboración mensual de los informes con destino a la Contraloría General del Departamento (operaciones efectivas de tesorería y estado de ejecución del plan anual mensualizado de caja).
- Autorizar egresos
- Legalizar recaudos

- Certificar informes

COMUNICACIÓN

Se lleva a cabo por medio de:
- Telefónico
- Actas
- Reuniones
- Oficios
- Comunicaciones Internas

OBSERVACIONES: _____

ROL: Auxiliar del procedimiento de Tesorería

PROCESOS EN QUE PARTICIPA: Gestión Financiera

DEPENDENCIA JERÁRQUICA: **DEPENDEN DE:** Líder del Procedimento de Tesoreria
DEPENDEN: Pasantes asignados

EDUCACIÓN	FORMACIÓN	HABILIDADES	EXPERIENCIA
• Titulo Técnico o Tecnológico otorgado por una Institución reconocida por el Gobierno Nacional.	• Cursos en el área de desempeño • Conocimientos en Sistemas de Gestión • Formación en la parte administrativa y sistemas.	• Responsabilidad • Confiabilidad • Conocimientos del Trabajo • Calidad • Utilización de Recursos • Compromiso Institucional • Relaciones Interpersonales • Iniciativa • Colaboración • Atención al Usuario • Honestidad • Discreción.	Seis (6) meses de experiencia actividad específica o relacionada

RESPONSABILIDADES

- Ejecutar los diversos trabajos de oficinas relacionadas con el área administrativa tales como registros contables, manejo de archivo, materiales, verificación y clasificación de cartas o documentos, tramitación de documentos y tareas similares cuando sea el caso.

- Recibir, radicar, revisar, clasificar, tramitar y controlar, con la debida discrecionalidad datos y elementos relacionados con los asuntos propios de la dependencia.
- Manejar la caja menor
- En coordinación con el Jefe inmediato, digitar documentos, informes, estadísticas y correspondencias.
- Informar al superior inmediato, en forma oportuna, sobre las inconsistencias o anomalías relacionadas con las tareas, elementos o documentos encomendados.
- Dar trato respetuoso al público, presentando un servicio adecuado y promoviendo buena imagen a la institución.
- Apoyo en la preparación de informes trimestrales y anuales a los diferentes entes de control.
- Pago de nómina en general.
- Giro de cuentas.
- Embargos y desembargos.
- Movimiento mensual de cuentas.
- Balance General.
- Informar al superior inmediato, en forma oportuna, sobre las inconsistencias o anomalías relacionadas con las tareas, elementos o documentos encomendados.
- Las demás funciones que le sean asignadas por el jefe inmediato y que estén relacionadas con la naturaleza del cargo.
- Además las que la constitución, la ley, los Decretos, los reglamentos, las resoluciones, los estatutos y demás que determinen normatividad en relación con sus funciones.

AUTORIDAD

- Realizar conteos físicos de efectivo
- Actualizar la base de datos
- Diligenciar formatos de solicitud de caja menor

COMUNICACIÓN
Se lleva a cabo por medio de: • Telefónico • Actas • Carteleras • Reuniones • Oficios • Comunicaciones

OBSERVACIONES:
Los requisitos de Educación pueden ser superados con la Experiencia Certificada y las habilidades demostradas.

184

ROL: Cajero

PROCESOS EN QUE PARTICIPA: Gestión Financiera

DEPENDENCIA JERÁRQUICA: **DEPENDE DE:** Tesorero
DEPENDEN: No aplica

EDUCACIÓN	FORMACIÓN	HABILIDADES	EXPERIENCIA
Titulo bachiller otorgado por una institución debidamente reconocida por el Gobierno Nacional.	• Conocimientos en Sistemas de Gestión • Conocimientos en el área relacionada	▪ Ética ▪ Responsabilidad ▪ Honestidad ▪ Discreción ▪ Transparencia ▪ Comportamiento social universalmente aceptado (inteligencia emocional y ética) ▪ Compromiso Institucional ▪ Iniciativa, identificación de oportunidades ▪ Tolerancia al Riesgo ▪ Buenas relaciones interpersonales. ▪ Buena atención al usuario ▪	Seis (6) meses de experiencia en el cumplimiento de las actividades similares a las funciones del cargo.

RESPONSABILIDAD

- Verificar las facturas y recibir el dinero de acuerdo al valor facturado
- Tomar los cuidados necesarios para la custodia de los dineros.
- Informar cualquier anomalía que se presenten en el desarrollo de sus actividades.
- Realizar el cuadre diario de caja descubriendo lo ingresado con los cupones respectivos.
- Coadyuvar en el proceso de recaudos brindando la información necesaria y veraz.

- Diligenciar los formatos que le sean delegados por su superior inmediato.
- Realizar informes mensuales de caja de control interno y tesorería.
- Salvaguardar los bienes asignados por la empresa para la realización de sus actividades.
- Cumplir las demás asignaciones que se le deleguen y sean inherentes a su cargo.
- Cumplir con los lineamientos del Programa de Salud Ocupacional.
- Las demás que se asignen de acuerdo con la naturaleza de su cargo y con la programación general de la empresa.
- Además, las que la constitución, la ley, los decretos, los reglamentos las resoluciones, los estatutos y demás que determinen normatividad en relación con sus funciones.

AUTORIDAD

- Recaudar los dineros correspondientes del pago de recibos por parte de los usuarios.
- Elaborar recibos de caja respecto al pago de cuentas oficiales y medidores.
- Realizar arqueos diarios de la caja con supervisión de su inmediato superior.

COMUNICACIÓN

Se lleva a cabo por medio de:
- Informes
- Telefónico
- Carteleras
- Reuniones
- Oficios
- Otros medios de comunicación Institucional

OBSERVACIONES:

_____

_____

B6

EMPOPAMPLONA S.A. E.S.P.
EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS

DEPARTAMENTO COMERCIAL

ROL: Líder del Proceso de Gestión Comercial

PROCESOS EN QUE PARTICIPA: Gestión Comercial

DEPENDENCIA JERÁRQUICA: **DEPENDEN DE:** La Alta Gerencia
DEPENDEN: Líder de Atención al Cliente, líder de Facturación. Taller de Medidores, lectores y demás personal del proceso

EDUCACIÓN	FORMACIÓN	HABILIDADES	EXPERIENCIA
• Estudios universitarios y/o tecnológicos en Ciencias Económicas, Administrativas, Contables, financieras, de ingeniería cursados en una institución reconocida por el Gobierno Nacional. • Título equivalente en otras instituciones como SENA.	• Cursos en el área de desempeño • Conocimientos en Sistemas de Gestión • Formación en prestación de servicios Públicos Domiciliarios • Formación en sistemas contables • Cursos en Manejo de Atención al Cliente	• Conocimiento del Trabajo • Utilización de Recursos • Oportunidad en la entrega de Trabajos • Capacidad de toma de decisiones. • Responsabilidad por procesos y su ejecución • Relaciones interpersonales • Atención al usuario • Aptitud verbal. • Trabajo en equipo • Honestidad • Discreción • Confiabilidad	Dos (2) años de experiencia en actividad específica o relacionada con el cargo.

RESPONSABILIDADES

- Garantizar la satisfacción del cliente
- Atender con premura y diligencia las reclamaciones y peticiones de los usuarios por la prestación de los servicios
- Identificar los requisitos del cliente, legales y de la organización
- Consolidar el funcionamiento eficiente de la facturación, atención al cliente y el proceso de recaudo a través de aplicación de tecnología, concientización y pedagogías.
- Diseñar los planes de reposición de medidores y los demás tendientes a lograr una eficiente micro medición
- Cumplir y hacer cumplir a los usuarios de dispuesto en el contrato de condiciones uniformes.
- Realizar estudios socioeconómicos tendientes a la aplicación de tarifas, desmontes de subsidios, y cumplimiento de la resoluciones de la CRA y demás organismos de la inspecciones control y vigilancia que lo soliciten
- Proyectar las políticas de recuperación de cartera y gestar el cumplimiento de dichas políticas.
- Diseñar los planes de reposición de medidores y los demás tendientes a lograr una eficiente micro medición.
- Recopilar e implementar el catastro de usuario.
- Tramitar la financiación de cuentas solicitadas por los usuarios por concepto de pago del servicio, materiales e instalaciones de nuevas domiciliarias
- Coordinar actividades de cortes, reconexión e instalación de domiciliarias
- Las demás que le asigne su superior inmediato, de conformidad con la naturaleza de su cargo.
- Además, las que la constitución, la ley, los decretos, los reglamentos, las resoluciones, los estatutos y demás que determinen normatividad en relación con sus funciones.

AUTORIDAD

- Solicitud de Financiaciones.
- Solicitud de Reparación y Cambio de Medidores
- Corte y Reconexiones
- Cambio, correcciones y modificaciones de Facturas
- Elaborar los cuadros de facturación o cuentas por cobrar servicios y otros conceptos al finalizar el mes y el acumulado anual, y presentarlo a las oficinas de contabilidad y de control interno.

- Planear, coordinar, orientar y controlar el desarrollo de las actividades comerciales de promoción venta y cobro de los servicios a cargo de la empresa.
- Coordinar con la oficina de atención al cliente el trámite pertinente de las reclamaciones en cuanto a recibir. Atender, tramitar y resolver se refiere dentro de los términos establecidos por la ley ya sean en forma verbal o escrita.
- Informar a través de los medios de comunicación a la ciudadanía, la suspensión de los servicios en los casos específicos que sean manifestados por los líderes de procesos como Acueducto, alcantarillado y aseo.

COMUNICACIÓN

Se lleva a cabo por medio de:

- Telefónico
- Actas
- Carteleras
- Reuniones
- Oficios
- Correos Electrónicos.

OBSERVACIONES:
Los requisitos de educación pueden ser superados con la experiencia certificada y las habilidades demostradas.

ROL: Auxiliar de Gestión Comercial

PROCESOS EN QUE PARTICIPA: Gestión Comercial

DEPENDENCIA JERÁRQUICA: **DEPENDEN DE:** Líder del Proceso de Gestion Comercial
DEPENDEN: No Aplica

EDUCACIÓN	FORMACIÓN	HABILIDADES	EXPERIENCIA
Titulo Técnico o Tecnólogo en Ciencias Económicas y/o Administrativas, Contables, financieras y sistemas	▪ Cursos en el área de desempeño ▪ Conocimientos en Sistemas de Gestión ▪ Formación en manejo de inventarios ▪ Formación i en sistemas contables ▪ Manejo de archivos	• Conocimiento del Trabajo • Manejar Paquetes Contables • Interacción con Números • Adaptación al cambio. • Tolerancia al Riesgo • Responsabilidad • Responsabilidad • Ética	Tres (3) meses de experiencia actividad específica o relacionada

RESPONSABILIDADES

- Actualizar la información en el sistema facturación en el sistema operativo MSDOS
- Diligenciar los formatos relacionados con Financiaciones, Cambio de medidores, Corrección de facturas y demás asignadas por el líder del Proceso de Gestión Comercial
- Recibir, clasificar y tramitar la correspondencia Interna y Externa; dando prioridad a los Derechos de Petición y a las solicitudes que se formulen a rededor del proceso.
- Mantener actualizado el catastro de medidores
- Radicar los planos.
- Realizar las visitas que sean programadas para las actividades de inspecciones y revisiones de las instalaciones

- Las demás asignadas por el Líder del Proceso de Gestión Comercial
- Además, las que la constitución, la ley, los decretos, los reglamentos, las resoluciones, los estatutos y demás que determinen la normatividad en relación con sus funciones.

AUTORIDAD

- Realización de Inspecciones
- Actualización del catastro de Medidores
- Radicación de Planos

COMUNICACIÓN

Se lleva a cabo por medio de:
- Telefónico
- Actas
- Carteleras
- Reuniones
- Comunicaciones Internas
- Correo Electrónico

OBSERVACIONES: _____

_____

192

ROL: Fontanero del taller de Medidores

PROCESOS EN QUE PARTICIPA: Gestión Comercial

DEPENDENCIA JERÁRQUICA: **DEPENDE DE:** Jefe Comercial
DEPENDEN: No aplica

EDUCACIÓN	FORMACIÓN	HABILIDADES	EXPERIENCIA
Titulo bachiller otorgado por una institución debidamente reconocida por el Gobierno Nacional.	• Conocimientos en Sistemas de Gestión • Conocimientos en el área relacionada • Conocimientos en fontaneria	▪ Ética ▪ Responsabilidad ▪ Honestidad ▪ Discreción ▪ Transparencia ▪ Comportamiento social universalmente aceptado (inteligencia emocional y ética) ▪ Compromiso Institucional ▪ Iniciativa, identificación de oportunidades ▪ Tolerancia al Riesgo ▪ Buenas relaciones interpersonales. ▪ Buena atención al usuario	Un año de experiencia en el cumplimiento de las actividades similares a las funciones del cargo.

RESPONSABILIDAD

- Revisar y determinar el estado de los medidores que ingresen al taller
- Realizar la calibración de los medidores, efectuándole las pruebas necesarias para garantizar su funcionamiento.
- Efectuar el mantenimiento correctivo de los medidores efectuando la reparación idóneamente.
- Emitir un concepto técnico, acerca de la conveniencia de la reposición de los medidores
- Informar cualquier anomalía que se presente en el desarrollo de sus actividades

- Efectuar las pruebas cualificadas a fin de determinar la calidad de los medidores.
- Retirar e instalar los aparatos de medida de conformidad a las órdenes recibidas por Gestión comercial.
- Las demás que se asignen de acuerdo con la naturaleza de su cargo y con la programación general de la empresa.
- Además, las que la constitución, la ley, los decretos, los reglamentos las resoluciones, los estatutos y demás que determinen normatividad en relación con sus funciones.

AUTORIDAD

- Retirar los medidores a los usuarios previamente autorizados

COMUNICACIÓN

Se lleva a cabo por medio de:

- Informes
- Telefónico
- Carteleras
- Reuniones
- Oficios
- Otros medios de comunicación Institucional

OBSERVACIONES:
Los requisitos de educación pueden ser superados con la experiencia certificada y las habilidades demostradas.

94.

ROL: Líder de Atención al Cliente

PROCESOS EN QUE PARTICIPA: Gestión Comercial

DEPENDENCIA JERÁRQUICA: **DEPENDEN DE:** Líder del Proceso de Gestión Comercial
DEPENDEN: Auxiliar de Atención al Cliente, Pasantes y asistentes asignados al Proceso.

EDUCACIÓN	FORMACIÓN	HABILIDADES	EXPERIENCIA
Titulo Técnico o Tecnólogo en Ciencias Económicas y/o Administrativas, Contables, financieras. Titulo equivalente en otras instituciones como el SENA	• Cursos en el área de desempeño • Conocimientos en Sistemas de Gestión • Formación en sistemas contables • Manejo de archivos	• Conocimiento del Trabajo • Atención al usuario • Aptitud verbal • Honestidad • Orientación al servicio • Buenas relaciones interpersonales • Confiabilidad • Trabajo en equipo • Liderazgo	Un (1) año de experiencia en actividad específica o relacionada con el cargo

RESPONSABILIDADES

- Establecer el compromiso entre la empresa y los usuarios de acuerdo a lo dispuesto en el ordenamiento legal, en cuanto a pagos diferidos.
- Ejecutar seguimiento, tomando mecanismos de control como: reporte de daños, por consumo alto o cualquier otro tipo de de solicitud por parte del usuario.
- Elaboración y vigilancia en el sistema de abonos y duplicados, plazos para el pago y control en el corte y recolecciones del servicio.
- Recibir y tramitar la correspondencia que llegue alrededor de su proceso.

95

- Atender diligentemente las solicitudes que sean formulados respetuosamente por los usuarios en lo atinente a su cargo.
- Diligenciar los formatos requerido para el desarrollo de sus actividades.
- Salvaguardar los bienes asignados por la empresa para la realización de sus actividades.
- Ordenar las revisiones o inspecciones a los fontaneros de acuerdo a las solicitudes de los usuarios.
- Analizar las quejas por consumo.
- Ordenar las suspensiones, cortes y reconexiones que de acuerdo a la programación diaria se soliciten.
- Ejecutar los planes y programas que diseñe el Jefe Comercial y le delegue.
- Salvaguardar los bienes asignados por la empresa para la realización de sus actividades.
- Las demás que se le asignen de acuerdo a la naturaleza de su cargo y con la programación general de la Empresa
- Además, las que la constitución, la ley, los decretos, los reglamentos, las resoluciones, los estatutos y demás que determinen la normatividad en relación con sus funciones.

AUTORIDAD

- Autorizar inspecciones a las acometidas domiciliarias y a las redes internas por daños.
- Coordinar las respectivas revisiones de acuerdo con los reclamos presentado por parte de los usuarios.
- Coordinar las revisiones con el detector de fugas cuando sea necesario.
- Autorizar los cortes y reconexiones que se le ordene teniendo en cuenta las decisiones tomadas por el comité de reclamos y modificaciones.
- Atender las peticiones, quejas y reclamos dando una pronta y efectivo solución en la cual sea una respuesta objetiva, tanto al usuario como a la empresa.
- Analizar las estadísticas de reclamos y consumos, preparando respuesta y dando curso a las distintas solicitudes e informes.

COMUNICACIÓN

Se lleva a cabo por medio de:

- Telefónico
- Actas
- Carteleras
- Reuniones

- Oficios
- Otros medios de comunicación Institucional

OBSERVACIONES: _____

ROL: Auxiliar de Atención al Cliente

PROCESOS EN QUE PARTICIPA: Gestión Comercial

DEPENDENCIA JERÁRQUICA: **DEPENDEN DE:** Líder de Atención al Cliente
DEPENDEN:

EDUCACIÓN	FORMACIÓN	HABILIDADES	EXPERIENCIA
• Titulo bachiller de una Institución reconocida en el país	▪ Cursos en manejo de atención al cliente ▪ Cursos en el área de desempeño ▪ Conocimientos en Sistemas de Gestión	• Conocimiento del Trabajo • Adaptación al cambio. • Tolerancia al Riesgo • Habilidad • Responsabilidad • Ética • Honestidad • Trabajo en equipo • Confiabilidad	Un (1) año de Experiencia en el cumplimento de de actividades similares.

RESPONSABILIDADES

- Asesorar al usuario en forma diligente y oportuna
- Atender de peticiones, quejas y reclamos de los usuarios
- Verificar de las solicitudes presentadas por los usuarios del servicio
- Diligenciar formatos respectivos de acuerdo a sus actividades
- Informar a su jefe inmediato de las anomalías que se presenten en el desarrollo de sus actividades
- Fomentar el uso eficiente del agua a nuestros usuarios
- Salvaguardar los bienes asignados por la empresa para la realización de sus funciones
- Realizar las respectivas revisiones de acuerdo a los reclamos presentados por parte de los usuarios

192

- Realizar las respectivas revisiones de acuerdo a los reclamos presentados por parte de los usuarios
- Coordinar las revisiones con detector de fugas cuando los sea necesario
- Realizar en corte y reconexion según sea el caso
- Atender las peticiones, quejas y reclamos que sean presentados alrededor de su proceso
- Las demás que le sean asignadas de acuerdo a la naturaleza de su cargo
- Las demás, que la constitución, la ley, los decretos, los reglamentos, las resoluciones, los estatutos y demás que determinen en relación a sus funciones

AUTORIDAD

- No Aplica

COMUNICACIÓN

Se lleva a cabo por medio de:

- Telefónico
- Actas
- Carteleras
- Reuniones
- Comunicaciones Internas

OBSERVACIONES:
Los requisitos de Educación pueden ser superados con la experiencia certificada y las habilidades demostradas.

179

ROL: Líder del Procedimiento de Facturación

PROCESOS EN QUE PARTICIPA: Gestión Comercial

DEPENDENCIA JERÁRQUICA: **DEPENDEN DE:** Líder del Proceso de Gestión Comercial
DEPENDEN: Pasantes y asistentes asignados a la dependencia

EDUCACIÓN	FORMACIÓN	HABILIDADES	EXPERIENCIA
Titulo Técnico o Tecnólogo en Ciencias Económicas y/o Administrativas, Contables, financieras y sistemas. Título equivalente en otras instituciones como el SENA.	▪ Cursos en el área de desempeño ▪ Conocimientos en Sistemas de Gestión ▪ Formación en manejo de inventarios ▪ Formación en sistemas contables ▪ Manejo de archivos	• Conocimiento del Trabajo • Manejar Paquetes Contables • Interacción con Números • Adaptación al cambio. • Tolerancia al Riesgo • Responsabilidad • Ética • Honestidad • Trabajo en equipo • Orientación al servicio	Dos (2) años de experiencia en actividad específica o relacionada con el cargo.

RESPONSABILIDADES

- Digitar los valores de consumo mensual en el sistema operativo Facturación y Recaudos MSDOS
- Actualizar la base de datos
- Organizar y realizar las actividades de medición de consumo facturación servicios y emisión y distribución de cuentas a los suscriptores.
- Corrección de errores en las facturas de cobro
- Ejercer la interventoría en los contratos de la empresa lleve a cabo en adquisición, mantenimiento y licenciamiento de

Software y Hardware.

- Solicitar el mantenimiento periódico de Hardware y Software según la necesidad de los equipos, llevando al día los formatos requeridos.
- Llevar actualizado los registros en la cuentas por cobrar de vigencias anteriores
- Velar por la seguridad de acceso a los Sistemas de Información, con el fin de evitar el uso indebido por parte del personal no competente, asignando claves de acceso a los funcionarios autorizados por los archivos de datos y los programas
- Mantener copias de seguridad que permitan recopilar la información en caso de registrarse una falla o daño en los medios de almacenamiento.
- Las demás asignadas por el Líder del Proceso de Gestión Comercial
- Además, las que la constitución, la ley, los decretos, los reglamentos, las resoluciones, los estatutos y demás que determinen la normatividad en relación con sus funciones.

AUTORIDAD

- Realizar la precrítica y crítica de las lecturas atendiendo a las normas procedimientos y tarifas establecida por la autoridad competente.
- Contribuir a los análisis y estudios que sean necesarios para determinar la estructura tarifaría en forma conjunta con el área Comercial, Área de Atención al Cliente y la Gerencia General.
- Introducir en el sistema, los diferentes procesos de facturación que incluyen la digitación de Pagos, Lecturas y Novedades.
- Suministrar apoyo técnico a las demás dependencias de la empresa.
- Preparar el plan de mantenimiento preventivo de los equipos controlando el cumplimiento por parte del contratista encargado del mismo y solicitar cuando sea necesario el respectivo mantenimiento.

COMUNICACIÓN

Se lleva a cabo por medio de:

- Telefónico
- Actas
- Carteleras

COMUNICACIÓN
Se lleva a cabo por medio de: • Telefónico • Actas • Carteleras • Reuniones • Comunicaciones Internas

OBSERVACIONES:
Los requisitos de educación pueden ser superados con la experiencia certificada y las habilidades demostradas.

297

ROL: Auxiliar de Facturación

PROCESOS EN QUE PARTICIPA: Gestión Comercial

DEPENDENCIA JERÁRQUICA: **DEPENDEN DE:** Líder de Facturación
DEPENDEN: No Aplica

EDUCACIÓN	FORMACIÓN	HABILIDADES	EXPERIENCIA
• Titulo Bachiller otorgado por una Institución reconocida por el Gobierno Nacional	• Cursos en el área de desempeño • Conocimientos en Sistemas de Gestión • Formación en sistemas contables • Manejo de archivos	• Conocimiento del Trabajo • Adaptación al cambio. • Tolerancia al Riesgo • Responsabilidad • Ética • Honestidad • Trabajo en equipo • Orientación al servicio • Discreción • Confiabilidad	Seis (6) meses de experiencia actividad específica o relacionada

RESPONSABILIDADES

- Actualizar la información en el sistema operativo Facturación y Recaudo Sistema operativo MSDOS
- Diligenciar los formatos relacionados con Financiaciones, Cambio de medidores, Corrección de facturas.
- Realizar actividades de pre-critica y critica de lecturas, atendiendo las normas, procesos y tarifas establecidas.
- Las demás asignadas por el Líder del Proceso de Gestión Comercial
- Además, las que la constitución, la ley, los decretos, los reglamentos, las resoluciones, los estatutos y demás que determinen la normatividad en relación con sus funciones.

AUTORIDAD
• Las asignadas por el Líder de Gestión Comercial
COMUNICACIÓN
Se lleva a cabo por medio de: ▪ Telefónico ▪ Actas ▪ Carteleras ▪ Reuniones ▪ Oficios

OBSERVACIONES: _____

_____

24

	Guía para la Gestión del Talento Humano	Código	GTH-01 v.00
		Página	1 de 2

ROL: Lector

PROCESOS EN QUE PARTICIPA: Gestión Comercial

DEPENDENCIA JERÁRQUICA: **DEPENDEN DE:** Líder de Gestión comercial y Facturación
DEPENDEN:

EDUCACIÓN	FORMACIÓN	HABILIDADES	EXPERIENCIA
• Título de Bachiller otorgado por una Institución reconocida por el Gobierno Nacional.	• Cursos en el área de desempeño • Conocimientos en Sistemas de Gestión	• Conocimiento del Trabajo • Interacción con Números • Adaptación al cambio. • Tolerancia al Riesgo • Habilidad • Responsabilidad • Ética • Trabajo en equipo • Honestidad	Un (1) año de Experiencia en el cumplimento de de actividades similares.

RESPONSABILIDADES

- Organizar la toma de lecturas de acuerdo a la ruta asignada por el supervisor del área de Facturación.
- Realizar la toma de lecturas y sumistrar estos al jefe de facturación y sistemas.
- Organizar los reportes diarios y suministrar estas al jefe de facturación y sistemas.
- Informar lo referente al cambio en el registro de medidores o cualquier otra alteración que se presenten.
- Entregar las facturas en los periodos correspondientes y en el tiempo establecido para evitar quejas de parte de nuestros usuarios.

determinen la normatividad en relación con sus funciones.

AUTORIDAD

- No Aplica

COMUNICACIÓN

Se lleva a cabo por medio de:
- Telefónico
- Actas
- Carteleras
- Reuniones
- Comunicaciones Internas

OBSERVACIONES: _____

EMPOPAMPLONA S.A. E.S.P.
EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS

ADMINISTRACION DEL SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD

ESTRUCTURA DE IMPLEMENTACIÓN SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD

La Empresa de Servicios Públicos de Pamplona, EMPOPAMPLONA S.A. E.S.P. aspira a lograr la certificación de sus Procesos bajo la Norma NTC GP 1000:2004 donde la capacitación del personal es factor clave de éxito para el logro de tales propósitos.

La Implementación del Sistema de Gestion de la Calidad requiere así mismo, unas funciones especificas de los diferentes roles para el buen desarrollo del sistema, sin que esto signifique la generación de nuevos cargos sino por el contrario estas funciones son asumidas por funcionarios que además de las funciones de su cargo, asumirá las que así sean designadas por la Alta Dirección

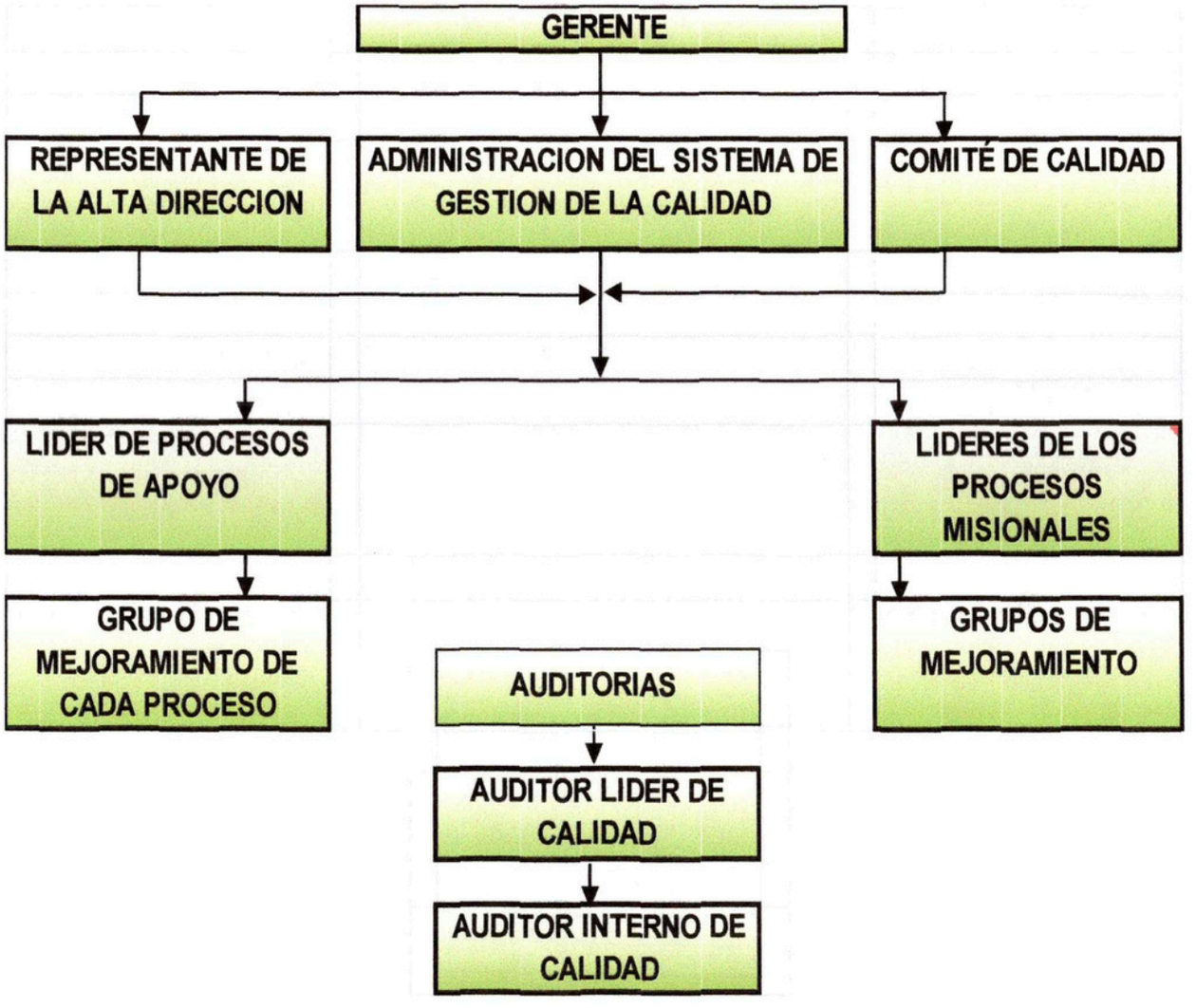
- Se adopta el Sistema de Gestión de la Calidad en la Empresa de Servicios Públicos de Pamplona EMPOPAMPLONA S.A. E.S.P y la alta Dirección, se compromete con la implementación del Sistema de Gestión de la Calidad mediante la resolución 010 del 20 de febrero de 2008

DESIGNACIÓN DEL REPRESENTANTE DE LA ALTA DIRECCIÓN

- El Gerente General designó a la Ingeniera LIZETH AMPARO LOPEZ ARENIZ como representante de la Alta Dirección mediante la resolución 013 del 27 de febrero de 2008

Mediante Resolución 064 de 11 de septiembre de 2008, se integra el Sistema de Gestión de la calidad y El Modelo Estándar de Control Interno, y se unifica el representante de la Alta Dirección.

ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD EN LA EMPRESA EMPOPAMPLONA S.A. E.S.P.



ROL: Representante de la Alta Dirección en el Sistema de Gestión de la Calidad

PROCESOS EN LOS QUE PARTICIPA: TODOS

DEPENDENCIA JERÁRQUICA: **DEPENDE DE:** Alta Dirección
DEPENDEN: Administrador(a) del Sistema de Gestión de la Calidad, Líder del Proceso y Todos los Procesos

EDUCACIÓN	FORMACIÓN	HABILIDADES	EXPERIENCIA
• Profesional en cualquier área del conocimiento.	• Conocimiento de la Norma ISO 9001:2000 y de la norma NTCGP 1000:2004. • Conocimientos en Sistemas de Gestión	• Liderazgo. • Planeación • Habilidad Organizacional. • Control del Tiempo. • Capacidad de análisis y toma de decisiones. • Percepción. • Objetividad • Comprensión Lectora • Lógica • Relaciones Interpersonales. • Compromiso Institucional. • Capacidad de transformar e innovar. • Facilidad para la identificación de oportunidades. • Gestión y Utilización de recursos de información. • Fluidez Verbal.	• Un año (1) Laborando en Procesos Enfocados a Sistemas de Gestión de la Calidad. • Un (1) año en cargos Administrativos, en Empresas, o Instituciones Educativas

RESPONSABILIDADES

- Velar porque se establezcan, se implementen y se mantengan los procesos necesarios para el Sistema de Gestión de la Calidad de la Empresa
- Mantener relaciones con partes externas sobre asuntos vinculados al Sistema de Gestión de la Calidad
- Participar en la planificación del Sistema de Gestión de la Calidad de la Empresa.
- Recomendar acciones para la mejora y eficacia del Sistema de Gestión de la Calidad y sus procesos así como para la mejora del producto en relación con los requisitos del cliente.
- Informar a la Alta Dirección sobre el desempeño del Sistema de Gestión de la Calidad y de cualquier necesidad de mejora.
- Asegurarse de que se promueva la toma de conciencia de los requisitos del cliente en todos los niveles de la Empresa
- Preparar la información pertinente para las reuniones de revisión del Sistema de Gestión de la Calidad.
- Verificar el funcionamiento de la documentación del Sistema de Gestión de la Calidad.
- Las demás que le asigne su superior inmediato, de conformidad con la naturaleza de su cargo.
- Además, las que la constitución, la ley, los decretos, los reglamentos, las resoluciones, los estatutos y demás que determinen normatividad en relación con sus funciones.

AUTORIDAD

- Promover la toma de conciencia de los requisitos del cliente en todos los niveles del Sistema de Gestión de la Calidad de la Empresa.
- Solicitar la Información de Entrada para la revisión por la dirección: Resultados de Auditorias, retroalimentación de los clientes, desempeño de los procesos y conformidad de los productos y servicios, estados de las acciones correctivas y preventivas, acciones de seguimiento de las revisiones por la dirección previas, posibles cambios presentados en el Sistema de Gestión de la Calidad y recomendaciones para la mejora.

COMUNICACIÓN
• Informar a la Alta dirección sobre el desempeño del Sistema de Gestión de la Calidad y cualquier necesidad de mejora • Comunicación permanente con el Líder del Sistema de Gestión de la Calidad, la Alta Dirección y el Comité de Calidad ▪ Telefónico ▪ Correo electrónico ▪ Comunicaciones Internas ▪ Carteleras

OBSERVACIONES:

_____

_____

22

ROL: Líder del Proceso del Sistema de Gestión de la Calidad			
PROCESOS EN LOS QUE PARTICIPA:. Todos			
DEPENDENCIA JERÁRQUICA: **DEPENDE DE:** la Alta Dirección, del Representante de la Alta Dirección, Administrador(a) del Sistema de Gestión de la Calidad. **DEPENDEN:** Roles de cada Proceso			
EDUCACIÓN	**FORMACIÓN**	**HABILIDADES**	**EXPERIENCIA**
• Profesional en cualquier área del conocimiento	• Cursos o seminarios de la Norma NTC-ISO 9001:2000 y en la norma NTCGP 1000:2004 • Conocimientos en Sistemas de Gestión	• liderazgo. • Facilidades de trabajo en grupo. • Compromiso institucional. • Capacidad en toma de decisiones. • Lógica • Fluidez Verbal • Proactividad. • Capacidad de análisis. • Organización. • Relaciones Interpersonales. • Adaptación al cambio. • Gestión de y utilización de recursos de información. Iniciativa e identificación de oportunidades.	• Seis (6) meses en cargos administrativos

RESPONSABILIDADES

- Establecer y actualizar la caracterización de su proceso.
- Toma de acciones preventivas y correctivas para la mejora del proceso que lidera.
- Identificar y analizar el producto o el Servicio no conforme de su proceso.
- Liderar el grupo de mejoramiento de su proceso.
- Realizar el informe periódico de los indicadores a su grupo de mejoramiento.
- Interpretar la tendencia estadística de los indicadores de su proceso.
- Revisar y aprobar toda la documentación de su proceso.
- Las demás derivadas de los grupos de mejoramiento y del comité de calidad.
- Participar de los comités de calidad.
- Asistir a los programas de capacitación que le indique la Empresa.
- Desempeñar los demás funciones asignadas por las directivas del sistema de Gestión de la Calidad y Empresa.
- Cumplir en las fechas establecidas en el FAC-07 "Planificación, Control y Seguimiento al Sistema de Gestión de la Calidad" con los informes y documentos requeridos
- Dar respuesta oportuna y seguimiento a las Quejas, Reclamos y Sugerencias hechas al proceso que lidera.
- Identificar las necesidades de capacitación para los funcionarios de su proceso y reportarlas a la Administración del Sistema de Calidad.
- Identificar las necesidades de recursos humanos y físicos y tecnológicos para el buen funcionamiento de su proceso y reportarlas a la Administración del Sistema de Gestión de la Calidad.
- Las demás que le asigne su superior inmediato, de conformidad con la naturaleza de su cargo.
- Además, las que la constitución, la ley, los decretos, los reglamentos, las resoluciones, los estatutos y demás que determinen normatividad en relación con sus funciones.

AUTORIDAD

- Toma de acciones preventivas y correctivas y demás que se hallan tomado para la mejora de su proceso.
- Delegar actividades derivadas de los grupos de mejoramiento
- Modificación de procedimientos instructivos, guías, protocolos resultantes de las necesidades determinadas por el grupo

de mejoramiento.

COMUNICACIÓN

- Divulgar a los funcionarios de su proceso:
  - Manual de Calidad
  - Objetivos de calidad
  - Política de calidad
  - Planes de calidad
  - Actualizaciones del proceso

Rendir un informe periódico al grupo de mejoramiento y al comité de Calidad sobre el desempeño de su proceso

OBSERVACIONES:

_____

_____

25

ROL: Administrador(A) del Sistema de Gestión de la Calidad

PROCESOS EN LOS QUE PARTICIPA: Administración del Sistema de Gestión de la Calidad

DEPENDENCIA JERÁRQUICA: **DEPENDEN DE**: Depende de la Alta Dirección
DEPENDEN: Todos los Procesos

EDUCACIÓN	FORMACIÓN	HABILIDADES	EXPERIENCIA
• Profesional en cualquier área del conocimiento	• Cursos o seminarios de la Norma NTC-ISO 9001:2000 y en la Norma NTCGP 1000:2004 • Conocimientos en Sistemas de Gestión	• Liderazgo. • Planeación. • Facilidades de trabajo en grupo. • Compromiso institucional. • Capacidad en toma de decisiones. • Proactividad. • Lógica • Capacidad de análisis. • Organización. • Relaciones Interpersonales • Adaptación al cambio. • Capacidad de transformar e innovar. • Gestión y utilización de recursos de información. • Facilidad para la identificación de oportunidades. • Orientación al servicio. • Oratoria.	• Seis (6) meses en cargos administrativos

216

RESPONSABILIDADES

- Validar toda la Documentación del Sistema de Gestión de la Calidad de la Empresa.
- Comunicar a las instancias requeridas las directrices, políticas y objetivos de calidad, así como la importancia de satisfacer los requisitos de nuestros usuarios.
- Realizar la revisión periódica del Sistema de Gestión de la Calidad.
- Gestionar y facilitar los recursos de infraestructura, económicos y de talento humano requeridos para el Sistema de Gestión de la Calidad.
- Definir y comunicar la responsabilidad y autoridad que tienen los servidores públicos de la Empresa con el Sistema de Gestión de la Calidad.
- Asegurarse de que se promueva la toma de conciencia de los requisitos del cliente en cada uno de los procesos de la Empresa.
- Establecer y actualizar la caracterización del proceso.
- Toma de acciones preventivas y correctivas para la mejora del proceso que lidera.
- Identificar y analizar el Producto o el Servicio no conforme de su proceso.
- Liderar el grupo de mejoramiento de su proceso.
- Realizar las reuniones se seguimiento de la Administración del Sistema de Gestión de la Calidad con cada uno de los procesos.
- Realizar el informe periódico de los indicadores a su grupo de mejoramiento.
- Interpretar la tendencia estadística de los indicadores de su proceso.
- Revisar toda la documentación de su proceso.
- Asegurarse de mantener los procesos necesarios para el Sistema de Gestión de la Calidad.
- Informar al Comité de Calidad y al Representante de la Alta Dirección sobre el desempeño del Sistema de Gestión de la Calidad.
- Las demás derivadas de los grupos de mejoramiento y del Comité de Calidad.
- Asistir a los programas de capacitación que se programen dentro de la Empresa.
- Desempeñar los demás funciones asignadas por las directivas del Sistema de Gestión de la Calidad y de la Empresa.
- Las demás que le asigne su superior inmediato, de conformidad con la naturaleza de su cargo.

Además, las que la constitución, la ley, los decretos, los reglamentos, las resoluciones, los estatutos y demás que determinen normatividad en relación con sus funciones.

217

AUTORIDAD

- Solicitar informes a los líderes de Procesos y al personal a su cargo.
- Toma de acciones preventivas y correctivas y demás que se hallan tomado para la mejora de su proceso.
- Delegar actividades derivadas de los grupos de mejoramiento.
- Modificación de procedimientos instructivos, guías, protocolos resultantes de las necesidades determinadas por el grupo de mejoramiento.

COMUNICACIÓN

- Divulgar a cada uno de los funcionarios de la Empresa.
  - Manual de Calidad
  - Objetivos de calidad
  - Política de calidad
  - Planes de calidad
  - Actualizaciones del proceso
- Rendir un informe periódico al grupo de mejoramiento y al comité de Calidad sobre el desempeño de su proceso.
- Comunicar e informar al Representante de la Alta Dirección el funcionamiento del Sistema de Gestión de la Calidad.
  - Telefónico
  - Correo electrónico
  - Comunicaciones Internas
  - Carteleras

OBSERVACIONES:

ROL: Auxiliar de la Administración del Sistema de Gestión de la Calidad y/o Auxiliar de Gestión Documental

PROCESOS EN LOS QUE PARTICIPA:. Administración del Sistema de Gestión de la Calidad

DEPENDENCIA JERÁRQUICA: **DEPENDE DE:** Administrador del sistema de gestión de la calidad y/o del Director de Gestión Documental
DEPENDEN: No Aplica

EDUCACIÓN	FORMACIÓN	HABILIDADES	EXPERIENCIA
• CAP (Certificado de Aptitud Profesional) SENA en Archivística o Áreas afines	• Conocimiento en Sistemas de Gestión • Manejo de Office. • Conocimiento de Informática. • Cursos en manejo de Atención al Cliente • Curso en Archivo	▪ Facilidades en trabajo en grupo ▪ Compromiso institucional ▪ Proactividad ▪ Capacidad de analizar, identificar y adoptar situaciones ▪ Iniciativa ▪ Organización ▪ Buena atención al usuario ▪ Responsabilidad ▪ Conocimiento del trabajo ▪ Capacidad de innovación y creatividad ▪ Facilidad para identificar oportunidades ▪ Utilización de eficientes recursos ▪ Disposición al servicio ▪ Relaciones interpersonales.	• Seis (6) Meses en el área relacionada

29

		▪ Iniciativa ▪ Gestión y utilización de Recursos e información ▪ Competencia lecto-escritura	

RESPONSABILIDADES

- Diligenciar actas de reunión de las diferentes reuniones del sistema.
- Participar en el grupo de mejoramiento.
- Mantener actualizado el sistema interactivo del sistema de gestión de calidad.
- Recolección de datos para la medición de indicadores.
- Apoyar en la revisión de documentación.
- Actualización de la documentación de cada uno de los procesos en medio físico.
- Recepcionar la correspondencia.
- Diligenciar el formato de de recepción de documentos.
- Diligenciar el formato de remisión de los documentos.
- Mantener actualizado el archivo.
- Actualizar las carteleras de seguimiento de los procesos.
- Aplicar y adaptar herramientas modernas para la organización, el manejo y la conservación de los Archivos de la institución.
- Establecer procedimientos para el manejo de la correspondencia dentro y fuera de la Institución.
- Atender y tramitar los servicios requeridos por los usuarios y sus inquietudes al respecto.
- Participar en la planeación, programación, organización, ejecución y control de las actividades propias de su cargo y de la dependencia.
- Velar por la adecuada presentación de la oficina, organizar el archivo respectivo.
- Participar en el cálculo y análisis de los indicadores de Gestión del proceso.
- Participar activamente en la evaluación de la Medición de la
- Satisfacción del Cliente incluyendo sus quejas y reclamos y proponer Acciones de mejora.
- Ejecutar las acciones correctivas y preventivas del proceso en el que participa.

- Colaborar en la elaboración de los planes de mejoramiento del proceso.
- Participar activamente en las reuniones del Grupo de Mejoramiento.
- Colaborar en la actualización del centro interactivo del proceso y hacer un uso efectivo de la información allí disponible.
- Participar proactivamente en el desarrollo de las auditorias para el mejoramiento continuo del proceso
- Las demás que le asigne su superior inmediato, de conformidad con la naturaleza de su cargo.
- Además, las que la constitución, la ley, los decretos, los reglamentos, las resoluciones, los estatutos y demás que determinen normatividad en relación con sus funciones.

AUTORIDAD

- No Aplica

COMUNICACIÓN

Permanente con el Administrador(a) del Sistema de Gestión:

- Telefónico
- Correo electrónico
- Comunicaciones Internas
- Carteleras

OBSERVACIONES: los requisitos de de educación pueden ser superados con la experiencia certificada y las habilidades demostradas

227

ROL: Auditor Líder de Calidad

PROCESOS EN LOS QUE PARTICIPA:. Auditorías Internas al Sistema de Gestión de la Calidad

DEPENDENCIA JERÁRQUICA: **DEPENDE DE:** Administrador(a) del Sistema de Gestión de la Calidad
DEPENDEN: Auditores Internos de Calidad

EDUCACIÓN	FORMACIÓN	HABILIDADES	EXPERIENCIA
• Estudiante Universitario, Técnico o Profesional en cualquier área	• 40 Horas de Formación en Auditorías Internas de Calidad • Conocimientos en Sistemas de Gestión	• Liderazgo • Habilidad Organizacional • Control del Tiempo • Fluidez verbal. • Capacidad de análisis. • Percepción. • Objetividad. • Comprensión Lectora • Lógica • Relaciones Interpersonales. • Inteligencia. Paciencia	• Un año (1) Laborando en Procesos Enfocados a Sistemas de Gestión de la Calidad. • Haber realizado al menos dos (2) Auditorías Actuando como líder del Equipo Auditor

RESPONSABILIDADES

- Selección de los Miembros del Equipo Auditor según el **ICI-02 "Evaluación y Selección de Auditores Internos"**
- Preparar el Plan de Auditoría
- Representar al Equipo auditor frente al área auditada
- Coordinar la preparación del informe de auditoría
- Presentar el informe de auditoría
- Coordinar las reuniones de apertura de enlace y de cierre de las auditorías

227

- Identificar los documentos de referencia para la auditoría.
- Conocer y aplicar los pasos correspondientes a su responsabilidad del **PCI-02 "Auditorías Internas al Sistema de Gestión de la Calidad**
- Las demás que le asigne su superior inmediato, de conformidad con la naturaleza de su cargo.
- Además, las que la constitución, la ley, los decretos, los reglamentos, las resoluciones, los estatutos y demás que determinen normatividad en relación con sus funciones.

AUTORIDAD

- Selección de los Miembros del Equipo Auditor según el **ICI-02 "Evaluación y Selección de Auditores Internos"**
- Asignación de las responsabilidades específicas de los auditores.
- Solicitud de documentos referentes al Sistema de Gestión de la Calidad durante la Auditoría.

COMUNICACIÓN

- Comunicación permanente con auditores, los auditados, los demás miembros del equipo auditor durante las reuniones de apertura, de enlace y de Cierre y a lo largo de la ejecución de la auditoría

OBSERVACIONES: Para realizar las tres (3) primeras auditorías internas al Sistema de Gestión de la Calidad de la Empresa, la Experiencia solicitada puede obviarse, dado que no hay personal que cumpla con este parámetro

222

ROL: Auditor Interno de Calidad

PROCESOS EN LOS QUE PARTICIPA:. Auditorías Internas al Sistema de Gestión de la Calidad

DEPENDENCIA JERÁRQUICA: **DEPENDEN DE**: Depende del Auditor Líder de Calidad
DEPENDEN: No Aplica

EDUCACIÓN	FORMACIÓN	HABILIDADES	EXPERIENCIA
• Técnico o Profesional en cualquier área	• 40 Horas de Formación en Auditorías Internas de Calidad • Conocimiento en Sistemas de Gestión .	• Liderazgo • Habilidad Organizacional • Control del Tiempo • Fluidez verbal. • Capacidad de análisis. • Percepción. • Objetividad • Comprensión Lectora • Lógica • Relaciones Interpersonales. • Inteligencia. Paciencia	• Un año (1) Laborando en Procesos Enfocados a Sistemas de Gestión de la Calidad. • Una Auditoría Interna de Calidad

RESPONSABILIDADES

- Diligenciar el formato **FCI-03 " Lista de Verificación para Auditorías Internas de Calidad"**
- Conocer y aplicar los pasos correspondientes a su responsabilidad del **PCI-02 "Auditorías Internas al Sistema de Gestión de la Calidad"**
- Participar de las Reuniones de apertura de enlace y de cierre de las auditorías internas y de la planificación de la auditoría

- Recolectar las evidencias recurriendo al uso de listas de verificación, para determinar si el Sistema de Gestión de la Calidad es conforme con las disposiciones de la Norma ISO 9001. las evidencias se obtienen a través de entrevistas, revisión de documentos y registros y observación en el sitio. Los indicios que sugieren no conformidad deben ser anotados si parecen significativos. La observación debe referenciarse de acuerdo a lo descrito en el manual de calidad.
- Analizar la coherencia entre la documentación y la realidad observada o indagada.
- Verificar la exactitud de las referencias a otros documentos del sistema, su secuencia, coherencia, vigencia y claridad del texto.
- Verificar la difusión de la información entre el personal que lo requiere y si se está aplicando en los puestos de trabajo. Constata la aplicación del **PAC-01 "Elaboración y Control de Documentos del Sistema de Gestión de la Calidad"** en todos los documentos revisados.
- Analizar los registros de calidad teniendo en cuenta la periodicidad y lo dispuesto en los instructivos o procedimientos que lo soliciten y de acuerdo a lo requerido en la NORMA ISO 9001.
- Identificar y clasificar las evidencias objetivas y la información cualitativa o cuantitativa, registros o declaraciones acerca de los hechos o hallazgos presentados.
- Actualización permanente en Técnicas de Auditorias, habilidades personales, técnicas en investigación, técnicas en entrevistas, archivo de información, evaluación, reportes e informes.
- Las demás que le asigne su superior inmediato, de conformidad con la naturaleza de su cargo.
- Además, las que la constitución, la ley, los decretos, los reglamentos, las resoluciones, los estatutos y demás que determinen normatividad en relación con sus funciones.

AUTORIDAD

- Solicitud de documentos referentes al Sistema de Gestión de la Calidad durante la Auditoría

224

COMUNICACIÓN
• Comunicación permanente con el Auditor Líder, los auditados, los demás miembros del equipo auditor durante las reuniones de apertura, de enlace y de Cierre y a lo largo de la ejecución de la auditoría

OBSERVACIONES: _____

_____

225